



“SERVICIO DE CONSULTA DE PERSONAS SAFERENT”

Parte I

**PLAN DE MARKETING PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN MARKETING**

Alumna: Gabriela Mc Neil L.

Profesor Guía: Eduardo Torres

Santiago, 22 de Septiembre de 2014

1.- RESUMEN EJECUTIVO.....	3
2.- ANALISIS SITUACIONAL.....	5
2.1.- Análisis Político-Legal	5
2.1.1.- Reforma Tributaria.....	5
2.1.2.- Ley 19.628, Sobre la Protección de la Vida Privada	6
2.1.3.- Proyecto de Ley Registro Nacional de Corredores.	7
2.2.- Análisis Económico.	8
2.2.1.- Empleabilidad	8
2.2.2.- Inversiones inmobiliarias.....	10
2.2.3.- Oferta/demanda arriendo de propiedades.....	12
2.2.4.- Oferta/demanda compra-venta de propiedades	14
2.3.- Análisis Demografico.....	16
2.3.1.- Incremento de población chilena e inmigrantes	16
2.3.2.- Aumento de ingresos percapita	18
2.4.- Análisis Tecnológico/Ambiental.....	18
2.4.1.- Tecnológico	18
2.4.2.- Ambiental.....	20
2.5.- Industria	22
2.5.1.- Volúmenes de ventas de corredoras de propiedades	25
2.6.- Competencia.....	25
2.6.1.- Análisis de competencia	27
2.6.2.- Posicionamiento competencia	37
2.7.- Consumidores.....	39
2.7.1.- ¿Por qué las personas arriendan una propiedad?	39
2.8.- Segmentación	43

2.9 Foda	44
2.9.1 Fortalezas	44
2.9.2 Oportunidades	44
2.9.3 Debilidades	45
2.9. 4 Amenazas.....	45
3.1 CONCLUSIONES	46
4.1 ANEXOS.....	48
4.1.1 Anexo 1	48
4.2.1 Anexo 2	51

1.- RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad y respecto a la investigación realizada sobre el mercado de corredoras de propiedades en Chile, se ha evidenciado la falta de regulación que existe en este sector. La misma ha provocado que a lo largo del tiempo surjan ciertos problemas dentro de las empresas que desempeñan esta actividad, lo que no le permite ofrecer un servicio óptimo y de acuerdo a las necesidades reales de sus actuales y futuros clientes.

En esta misma investigación se ha evidenciado que a pesar de dichas dificultades las personas contratan el servicio de las corredoras de propiedades, por sentirse respaldadas a través de un servicio de intermediación confiable para el proceso de arriendo a terceros. La línea de negocios que desarrollan las corredoras de propiedades es amplia, lo que a su vez le permiten abarcar los diferentes segmentos a pesar de que la gestión interna de desarrollo del negocio sea semejante entre ellas.

Grandes empresas en Chile como Fuenzalida Propiedades, Procasa, entre otras, ofrecen una amplia gama de productos y servicios, a su vez existen otras empresas que por su tamaño o por no contar con una base de datos eficiente no pueden abarcar algunos segmentos, tales como es el servicio de administración de propiedades (post-venta).

Por lo anterior, nace Saferent, para ofrecer al cliente (corredoras de propiedades sin servicio administración de propiedades post-venta), un servicio integral de administración postventa y data web (servicio de consulta de comportamiento del arrendatario), que les permita contar con información confiable y segura sobre posibles arrendatarios. El concepto que presenta Saferent, es distinto y novedoso, ya que mientras nuestros clientes realizan sus negociaciones para incrementar su cartera de clientes, mientras Saferent ofrece el servicio de seguimiento para agregar valor al producto que entregan las corredoras de propiedades.

Con este nuevo servicio y a través del plan de marketing se persigue desarrollar un nuevo concepto de servicio en Chile, que evoque seguridad y eficiencia. Es a través del análisis situacional realizado, que se ha determinado cuales son los principales actores en la industria, la competencia, los hábitos de consumo y las tendencias que existen dentro de los ciudadanos chilenos y extranjeros residentes.

Por lo anterior, una vez se analizó el mercado, se pudo establecer el FODA (fortalezas/debilidades y oportunidades/amenazas) de este proyecto. Como consecuencia también se pudieron establecer, los objetivos de ventas, marketing, posicionamiento y mezcla de marketing.

Por tanto, definido en este último punto de la mezcla de marketing, se presenta una descripción amplia del servicio, sus ventajas y beneficios, así como también la definición de su precio, canal de distribución y promoción. Esto con la finalidad de lograr que 70% del mercado objetivo pueda asociar la marca como un sistema eficiente, seguro y necesario al término del primer año.

Se espera que SAFERENT alcance los niveles de ventas esperados en su primer año y cumpla con los objetivos propuestos de manera general.

2.- ANALISIS SITUACIONAL

2.1.- Análisis Político-Legal

2.1.1.- Reforma Tributaria

En Chile, el Proyecto de Reforma Tributaria 2014, provoca cierta incertidumbre dada por las posibles consecuencias e impacto en el sector inmobiliario y otros sectores afines. Para poder entender la manera en cómo este repercute en el sector de corredoras de propiedades es importante plantear los objetivos que la compone, dentro de los cuales se destacan:

- 1.-Aumento de la Carga Tributaria, este se refiere al financiamiento de los gastos educacionales y de otras políticas públicas destinadas al ámbito de la protección social, salud, entre otras.
- 2.-Avanzar en equidad tributaria referido a la mejora paulatina en la distribución del ingreso;
- 3.-El tercer objetivo refiere la manera de crear incentivos para el ahorro y la inversión de las empresas, considerando especialmente a las entidades más pequeñas;
- 4.-El último establece medidas explícitas sobre los niveles de evasión y elusión tributaria.

Precisamente este último punto aborda la regulación a la cual serán sometidas las empresas inmobiliarias, constructoras y agentes intermediarios (corredoras de propiedades, etc.), establece que las ventas de viviendas, nuevas o usadas deberán pagar IVA, siempre que el vendedor sea "habitual". Por otra parte, aunque el negocio inmobiliario es diferente a la actividad de la construcción, aplicar el pago de IVA a todas las ventas de inmuebles, le puede restar dinamismo al sistema. En la actualidad la venta de un inmueble al consumidor final no está afecto al pago de IVA cuando la empresa que lo vende no participó en su construcción. Esta medida, sin lugar a dudas provoca un desincentivo a las empresas a realizar proyectos para viviendas, ya que los efectos esperados de tal medida, podrían

traducirse en una reducción en la rentabilidad y probablemente un incremento para los consumidores finales.

Por lo anterior, estos nuevos cambios, han conllevado a que el sector inmobiliario incluya cláusulas en los contratos de ventas de viviendas. Dado al temor de que puedan haber más cambios en las condiciones y plazos, por lo que la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), sostiene que las alzas en las viviendas podrían aumentar en un 13,5%. Dado lo anterior, los incentivos propuestos por la reforma tributaria tienen directa relación con la desaceleración del mercado de ventas de inmuebles, sin embargo, la demanda de habitación dentro de la población sigue siendo la misma, lo que significa que una persona natural al tener mayores barreras de entrada a la compra de un inmueble, por las nuevas regulaciones, opte por el camino del arriendo en vez a la compra, dado que la necesidad de habitación no es suprimible.

Hay que considerar en especial, que el acceso a la vivienda es considerado como un medio de inversión y progreso familiar. Esta medida evidentemente crea un efecto dominó, ya que no afecta al sector sino también al consumidor final.

2.1.2.- Ley 19.628, Sobre la Protección de la Vida Privada

Esta ley promulgada en agosto 1999, resguarda entre otros aspectos, la divulgación de información financiera de las personas, otorgándoles a los titulares una serie de derechos y garantías (modificación, bloqueo, eliminación de datos, etc.) sobre sus datos personales ante la persona natural o jurídica que lo administra, pero a su vez responsabiliza a los administradores de los datos frente a cualquier daño material y moral que pudiese causar en caso de su incumplimiento. Es decir, faculta a los titulares de autorizar de forma previa y escrita el tratamiento de sus datos. (Art 2, letra O y Art. 4, de Ley Protección de la Vida Privada)

Por lo anterior, y en el caso de los corredores de propiedades no pueden solicitar información financiera a ningún postulante para fines de arriendo, compra y venta de inmuebles, siendo los mismos titulares quienes deberán suministrar dicha información. Lo que le dificulta el acceso a la información y saber sobre el comportamiento financiero para fines de resguardo dentro de sus actividades.

Para que las empresas corredoras puedan acceder y utilizar dicho datos deberán contar con consentimiento previo por parte de los titulares.

2.1.3.- Proyecto de Ley Registro Nacional de Corredores.

