

# Referent

Estudiante: Ignacio Vergara Silva  
Profesor guía: Cristián González  
Santiago, Julio, 2018

Diseño Crossmedia  
Universidad Gabriela Mistral



# Indice

## I. INTRODUCCIÓN

1.1 Motivaciones preliminares .....	4
-------------------------------------	---

## II. INSPIRACIÓN

2.1. Planteamiento de la Problemática .....	7
2.1.1. Identificar problemática .....	7
2.1.2. Estado del Arte .....	8
2.1.3. Magnitud del Problema. ....	20
2.1.4. Objetivos .....	32
2.1.5. Hipótesis. ....	32

## III. MARCO INVESTIGATIVO

3.1 Investigación y análisis de antecedentes .....	34
3.2 Justificación desde el Diseño y MKT .....	50
3.2.1. Situación del diseño y marketing actual .....	50
3.4. Definición de Usuario. ....	54
3.5. Oportunidad de Diseño .....	64
3.6. Análisis de Usuario .....	65

## IV. IDEACIÓN

4.1. Ideación Conceptual .....	68
4.1.1- Directrices conceptuales .....	68
4.1.2- Propuesta conceptual .....	71
4.2. Ideación Formal .....	72
4.2.1 Atributos, Beneficios y Valores de la solución .....	72
4.2.2 Definición del sistema interactivo de interfaz. ....	76
4.2.3 Definición línea gráfica de interfaz .....	78

<b>V. IMPLEMENTACIÓN</b>	
5.1. Prototipo.....	91
5.1.1. Especificaciones técnicas .....	91
5.1.2. Protocolo de uso .....	92
5.1.3. Diseño interfaz .....	96
5.2. Testeos y Evaluación .....	107
5.2.1. Resultados e impacto esperado .....	107
5.2.2. Testeos y Observaciones .....	107
5.2.3. Redefiniciones .....	108
5.2.4. Definición de parámetros .....	118
5.2.5. Gestión de Negocio .....	118
<b>VI. CONCLUSIÓN</b>	
6.1. Eficiencia de la Propuesta .....	123
6.2. Nivel de Logro .....	123
6.3. Resultados esperados .....	124
6.4. Planificación y Proyección .....	124
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	125
<b>VII. ANEXOS</b> .....	128

# [1.0]

## Introducción

### [1.1] Motivaciones preliminares:

#### Perspectiva histórica de la migración

La literatura sobre migración contiene afirmaciones generales, incluyendo: “La migración es una de las fuerzas históricas que han moldeado el mundo”; “La migración siempre ha sido parte de la conducta humana”; “la migración es un fenómeno natural tan viejo como la historia misma”.

Los historiadores sobre migración coinciden en que los flujos migratorios han sido, y continúan siendo, vectores importantes del cambio social, económico y cultural ; aunque no es posible determinar de manera exacta, cuántas personas fueron “migrantes” en un momento particular en

la historia, existe evidencia de estilos de vida sedentaria y migratoria que coexistieron durante todos los periodos de la historia mundial.

La fundación legal y administrativa para la migración moderna fue desarrollada a finales del siglo diecinueve. La Segunda Guerra Mundial se identifica a menudo como otro límite importante en la historia de la migración. Un importante número de personas se beneficiaron de programas de migración establecidos por los Estados Unidos, Canadá, Australia, Argentina y Chile. Una industria de la migración se desarrolló para administrar esquemas de viaje altamente subsidiados y logísticas de transporte, así como para administrar la promoción, reclutamiento y selección de migrantes.

El cambio social es un impacto importante y perdurable que la migración ha tenido en todos los países de destino. Sociedades homogéneas previamente han experimentado cambio y han evolucionado hacia sociedades multiculturales complejas. En algunos países, esto ha sido visto como apropiado e incluso deseable, mientras que en otros, es sujeto de amplio debate.