Se derogó este registro a través del decreto Ley 953 de 15 octubre del 1977 y la ley 18.796 de 24 de mayo del 1986, lo que provocó que todas las normas existentes que regulaban el corretaje de propiedades quedaran sin efecto. En la actualidad, esta actividad puede ser realizada por cualquier persona natural, ya que no existen limitaciones ni exigencias de ningún tipo. (www.camara.cl, Registro Nacional de Corredoras de Propiedades)

En la actualidad en Chile no existe un ente regulador que controle las actividades que desarrolla un corredor de propiedades. En una entrevista realizada al Señor Adolfo Ovalle, Presidente de la Cámara Nacional de Agentes Inmobiliarios A. G. (ACOP), comentó su preocupación por esto y el gran interés en desarrollar un proyecto dónde se cree un registro de corredores de propiedades, para poder enfrentar las dificultades que presenta este sector. El problema agrega el Sr. Ovalle es que para la consecución de este registro, es necesario contar con el respaldo de un organismo de gobierno (Ministerio de Hacienda o Ministerio de Economía), pero lamentablemente no se ha conseguido respuestas satisfactoria por ningún organismo en particular.

Por lo anterior, es que se considera que el ejercicio de la profesión de un corredor de propiedades está actualmente sin ningún tipo de regulación, ni fiscalización; solo aquellas

empresas que están afiliadas a una asociación gremial como ACOP, pueden garantizar un servicio confiable.

2.2.- Análisis Económico.

Chile se encuentra hoy en día entre las economías más estables de América Latina. Según una publicación de Global Entrepreneurship and Development Index (GEDI)¹ sitúa al país en el puesto N° 15 como uno de los países más emprendedores del mundo, superando a naciones como Alemania y Austria. Estos buenos resultados se deben a la calidad de las políticas públicas y la estabilidad gubernamental.

A pesar de este avance, el sector inmobiliario en Chile es uno de los sectores más complejos. En el último año se ha especulado mucho sobre una “burbuja inmobiliaria” y como ésta puede afectar en el aspecto global en el sector inmobiliario y de la construcción. Muchos expertos aseguran que no existe tal, pero igualmente no deja de preocupar la disminución de la demanda de propiedades, disminución de la oferta y las restricciones de créditos hipotecarios por parte de los bancos, dado a los efectos eventuales de la reforma tributaria, lo que perjudica que las personas puedan conseguir financiamiento para la adquisición de una propiedad.

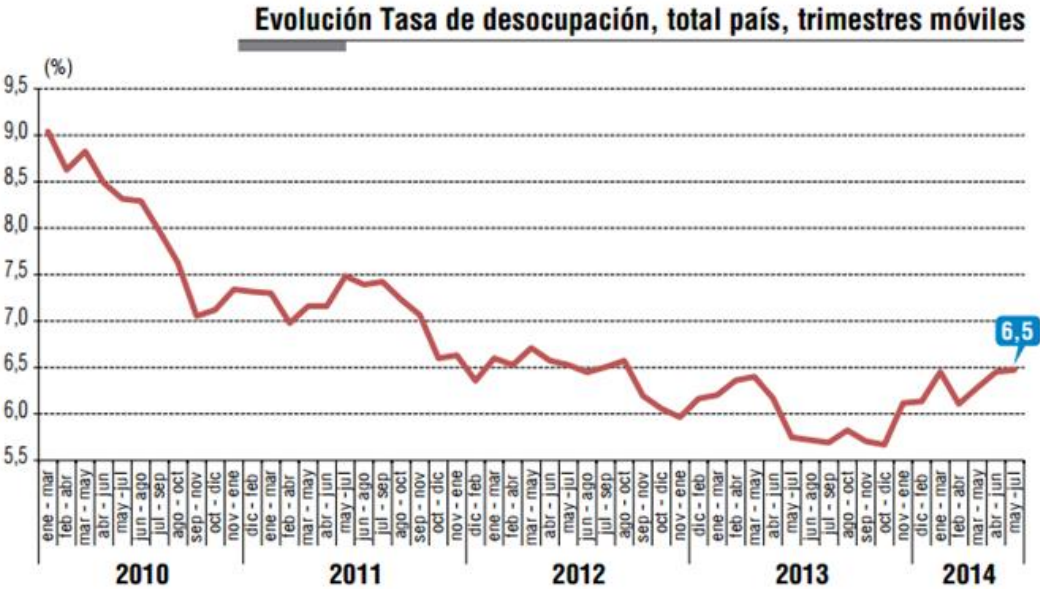
2.2.1.- Empleabilidad

Durante los últimos dos trimestres correspondiente al año 2014, se ha registrado una tendencia al alza en el porcentaje de desempleo sin previsión de revertirse en el corto plazo (2014-2015).

¹ GEDI, basa su operación en 15 pilares que miden la salud de cada ecosistema de emprendimiento, incluyen, percepción de oportunidad, habilidades para iniciar un negocio, aceptación de riesgo, networking, capacidad de absorber tecnología o internacionalización y capital de riesgo, entre otros.

Esta tendencia prevé afectará directamente al sector inmobiliario, lo que se explica fundamentalmente por el hecho de que los bancos facilitadores de créditos hipotecarios tienen como requisito básico para optar a un financiamiento hipotecario, la posesión de un empleo estable con antigüedad demostrable, si esto último no se cumple el mercado inmobiliario no tendrá dinamismo.

Grafica #1



Fuente: INE, Entrevista El Mercurio.

Se puede observar el incremento del desempleo en el trimestre mayo-julio, donde se registra un 6.5%, lo que representa un incremento anual de 0,8 puntos porcentuales y nula variación respecto del trimestre móvil anterior.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) sectorialmente, los asalariados registraron las principales disminuciones en Construcción (-33,200 personas) y Minas y Canteras (-18,500), ambos sectores con significativas incidencias negativas desde febrero-abril del presente año. En la minería disminuyeron asalariados directos y externalizados. Éstos

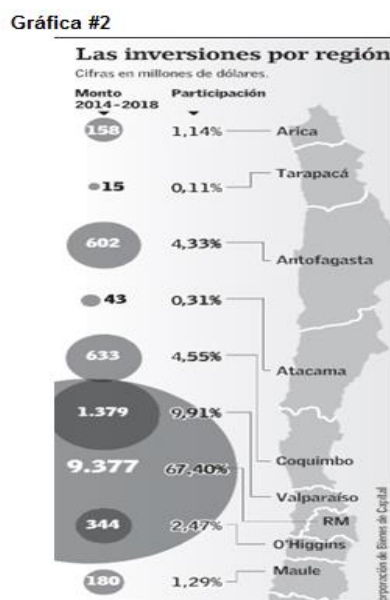
últimos en mayor medida y concentrado en Actividades Inmobiliarias, empresariales y de alquiler y construcción.

2.2.2.- Inversiones inmobiliarias

Respecto de la inversión, un informe de la Corporación de Bienes de Capital indicó que el sector inmobiliario suma unos US\$13,912MM a 2018, de los cuales solo el 77% se concentra en Santiago y Valparaíso. Por un lado, esto representa un escenario satisfactorio a nivel económico para el sector, pero la reforma tributaria ha provocado cierta incertidumbre para el lanzamiento de nuevos proyectos, por lo que muchas empresas se han visto en la necesidad urgente de ser más cautelosos respecto a sus inversiones.

Según el Índice de Percepción de la Economía (IOEC) de Adimark GFJ, el nivel de confianza retrocedió y se ha mantenido en zona negativa por un periodo de dos meses (Jun-Jul), esto debido al nivel de incertidumbre que provoca la mencionada reforma tributaria y la desaceleración económica del país.

A continuación se presenta un que detalla donde se concentra por región la inversión inmobiliaria en el país.

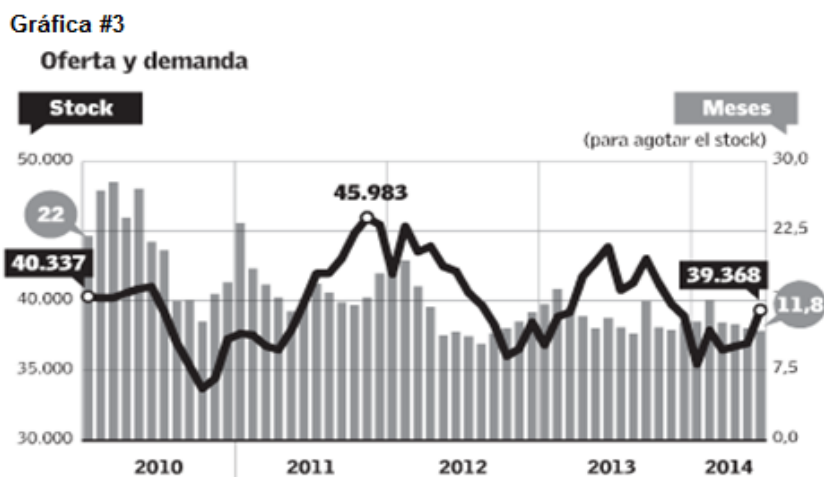


Fuente: Corporación de bienes de capital, Entrevista El Mercurio.

Para el segundo trimestre del 2014, la demanda bajó en el Gran Santiago 6,1% respecto del mismo periodo del año pasado. En un sentido paradójico, las ventas caen pero los precios de las nuevas viviendas siguen el alza con un porcentaje anual de 9,9%. Para los expertos la poca oferta condicionaría este escenario, como también los mayores costos y exigencias.

Lo ideal sería que como explica la lógica, si la demanda cae, los precios deberán ajustarse a la baja para estimular las ventas, pero en el caso del sector inmobiliario esto no pasa, dado que la oferta en este sector disminuye porque las inmobiliarias no ganan nada con iniciar un proyecto en un clima de incertidumbre, explica Pablo Mujica, Gerente General de la Inmobiliaria Sienta.

Los siguientes cuadros (3 y 4) representan de manera gráfica lo que se ha abordado en los párrafos anteriores.



Fuente: CCHC, Entrevista El Mercurio

Gráfica #4



Fuente: CCHC, Entrevista El Mercurio

2.2.3.- Oferta/demanda arriendo de propiedades

No sólo los precios de las viviendas están subiendo en el país. Según la información que manejan diversas corredoras del mercado, los valores de los arriendos también registraron alzas. En el sector coinciden en que los reajustes estuvieron sobre el 20% durante el término del año 2012 y principios del 2013.

Según las cifras entregadas por Portal Inmobiliario, que toma como referencia los avisos que publican, el precio de los arriendos de los departamentos aumentó en un 21,87% y las casas en un 12,9% a principios del 2013. Adolfo Ovalle, presidente de ACOP estima que estas alzas podrían aumentar un 10% durante 2014 y precisó que, cuando el precio del arriendo supera el de dividendo, “la opción natural es convertirse en propietario”. La subgerente de Marketing y Comunicaciones de portal inmobiliario Gabriela Paredes, explica que el precio promedio del arriendo para un departamento de Santiago se situó en 17,57 UF mientras que el de casas se ubicó en torno a 41,7 UF, señaló.

Por otro lado el broker/owner de Remax Urbe, José Valdés, agregó que, dependiendo de la proximidad de las propiedades a nuevas estaciones de Metro, polos comerciales y al mayor equipamiento de la zona, los arriendos llegaron a subir, en algunos casos, hasta 50%. Valdés destacó que la cantidad de operaciones de arriendo en 2013 aumentó en 28% respecto de 2012.

El gerente general de Alaluf Propiedades, Alberto Alaluf, señaló que las razones que han hecho aumentar los precios de arriendo son la alta demanda y menor oferta, producida por la falta de suelo urbano. “Si bien los planos reguladores en los últimos años han adoptado algunas ampliaciones bastante tibias de sus radios urbanos, el crecimiento de la demanda ha sido considerablemente mayor”.

El encargado de corretaje de la zona Santiago Centro de Procasa, Jaime Moris, coincide en que el aumento de la demanda es un factor clave, que a su vez está presionado por el temor a que el precio siga aumentando. “Quienes optan por casas aún tienen presente el rechazo a vivir en altura, tras el terremoto de febrero de 2010”, consignó.

En cuanto al perfil de arrendatario, Adolfo Ovalle comentó que hay muchos estudiantes, jóvenes profesionales, trabajadores que se han trasladado desde regiones y personas que no han sido sujeto de crédito. Valdés consignó que arrendatarios extranjeros y personas que vienen fuera de Santiago “aumentaron 150% respecto de 2012 en el Gran Santiago”.

En Luxor Propiedades comentaron que departamentos de un dormitorio y un baño son más demandados por extranjeros y jóvenes.

2.2.4.- Oferta/demanda compra-venta de propiedades

Diversos estudios muestran el considerable incremento que ha tenido el sector inmobiliario respecto de las ventas de propiedades, asimismo la base global de inmuebles para arriendo aumenta de forma directamente proporcional con el aumento de ventas de propiedades nuevas, esto se explica dado que un porcentaje de las ventas totales corresponden a un segmento que compran con el objetivo de inversión. A este grupo se les llama “inversionistas inmobiliarios”. Compran propiedades para arrendarlas y obtener mayor rentabilidad. Familias y jóvenes optan por esta inversión, pues le genera más ganancias que una libreta de ahorro y menos riesgo que invertir en la bolsa. La ganancia proyectada por el arriendo de un departamento home-studio o 1 dormitorio es de un 20% a 30%. A través de este modelo de inversión es posible obtener nuevos créditos hipotecarios para comprar más departamentos. En los últimos años, este segmento ha crecido en un 20%. (Fuente: El Mercurio, entrevista al Sr. Juan Ramón Campos, Gerente General de Open Propiedades)

Por otro lado, Javier Hurtado, Gerente General de Estudios de la Cámara Chilena de la Construcción, informó que las ventas de viviendas en Santiago sumaron 8.146 unidades el primer trimestre del año 2014, cifra que representó un alza de un 6,6% respecto a igual periodo 2013. (Gráfica 5)

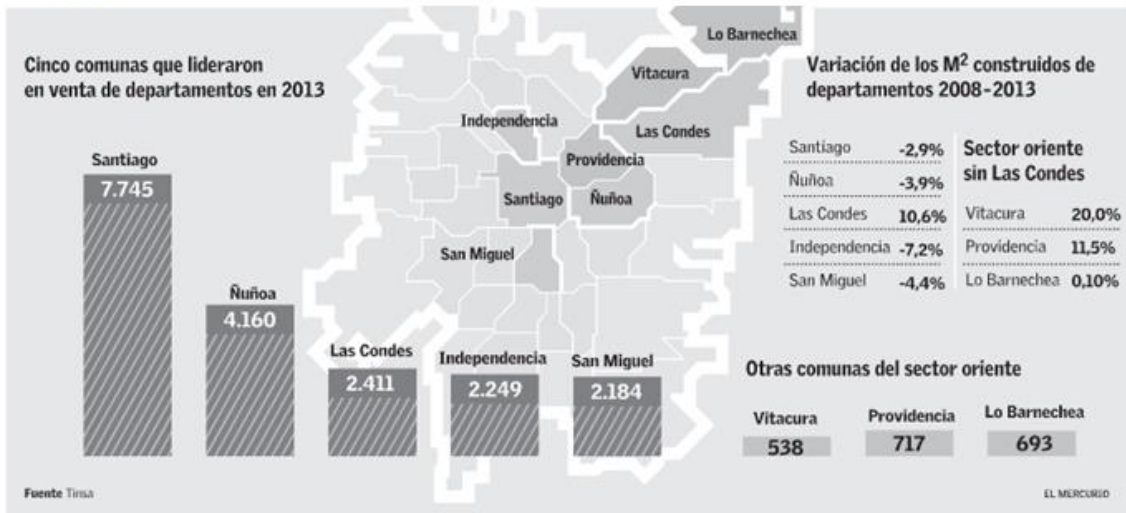
Gráfica #5



Fuente: CCHC, Entrevista El Mercurio

En el caso específico del sector oriente, se observa que las comunas que lideran en la ventas de departamentos se encuentran Santiago, Ñuñoa, Las Condes, Independencia y San Miguel. (Gráfica 6)

Gráfica # 6



Fuente: Tinsa, entrevista El Mercurio.

Debido a esta creciente demanda en la compra-venta de propiedades, según datos entregados por el Índice Real de Precios de Viviendas (IRPV), en el trimestre móvil enero-marzo de 2014 el precio de los departamentos registró un alza anual de 10,4% y en igual periodo, el precio de las casas incrementó en un 13,1% en doce meses.

2.3.- Análisis Demográfico

2.3.1.- Incremento de población chilena e inmigrantes

Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística, la población chilena asciende a 17,8 millones de habitantes. De los cuales 8,8 millones corresponden a hombres y 9 millones a mujeres. Lo que se traduce en un índice de masculinidad de un 98%, es decir, que hay 98 hombres por cada 100 mujeres.

Las proyecciones constatan el incremento de envejecimiento de la población, ya que en los últimos años la población adulta mayor (60 años o más). La estimación del adulto mayor para el 2014 es de 2,6 millones, un 15% de la población total, superando lo registrado al 11% registrado en 2002.

El número de niños (entre 0 y 14 años) ha caído, llegando a 3,9 millones, lo que representa un 20% de la población respecto al 2014, mientras que en 2002 presentaba un 26%. Lo que indica que actualmente por cada 100 niños, hay 70 adultos mayores, casi el doble del 2002. La mayor concentración de habitantes se encuentran en las regiones metropolitana, Valparaíso y Biobío y a esto se le agrega el incremento de la tasa de inmigrantes en Chile, que pasó de un 0,9 por mil en 2002 por cada mil habitantes a un 2,4 en el 2012.

A continuación se presenta una tabla de las visas entregadas en Chile durante el año 2013. Lo cual da una idea del aumento de la población, igualmente debe considerarse aquellas personas que, vienen con fines de estudios o trabajos especiales por tiempo determinado y aquellas con fines de residencia definitiva. Según especialistas en la Jornadas Migratorias 2014, organizadas en Santiago por el Instituto Católico Chileno de Migración (Ingami) y la Red Internacional de Migración Scalabrini, indica que crecimiento es de un 78,5% desde el año 2016, donde se destaca que el 47,6% corresponde a nacionales peruanos y un 245% a colombianos.

Tabla # 1

Nacionalidades que más recibieron visas en 2013						
	Primera mayoría		Segunda mayoría		Tercera mayoría	
Arica	1.813	 Bolivia	1.567	 Perú	231	 Colombia
Tarapacá	4.653	 Bolivia	2.368	 Perú	657	 Colombia
Antofagasta	10.085	 Bolivia	7.752	 Colombia	4.301	 Perú
Atacama	1.377	 Bolivia	771	 Perú	610	 Colombia
Coquimbo	608	 Colombia	595	 Perú	374	 Bolivia
Valparaíso	762	 Colombia	641	 EE.UU.	616	 Perú
RM	32.778	 Perú	13.550	 Colombia	4.567	 España
O'Higgins	371	 Colombia	167	 Ecuador	149	 Perú
Maule	194	 Colombia	146	 España	121	 México
Biobío	489	 Colombia	359	 España	299	 Perú
Araucanía	126	 Colombia	116	 Argentina	106	 EE.UU.
Los Ríos	79	 Colombia	59	 EE.UU.	56	 Alemania
Los Lagos	264	 Colombia	136	 Argentina	132	 EE.UU.
Aysén	85	 Colombia	47	 EE.UU.	38	 Argentina
Magallanes	338	 Argentina	236	 Colombia	131	 R. Dominicana

Fuente: INGAMI Y SCALABRINI, Entrevista El Mercurio

Entre las comunas donde se concentra mayor cantidad de extranjeros son: Santiago, Independencia, Recoleta, Quilicura, Estación Central y Antofagasta. Este incremento en la población conlleva a la búsqueda de solución para estas personas, la inclusión al acceso a las prestaciones de salud, educación y vivienda. Para esto último, el incremento de inmigrantes significa un alza considerable en los arriendos de propiedades, ya que no cuentan con los requisitos para poder comprar una propiedad se ven en la obligación de arrendar. En vista a esto, el Comité de Ministros Desarrollo Social, evalúan que debido a este

incremento, se deberán modificar las normas como la del Ministerio de Vivienda que condicionan el acceso a soluciones habitacionales que los inmigrantes tengan mínimo 5 años de residencia. (Fuente: El Mercurio, Nacional, Sábado 9 Agosto 2014).

2.3.2.- Aumento de ingresos percapita

Recientes estudios afirman que las personas en Chile han mejorado su nivel de vida ya que tienen un mayor poder adquisitivo. La OCDE (Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico), indicó que para el año 2011 el 42% de personas entre 25 y 34 años habían alcanzado una calificación en diversas áreas, mientras que el 29% de las personas adultas ya poseía formación profesional, superior o grado universitario. Otros de los aspectos que se destacan es el salarial, de media, los adultos entre 25 y 60 años con educación de nivel terciario ganan más del doble (un 160% más) que los que tienen solo educación superior o un grado posterior no terciario, Chile destaca por encima de la media de la OCDE, donde esa diferencia salarial llega solo al 57%.

2.4.- Análisis Tecnológico/Ambiental

2.4.1.- Tecnológico

El avance en la tecnología ha incrementado el uso de aparatos electrónicos más sofisticados, así como también el acceso a la información. Hoy en día, las personas están más actualizadas, a la vanguardia con los nuevos tiempos de un mundo cada vez más globalizados.

Un estudio de PEW Researchs Center, indicó que Chile se encuentra entre las naciones emergentes con mayor uso de internet y telefonía móvil. Dicho estudio indicó que el 91% de la población nacional posee un teléfono celular, mientras que el 66% tiene acceso a una

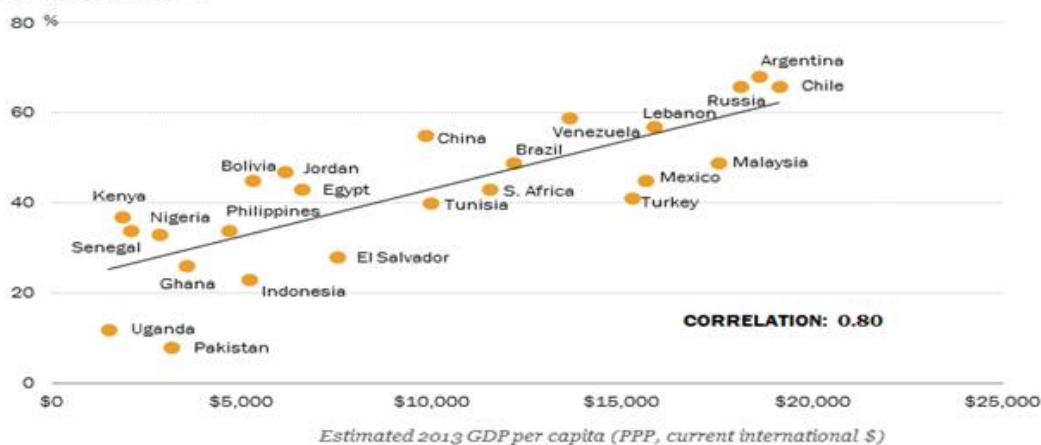
conexión de internet. Este estudio establece que los países con mayor ingreso per cápita de la muestra (24.263 personas en 24 países) Chile, Argentina y Rusia, los que poseen a su vez mayor penetración de internet.

El estudio reveló también que el 69% de los usuarios de internet en Chile se conecta todos los días, siendo superado por Argentina. A esto se le suma las redes sociales con un 76%.

Gráfica # 7

Internet Use Linked to National Income

*% who use the internet**



*Based on total sample.

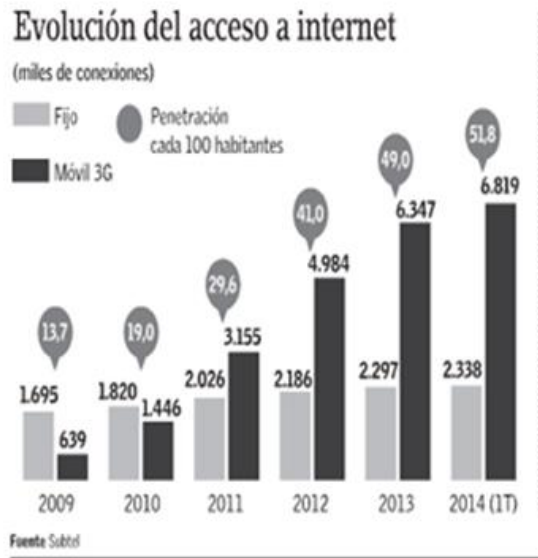
Source: Spring 2013 Global Attitudes survey, Q66. Data for GDP per capita (PPP) from IMF World Economic Outlook, October 2013.

PEW RESEARCH CENTER

Fuente: Spring 2013 global attitudes survey, Entrevista El Mercurio.

Por otro lado, la Subsecretaria de Telecomunicaciones (Subtel) indica que el 74,5% de la conexiones a la red son móviles, principalmente de smartphones. En tanto que la penetración de acceso a internet (móviles y fijos por cada 100 habitantes) es de 51,8% vs el 49% de fines de 2013, con un total de 9,2 millones de conexiones. (www.emol.com)

Tabla # 2



Fuente: Subtel, Entrevista El Mercurio.

Por lo anterior, la necesidad imperante del uso de la tecnología por parte de las personas, les permite estar constantemente conectadas e informadas, conocer sobre las nuevas tendencias y servicios. Este fenómeno beneficia directamente a las empresas que ofertan sus servicios y productos a través de diversas campañas de marketing digital ya que sus anuncios son vistos por sus segmentos objetivos.

2.4.2.- Ambiental

La contaminación atmosférica y gestión de la calidad del aire en Chile, es un problema en aumento y una preocupación permanente de hace años. Santiago, capital del país, es considerada como una de las ciudades más contaminadas del mundo, como consecuencia su población, los ecosistemas naturales y artificiales han sufrido el fuerte impacto que ha provocado dicha contaminación sobre la salud.

Algunas fuentes de emisión contaminantes Atmosféricas en la región Metropolitana, están, procesos industriales, electricidad, combustión residencial, fuentes móviles, entre otras.

Para abordar este punto, según la guía de Buenas Prácticas Ambientales de la CChc tendremos que involucrar al sector de la construcción. Debemos considerar que el proceso de la construcción desde su inicio hasta el término, produce impactos negativos en el medio ambiente. A la hora de considerar un proyecto, se debe recopilar la mayor cantidad de información posible para coordinar y ejecutar de manera eficiente todas las actividades a realizar durante la ejecución del mismo. La misma establece que dentro de la construcción existen diferentes actividades que generan mayor emisiones a la atmósfera como son: Demoliciones masivas y puntuales, Excavaciones y Movimientos de Tierras, Transporte de Residuos / Materiales, Carga y descarga de material de Residuos/ Materiales, Aseo interno y externo de la obra, Limpieza de andamios, corte de materiales (hormigón, ladrillos, cerámicas, baldosas, etc.), Pulido de materiales, Puntereo de elementos y uso de maquinarias y equipos de construcción.

El impacto de la construcción no solo está relacionado con el uso del territorio, sino también con problemas medio ambientales, desde el agotamiento de los recursos naturales hasta el cambio climático, desde la fabricación de materiales, hasta la gestión de residuos generados por su demolición, entre otros. En este punto se considera que los edificios de grandes ciudades son responsables de aproximadamente el 50% de la energía utilizada, convirtiéndose en uno de los principales causantes de emisiones contaminantes en la atmósfera. (www.bcn.cl).

Por lo tanto, en la medida que las variables ambientales sean consideradas en el modelo de planeación del proyecto, dicha gestión será eficientemente sustentable. En el mismo ámbito, es importante recalcar que en Chile el sector inmobiliario y de la construcción cumplen varias normas que involucran la sustentabilidad en sus tres factores, económico, ambiental y social. Hoy en día, aunque existe mayor conciencia sobre el uso sustentable de los recursos naturales, sin lugar a duda será un programa de reeducación de la población en todos sus matices.

2.5.- Industria

La industria de servicios en Chile se encuentra compuesta por diversos sectores, entre ellos las empresas de corretaje de propiedades.

El corredor de propiedades es aquella persona natural o jurídica que ejecuta habitualmente actos de intermediación remunerada sobre bienes raíces principalmente referidas a:

- Compra venta
- Arriendos
- Administraciones
- Gestión
- Organización
- Evaluación (por negocios inmobiliarios), entre otros.

Estas empresas de corretaje de propiedades no se encuentran reguladas por ningún organismo, ya que en 1989 se eliminó lo que se conocía como el registro de corredoras de propiedades, la cual dependía del Ministerio de Economía, en la actualidad, solo existen asociaciones gremiales, las cuales están regidas por códigos de ética y reglamentos de disciplina.

Entre estas asociaciones gremiales, se destaca: Cámara Nacional de Servicios Inmobiliarios (ACOP), Agrupación Gremial de Corredores de Propiedades (COPROCH, Asociación de corredores de propiedades Octava Región (ACOPROT).

También existen otros grupos de corredoras de propiedades que se han organizado y agrupados como sociedades anónimas, como son Procasa y Corredores Integrados.

Un estudio realizado en el 2009 por GTD Ingenieros Consultores LTDA, divide a las corredoras de propiedades en dos tipos, internacionales y nacionales. La siguiente tabla nos muestra algunas de estas corredoras:

Tabla # 3

INTERNACIONALES	NACIONALES
CB Richardellis	Urbac
Mackenzie Hill.	Alaluf
Colliers International.	Fuenzalida Propiedades
NAI GLOBAL - NAI Sarra.	GPS Property
Cushman & Wakefield – Contemporanea	P&G Larraín
Binswanger - Fuenzalida Mujica	Hobbins
Oncor - US Equities	Montalva Quindos
Remax capital	Proa Gestión Inmobiliaria
	Nieny Consultorias Inmobiliarias
	El Barrio Propiedades

Fuente: Regulación del Mercado de Corretaje de Propiedades, 2009. GTD Ingenieros Consultores LTDA.

Para conocer sobre este y otros temas sobre el mercado de corretaje de propiedades se realizaron dos entrevistas a los Señores Adolfo Ovalle, Presidente de ACOP y Fernando Cornejo, Gerente de Administración y Finanzas de ACOP, quienes señalaron que debido a la irregularidad de este sector y a la falta de una instancia reguladora no es posible dimensionar el tamaño de la misma. Expresan que a nivel interno han tratado de recabar información sobre los volúmenes de negocios de sus asociados, pero esto lamentablemente no es posible debido a que no entregan información de manera constante o definitivamente nunca la proporcionan. Por lo cual, no le permite llevar una estadística sobre ninguna índole.

Muchos de los datos o información que ofrecen las empresas corredoras asociadas a ACOP son muy sesgados y no permiten la consecución de un análisis más profundo respecto de la industria, por lo cual no hay datos sobre volúmenes de ventas, participación de mercado, penetración, entre otros. De hecho, confirman que existe un desconocimiento respecto a la cantidad de corredores en el mercado.

En nuestra primera entrevista, el Señor Adolfo Ovalle, había señalado que existían unas 9.000 corredoras a nivel nacional. Ahora bien y como expresa el Señor Fernando Cornejo, según Impuestos Internos existen unas 17.000 corredoras en Chile que declaran bajo el giro de corretaje de propiedades, pero especifica que la mayor parte de los contribuyentes no son exclusivos del giro. Ejemplo de esto podría ser, una oficina de contabilidad que presta el servicio de administración tributa bajo el concepto de corretaje de propiedades, pero su giro principal no es el corretaje, por tal razón Servicios de Impuestos Internos no tiene como depurar si es ese su giro único.

Por otra parte, según la Unidad de Análisis Financiero (UAF), indica que el número de corredores de propiedades a nivel país son 920, incluyendo los 350 asociados de ACOP, COPROCH, y otras asociaciones gremiales. Por otro lado, Portal Inmobiliario habla de unas 1130 corredoras aproximadamente. Esta inconsistencia en la información, se debe a que el mercado no está debidamente normado. Por tal motivo, se considera que en Chile la actividad de corretaje de propiedades es “libre”, ya que para poder ejercer la función de corretaje solo se debe *“tener un teléfono y dinero para el aviso de fin de semana”*, según palabras del Sr. Cornejo.

En definitiva esta actividad no exige como en otros rubros organizados poseer una patente comercial, una oficina instalada, etc.; tampoco exige a la persona que ejerce dicha actividad esté debidamente capacitado. Por lo tanto, podemos decir que las barreras de entradas son casi inexistentes y las barreras de salidas son bajísimas.

ACOP, como asociación gremial ha tratado de agrupar la mayor cantidad de corredores a nivel nacional de la mano con sus delegaciones o representaciones en regiones (ACP,

CCOP y ACOPROT), se puede decir que tienen gran parte del territorio nacional cubierto pero aun así no representa el 40% de los corredores que trabajan en el medio.

2.5.1.- Volúmenes de ventas de corredoras de propiedades

Como no se tienen datos duros acerca de la participación de mercado, utilidad por ventas, y de arriendo de propiedades que perciben las corredoras, se realizaron dos entrevistas a las corredoras con mayor nivel de recordación de marca en Chile, Procasa y Fuenzalida propiedades. Ambas corredoras, indicaron que respecto de las ventas por concepto de arriendo de propiedades, mensualmente ellas cierran entre 10 a 15 contratos de arriendo, por sucursal, sin embargo, señalaron que son las empresas de corretaje más grandes que cierran esta cantidad, las más chicas y medianas realizan entre 5 a 8 contratos mensuales.

De estos contratos se desprende otro servicio, que es el de administración post-venta de propiedades, que consiste básicamente en realizar una especie de seguimiento a la persona que se le arrendo la propiedad. Existe un número importante de corredoras que ofrecen este servicio, entre las que se encuentran las empresas corredoras anteriormente nombradas.

A continuación el análisis de la competencia detalla más en profundidad los servicios que ofrecen las diferentes empresas de corretaje de propiedades.

2.6.- Competencia

Como se mencionó anteriormente, en Chile existen diversas corredoras de propiedades que a raíz del servicio de intermediación de contrato de arriendo, entregan a su vez el servicio de administración de propiedades, que es una especie de servicio post-venta una vez que se cerró un contrato de arriendo.

A pesar de que dicho servicio es valorado por los usuarios (clientes de las corredoras de propiedades) ya que les entrega mayor tranquilidad durante el período que se encuentra arrendada su propiedad, no todas las corredoras cuentan con el mismo. Algunas de las empresas que cuentan con este servicio son:

1. Alaluf
2. Fuenzalida Propiedades
3. Montalva Quindos
4. Proa Gestión Inmobiliaria
5. Colliers Internacional
6. Procasa
7. Realty Corp (Alejandro Jaime V. & Asociados)
8. Ossandon Corredores Asociados
9. Viel.cl
10. Inmobinet propiedades

2.6.1.- Análisis de competencia

1. EMPRESA: ALALUF



Producto	<p>-Intermediación: compra venta y arriendos de propiedades.</p> <p>-Administración, administramos propiedades habitacionales, Industriales y Comerciales, Cobro de arriendos, reajustes repactaciones, y morosidades, Depósitos y envíos de liquidación mensual, Visitas periódicas a su propiedad; Supervisión y contratación de Arreglos.</p> <p>-Gerenciamiento y Asesoría, evaluación, administración y dirección de proyectos inmobiliario (arquitectura, construcción y venta)</p> <p>-Arquitectura y Construcción (Estudio de Potencialidades, Evaluación Económica, Ante – Proyecto, Proyectos de Servicios y Proyecto Definitivo).</p> <p>-Licitación y remates.</p>
Precio	<p>Intermediación: 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años.</p> <p>Administración: 8% + IVA mensual. (sobre valor del arriendo)</p> <p>Arquitectura y construcción:</p> <p>Licitación y remates:</p>
Plaza	Su oficina en Las Condes
Promoción	<p>Página Web: www.alaluf.com</p> <p>Portales en internet como son:</p> <p>http://www.zoominmobiliario.com/,</p> <p>http://www.mercantil.com,</p> <p>http://www.propiedades.emol.com/</p> <p>http://www.portalinmobiliario.com/,</p> <p>http://www.acop.cl/</p> <p>Medios impresos: Clasificados, Periódico El Mercurio</p>

2. EMPRESA: FUENZALIDA PROPIEDADES



Producto	<p>-Intermediación: compra venta y arriendos de propiedades</p> <p>-Centro Hipotecario</p> <p>-Administración; De Propiedades, Edificios y Condominios y Arriendo Amoblados.</p> <p>-Desarrollo Inmobiliario.</p>
Precio	<p>Centro Hipotecario:</p> <p>Administración de: propiedades 8% + IVA (sobre el monto del arriendo).</p> <p>Edificios y Condominios, Equivalen a un porcentaje del total de gastos comunes y se cobran junto con la liquidación mensual de gastos comunes. Este porcentaje se estudia caso a caso dependiendo del edificio.</p> <p>Amoblados, 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años.</p> <p>Desarrollo Inmobiliario</p>
Plaza	<p>A través de sus franquicias en 20 franquicias en región metropolitana, 3 en regiones y su oficina central en Providencia.</p>
Promoción	<p>Página web: http://www.fuenzalida.cl/,</p> <p>Portales en internet:</p> <p>http://www.zoominmobiliario.com/,</p> <p>http://www.propiedades.emol.com/,</p> <p>http://www.pabellon.cl/</p> <p>http://www.portalinmobiliario.com/</p> <p>http://www.propiedadlocal.cl/</p> <p>http://www.acop.cl/</p> <p>Redes sociales: Facebook. Twitter, Lindkedin, Pinterest</p> <p>Medios Impresos: Clasificados Propiedades El Mercurio, revistas, Etc.</p> <p>Otros: Youtube. (www.youtube.com/user/fuenzalidaprop)</p>

3. MONTALVA QUINDOS.



Producto	<p>-Administraciones: Administración de contratos, a través de procesos estrictos de evaluación de arrendatarios. Manejo de cartera. Respaldo del servicio legal en gestiones comerciales, evaluativas y cobranza, Administración Integral, para edificios, centros comerciales y strip center.</p> <p>-Corretaje. Ventas de activos, Arriendo y corretaje.</p> <p>-Proyecto. Conocimiento del mercado Inmobiliario, Mayor masividad y Velocidad de respuesta.</p> <p>-Estudios y negocios.</p>
Precio	<p>Administración de: propiedades 8% + IVA Corretaje: 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años. Proyecto: Estudios y negocios</p>
Plaza	<p>A través de su página web y sus oficinas ubicadas en Santiago Centro y Las condes.</p>
Promoción	<p>Página web: http://www.mq.cl/, Portales en internet: http://www.zoominmobiliario.com/, http://www.propiedades.emol.com/, http://www.pabellon.cl/, http://www.portalinmobiliario.com/ http://www.propiedadlocal.cl/ Redes sociales: Facebook. Medios impresos: Clasificados Propiedades El Mercurio, revistas, otros.</p>

4. EMPRESA: PROA GESTION INMOBILIARIA



Producto	Gestión de venta y arriendo de propiedades -Habitacionales -Administración de propiedades -Estudio de Títulos, Asesoría Legal -Asesoría Financiera
Precio	Administración de: propiedades 8% + IVA sobre el monto del arriendo. Por lo demás el corretaje habitacional es del 50% valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años.
Plaza	A través de su oficina central en Vitacura.
Promoción	Página web: http://www.mq.cl/ Portales en internet como son: http://www.zoominmobiliario.com/ , http://www.propiedades.emol.com/ , http://www.pabellon.cl/ http://www.portalinmobiliario.com/ http://www.propiedadlocal.cl/ http://www.acop.cl/ Redes sociales: Facebook Medios escritos: Clasificados Propiedades El mercurio.

5. EMPRESA: COLLIER INTERNACIONAL



Producto	<p>-Inversión y desarrollo de proyectos. Asesoría Financiera y Gestión de Financiamiento, Desarrollo y Gerenciamiento de Proyectos Inmobiliarios, Inversión en Activos Inmobiliarios.</p> <p>-Consultoría y Valuaciones. Servicios de Valuación y Fusiones & Adquisiciones, Valuación de Activos, Toma de Inventarios y Asesoría IFRS, Investigación de Mercado, Space Consulting.</p> <p>-Transacciones y Asesorías Inmobiliarias. Compra, Venta, Arriendo, Licitación y Remates, Tasaciones y Regularizaciones de Propiedades, Optimización del Uso del Espacio.</p> <p>-Administración y Gestión de Propiedades. Administración de Arriendos y Gastos Comunes, Gestión de Instalaciones Comerciales e Industriales, Servicios de Sustentabilidad.</p>
Precio	<p>Inversión y desarrollo de proyectos. Consultoría y Valuaciones. Transacciones. 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años Administración de: propiedades 8% + IVA sobre el valor mensual del arriendo.</p>
Plaza	<p>A través de su oficina en Las condes.</p>
Promoción	<p>Página web: http://www.colliers.com/, Portales en internet como son: http://www.zoominmobiliario.com/, http://www.propiedades.emol.com/, http://www.portalinmobiliario.com/ , http://www.propiedadlocal.cl/ http://chile.koalatrends.com/ http://www.acop.cl/ Redes Sociales: Facebook, Twiter, youtube Medios impresos: Revistas y Periódicos.</p>

6. EMPRESA: PROCASA



Producto	<ul style="list-style-type: none">-Desarrollo inmobiliario-Asesoría Legal-Tasaciones-Compra-Arriendo y Ventas-Administración de Propiedades- Administración de Edificios
Precio	<p>Desarrollo Inmobiliario Asesoría Legal Tasaciones Administración de: propiedades 8% + IVA sobre el valor mensual del arriendo. Compra-Arriendo y Ventas: 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años.</p>
Plaza	<p>Posee 18 franquicias en la Región Metropolitana con su sede central ubicada en Lo Barnechea y 4 en Regiones. A través del Portal Inmobiliario</p>
Promoción	<p>Página Web: www.procasa.cl Portales en internet como son: http://www.zoominmobiliario.com/, http://www.propiedades.emol.com/, http://www.portalinmobiliario.com/ , http://www.acop.cl/ Redes Sociales: Facebook, LinkedIn. Prensa escrita, Periódico El Mercurio</p>

7. EMPRESA: REALTY CORP



Producto	<ul style="list-style-type: none">-Compraventa de Propiedades-Arriendo de propiedades-Administración de Propiedades-Consultoría Inmobiliaria
Precio	Compraventa y arriendo: 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años. Administración de: propiedades 8% + IVA sobre el valor mensual del arriendo.
Plaza	Oficina del Bosque, Tobalaba y Cantagallo
Promoción	Página Web: http://www.realtycorp.cl/ Newsletter: http://www.realtycorp.cl/newsletter.aspx Portales en internet como son: http://www.zoominmobiliario.com/ , http://www.propiedades.emol.com/ , http://www.portalinmobiliario.com/ , http://www.acop.cl/ Redes Sociales: Facebook, LinkedIn. Prensa escrita, Periódico El Mercurio

8. EMPRESA: OSSADON CORREDORES ASOCIADOS S.A.



Producto	-Servicios de Gestión Inmobiliaria -Compra y Venta de Propiedad -Administración y arriendo de Propiedad
Precio	Compra y venta arriendo: 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años. Administración de: propiedades 8% + IVA sobre el valor mensual del arriendo.
Plaza	Oficina Las Condes y La Dehesa
Promoción	Página Web: http://www.ossandonprop.cl/ Portales en internet como son: http://www.zoominmobiliario.com/ , http://www.propiedades.emol.com/ , http://www.portalinmobiliario.com/ www.mercantil.com www.amarillas.cl www.corredoresintegrados.cl Medios Impresos: Clasificado, Periódico el Mercurio

9. EMPRESA VIEL.CL PROPIEDADES



Producto	<ul style="list-style-type: none">-Compra y venta de propiedades-Arriendo de propiedades-Administración de Propiedades y servicios post venta-Asesoría inmobiliaria-Liquidación de Propiedad
Precio	Compra- venta y arriendo: 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años. Administración de: propiedades 8% + IVA sobre el valor mensual del arriendo. Asesoría inmobiliaria: Liquidación de propiedad:
Plaza	Oficina de Vitacura y La dehesa.
Promoción	Página web: http://www.viel.cl/ Portales en internet como son: http://www.propiedades.emol.com/ , http://www.portalinmobiliario.com/ www.mercantil.com www.corredoresintegrados.cl Medios Impresos: Clasificado, Periódico el Mercurio

10. EMPRESA: INMOBINET

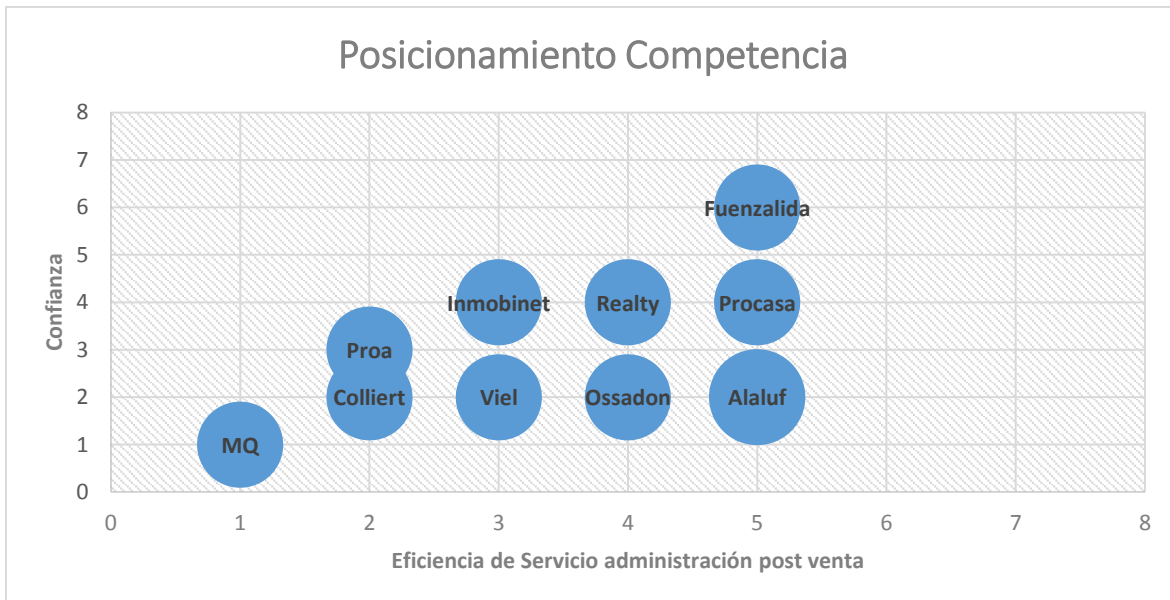


Producto	<ul style="list-style-type: none">-Búsqueda de propiedad-Gestión de venta y arriendo de propiedad-Administración de propiedades-Asesoría Jurídica Integral-Tasación de propiedades
Precio	<p>Gestión de venta y arriendo: 50% del valor arriendo mensual (si es a un año). Un 2% del valor total del arriendo si supera los dos años.</p> <p>Administración de: propiedades 8% + IVA sobre el valor mensual del arriendo.</p> <p>Asesoría Jurídica Integral</p> <p>Tasación de Propiedades</p>
Plaza	<p>Oficina: Las Condes, Providencia, La Reina y Vitacura.</p>
Promoción	<p>Página Web: http://www.inmobinet.cl/</p> <p>Portales en internet como son:</p> <p>http://www.propiedades.emol.com/,</p> <p>http://www.portalinmobiliario.com/</p> <p>www.mercantil.com</p> <p>www.corredoresintegrados.cl</p> <p>Medios Impresos: Clasificado, Periódico el Mercurio</p>

2.6.2.- Posicionamiento competencia

Como no existen estudios acerca del posicionamiento de la competencia, se diseñó un cuestionario el cual fue aplicado a un universo de 60 personas, las cuales alguna vez han contratado los servicios de las corredoras de propiedades. Este estudio, tuvo como objetivo determinar cuáles eran los factores más relevantes para los usuarios a la hora de contratar los servicios de las empresas de corretaje. Dentro de estos, los encuestados determinaron cuatro ejes más importantes acerca de los servicios ofrecidos: confianza, eficiencia servicio administración de propiedades, prestigio y marca más recordada. (Gráficas 8 y 9).

Gráfica 8



Confianza y eficiencia en servicio administración de propiedades: El cuadro de resultados muestra que la empresa de corretaje con mayor confianza en los usuarios es Fuenzalida propiedades, sin embargo, el servicio de administración no es cien por ciento eficiente ya

que no fue ubicado sobre el puntaje 5, al igual que Procasa y Alaluf. Las empresas con menos grado de confianza y eficiencia fueron MQ, Proa y Colliers.

Gráfica 9



Prestigio y reconocimiento de marca: El prestigio de las corredoras de propiedades se manejan en valores promedios para la gran mayoría de las marcas a excepción de Fuenzalida, Realty y MQ, en la cual la primera destaca por un prestigio y reconocimiento superior a sus competidores y los últimos dos resaltan dado su bajo índice de reconocimiento y prestigio.

2.7.- Consumidores

2.7.1.- ¿Por qué las personas arriendan una propiedad?

Existen diversos motivos por los cuales las personas optan por arrendar en vez de comprar una propiedad. A continuación se nombran algunos de estos motivos:

- No ser candidato a crédito hipotecario: Existe un gran número de personas las cuales no cumplen con los requisitos necesarios para optar a un crédito hipotecario, por lo que se ven en la obligación de arrendar.
- Inmigrantes: Durante los últimos años el número de inmigrantes en Chile ha ido al alza. El grueso de estas personas viene buscando mejores oportunidades laborales, por lo que vienen por periodos de tiempo prolongados y necesitan un lugar donde vivir y la mayoría no son candidatos a créditos hipotecarios.
- Pie para comprar: Muchas personas optan por arrendar ya que para comprar una propiedad necesitan al menos el 10% de su valor para dar de pie. Estos no cuentan con estos montos y los bancos están muy poco flexibles para financiar el 100% del crédito hipotecario.
- Estudiantes: Este grupo representa un número importante de personas que arriendan, ya que por motivos de estudios deben trasladarse a otras ciudades y necesitan un lugar donde vivir por periodos de tiempo acotados.
- Extranjeros por negocios: Otro grupo importante de personas que arrienda por periodos de tiempo menor, son extranjeros que vienen por trabajo a Chile, estas

personas necesitan arrendar un lugar donde quedarse. No todos se alojan en Hoteles.

- Primer departamento o casa antes de comprar: Existe otro grupo de personas los cuales antes de comprar su primera propiedad quieren investigar y ver qué tipo de vivienda quieren, que barrio, que valor, etc. Por esto, prefieren arrendar por el periodo de tiempo antes de tomar una decisión.

- Hombres separados: Un estudio estadístico preparado por Separadosdechile.cl, respecto de la tasa de divorcios en Chile, indicadores que fueron comparados con las de naciones con más divorcios del planeta, reveló que nuestro país alcanzó en Abril 2012 el índice de quiebres matrimoniales más alto de su historia, con un indicador de 118,5. Esto se traduce en que por cada 100 matrimonios celebrados ante un oficial del Registro Civil, otras 118 parejas casadas inscribieron su quiebre matrimonial en esa entidad pública. Este grupo de personas sin duda representa una alta demanda por arriendo de propiedades, ya que la mayoría de las veces son los hombres los que dejan sus casas y optan por arrendar en vez de comprar. (Fuente: www.separadoschile.cl, entrevista Bio bio Chile).

- Incremento de solteros: Este es un grupo importante de personas que demandan por arriendos, especialmente más pequeños, esto se explica ya que desde hace aproximadamente una década, comunas como Las Condes, Providencia y Santiago comenzaron a plagarse de departamentos pequeños, de uno o dos ambientes, especialmente diseñados para una persona. Con ello, el mercado daba cuenta de un fenómeno creciente en nuestro país -el aumento de los solteros-, que ahora un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) muestra en toda su dimensión en un estudio llamado "Society at a Glance". En el informe, que mide una serie de indicadores sociales, Chile aparece como el país de la OCDE que tiene mayor porcentaje de solteros (39%), cifra que comparte con Corea del Sur, pero que está muy lejos del 26% que promedian los 34 países analizados. (Fuente: La Tercera)

Existen otros factores que también explican en parte el incremento de arriendos ofertados en Chile, especialmente en la Región Metropolitana:

- Inversionistas inmobiliarios: Como se nombraron anteriormente, estas personas compran propiedades con el objetivo de invertir. Generalmente adquieren departamentos pequeños y los arriendan para que se paguen solos y recibir una pequeña ganancia de ellos. Generalmente estas personas poseen varias propiedades.
- Oferta atractiva: Otro factor que se cree ha influido en el aumento de arriendos de propiedades es alta oferta que se ofrece en internet. Las personas pasan mucho tiempo conectadas por lo que tienen mayor acceso a ver las ofertas disponibles.

2.7.2.- ¿Por qué arrendar a través de una corredora?

A través de la encuesta realizada para determinar el posicionamiento de la competencia, se determinó cuáles son los motivos por los cuales las personas prefieren arrendar a través de una corredora de propiedades que de forma particular. Los motivos más relevantes son:

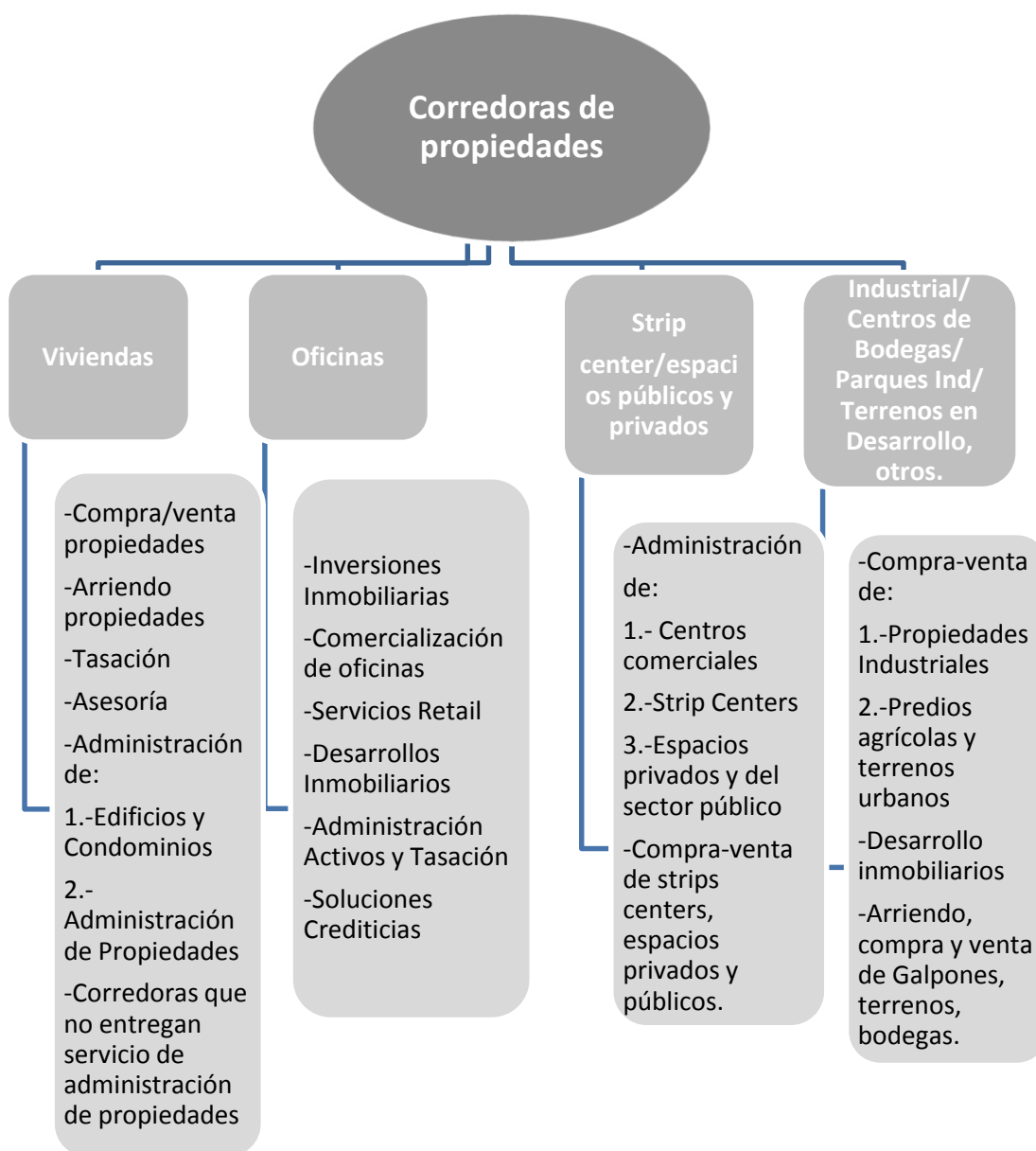
- Seguridad: Sienten que hacerlo a través de una corredora la gestión será más segura, en el caso que el arrendatario no cumpla con los pagos de arriendo.
- Confianza: Les da mayor confianza arrendar su propiedad a través de una corredora, esta se encarga de evaluar en profundidad al posible arrendatario, elimina lo que más puede el riesgo.

- Tranquilidad: Cuando la gestión se realiza a través de una corredora las personas sienten mayor tranquilidad frente a cualquier problema que se tenga con la propiedad.
- Agilidad: Es la corredora quien debe realizar todo tipo de trámites legales, la persona generalmente solo debe ir a firmar, pero la gestión generalmente la realiza la corredora.
- Transparencia: Las corredoras cuentan con un equipo de profesionales los cuales evalúan en profundidad al candidato, por lo que existe mayor transparencia en la gestión.
- Temor a que el arrendatario no pague: Este es el mayor temor que expresan las personas, al realizar el contrato de arriendo. A través de una corredora se elimina al menos en un 80% el riesgo de que la persona que arrendara no cumpla con los pagos de arriendo.

2.8.- Segmentación

El siguiente esquema jerárquico nos muestra cómo se encuentran segmentadas las empresas de corretaje de propiedades en Chile y a qué línea de negocios apunta cada una.

Ilustración # 1



2.9 Foda

2.9.1 Fortalezas

- El Servicio de data web es único en el mercado.
- El servicio de data web minimiza los riesgos de evaluación al momento de arrendar una propiedad.
- El servicio de administración de propiedades (post-venta), minimiza los riesgos posteriores de arrendar la propiedad ya que monitorea constantemente el comportamiento del arrendatario con la propiedad.
- Ambos servicios incentivan el uso de corredoras de propiedades debidamente certificadas por los gremios competentes, entregando un servicio de confianza y calidad respecto de cualquier servicio similar de minimización de riesgo
- Ambos servicios son innovadores y cubren una necesidad expresada por los usuarios y el mercado.
- Genera alianzas de cooperación mutua con las corredoras de propiedades.

2.9.2 Oportunidades

- Existe una real necesidad por parte de los usuarios en conocer el comportamiento previo de las personas cuando han arrendado una vivienda.
- El sector de inversionistas inmobiliarios ha crecido un 20% durante los últimos años.
- Un 29% de los adultos son profesionales, lo que indica que sus ingresos económicos han aumentado y por ende poseen un mayor poder adquisitivo
- Existen muchas corredoras de propiedades que no entregan el servicio de administración de propiedades (post-venta) a sus clientes.
- El 91% de la población en Chile posee un Smartphone e internet, por tanto tienen mayor acceso a cotizar y ver las ofertas disponibles de arriendo.

- No existe un servicio que entregue el comportamiento de las personas como arrendatarios, solo existen servicios de consulta financiera.
- Existe un porcentaje de personas que optan por arrendar en vez de comprar ya que para comprar necesitan al menos el 10% del valor de la propiedad.
- El 77% de inversión inmobiliario se concentra en Santiago y Valparaíso. Nuevos proyectos inmobiliarios que dan oportunidad para generar más arriendos.
- Aumento de un 21,87% en los precios de arriendo de departamentos por concepto de alta demanda de arriendos.
- Considerable incremento de hombres separados en Chile que demandan de arriendo.
- Considerable incremento de inmigrantes tanto por negocios como por buscar nuevas oportunidades de trabajo demandan por arriendos.
- Incremento de solteros que optan por arrendar una propiedad.

2.9.3 Debilidades

- No tener información acerca de las corredoras.

2.9.4 Amenazas

- No contar con la autorización de las personas que sus datos sean manipulados por terceros, ya que existe una ley que las ampara. (Ley 19.628 ley privacidad de la personas).
- El rechazo por parte de las empresas corredoras de propiedades acerca de la propuesta de Saferent de prestarles servicio de administración de propiedades (post-venta).
- Cambios en la legislación respecto del uso y comercialización de base de datos de personas naturales.
- Los servicios que ofrece Saferent son fácilmente replicables.

3.1 CONCLUSIONES

Una vez elaborado el análisis situacional y el plan de marketing, se consideró realizar las siguientes conclusiones.

Los estudios preliminares determinan que la situación actual del mercado es ideal para la creación de dicho servicio, a pesar de que existan servicios similares pero no bajo el mismo concepto integral que ofrece Saferent; por lo que se considera una ventaja frente a la competencia.

El análisis también muestra que existe una real necesidad por parte de los segmentos definidos anteriormente, dadas las características del servicio y la poca regulación que existe en el mercado.

Este plan de marketing responde también a la tendencia y evolución del mercado, a nuevas necesidades provocadas por el incremento en la población. A su vez, como una manera de enfrentar los desafíos gerenciales que se presentan para poder cubrirlos mediante este servicio y abarcar aquellos segmentos no considerados por otras empresas competidoras.

La recolección de información en el análisis situacional, permite la construcción del modelo del servicio para los segmentos mencionados, por lo que forma parte fundamental de las decisiones estratégicas que constituye el plan de marketing.

Las decisiones descritas en el proyecto, forman parte de las medidas que comprenden el posicionamiento, la comunicación y publicidad así como el establecimiento adecuado del mix de marketing respaldan de manera transversal el éxito del servicio.

Dentro del diseño de este plan, los controles periódicos son parte importante ya que permite conocer los resultados propuestos. Pero a su vez, permitirá crear antecedentes en la forma de accionar en caso de desviaciones.

En este punto igualmente se considera que la competencia será útil, ya que permitirá mantener alertas en las mejoras constantes del servicio.

Se considera que con un manejo eficiente en la implementación de dicho servicio, el mismo facilitará el uso de la información y obtendrá la confianza entre los segmentos objetivos, siendo viable tanto para las empresas que lo contraten y el equipo Saferent.

4.2.1 Anexo 2

Encuesta de recordación de marca y determinar atributos relevantes

1.- Al mencionar empresas de corredoras de propiedades... ¿Cuál es la primera que se le viene a mente? Mencione solo una.

2.- ¿Que otras empresas de corretaje de propiedades ha oído mencionar? Por favor nombre en orden de prioridad.

3.- ¿Cuáles son los atributos que más valora acerca de los servicios que ofrecen las empresas corredoras de propiedades?