Actualmente los gobiernos enfrentan los retos crecientes, de encauzar la migración conforme la conducta migratoria se hace más y más prevaleciente y globalizada. En 1965 había unos 75 millones de migrantes alrededor del mundo. Para el 2002, ese número ha crecido a 175 millones. En 1965 sólo un número pequeño de países fueron identificados como “países de destino”. Actualmente casi cualquier país es receptor de algún tipo de migración.

#### Inmigración en Chile

La inmigración en Chile corresponde al desplazamiento de diversas comunidades extranjeras al país. La población chilena recibió inmigrantes principalmente de Europa y Cercano Oriente durante los siglos XIX y XX. En la actualidad, los inmigrantes son principalmente de origen americano (sobre todo de países limítrofes) y también la nueva inmigración proveniente de Asia. Estos grupos de inmigrantes tienen orígenes y motivaciones diversas.

Actualmente, la inmigración de países vecinos a Chile es la más importante, y desde 2004 ésta se ha incrementado en un 50 % hasta un estimado de 365.459 personas (septiembre de 2010), principalmente provenientes de Perú, Argentina, Bolivia, Ecuador, Colombia y México. En los años 2009 - 2017 Nuevos flujos migratorios importantes como los Haitianos, Dominicanos y Venezolanos se suman a los ya mencionados. Uno de los principales factores que ha producido esta inmigración ha sido el

importante crecimiento de la economía chilena durante las últimas décadas, por ésta razón Chile se a convertido en un país receptor de migrantes.

Para el año 2014, el Departamento de extranjería y migración (DEM) contabilizaba 573.731 extranjeros en el país, en base al otorgamiento de permisos de residencia permanente y de residencia temporal, vale decir, sobre actos administrativos y no sobre personas. Esto representa un 2,7 % de la población nacional.

Las reacciones de los ciudadanos chilenos ante la inmigración que recibe el país son diversas y similares a las de otros países receptores de inmigración. Para ciertos grupos, el crecimiento en el número de inmigrantes representa un problema, debido a que hay una creencia popular que dice que la inmigración de éstos restringe las oportunidades laborales de los nacionales. Incluso, se han registrado ataques a inmigrantes por parte de grupos e individuos xenófobos y racistas. En cambio, existen otros grupos que consideran beneficiosa la inmigración como forma de diversificación del país, planteando, además, que la inmigración es un proceso demográfico natural del ser humano y que también los chilenos han emigrado por diversas razones a lo largo de la historia.

[2.0]

**Inspiración**

## [2.1] Planteamiento de la Problemática

### [2.1.1] Identificar problemática.

En las últimas dos décadas Chile se ha consolidado como un país receptor de inmigrantes sin embargo en el sector inmobiliario las personas tienen dificultades al no poder acceder a viviendas de calidad por el hecho de que las exigencias son altas, algunas no cuentan con servicios básicos en perfecto estado, muchas veces no hay contrato, cobros abusivos, existe hacinamiento y los arrendatarios ilegales se han convertido en un problema que no se puede solucionar con el desalojo de miles de personas.

Por medio del reconocimiento constitucional de los derechos consagrados en los tratados internacionales ratificados por Chile, quedan incorporados al derecho interno las normas de la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus familiares en materia de igualdad de trato respecto de los nacionales del Estado de empleo en relación al acceso a la vivienda.

No obstante, no existe en la legislación nacional norma que, en forma expresa, garantice la igualdad de acceso de los extranjeros a los servicios sociales, como sí ocurre en la legislación argentina y española.

En Chile, no existe una política pública del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que aborde la situación de los inmigrantes que aún no hayan accedido a la residencia definitiva, ni que aborde la problemática de los arriendos en condiciones irregulares, que afectan especialmente a la población más vulnerable.

Las políticas habitacionales vigentes en Chile sólo consideran a aquellos inmigrantes que tienen un certificado de residencia de una antigüedad superior a 5 años. Ello implica que corresponden a personas que han permanecido al menos 6 años en el país, según el tipo de visa que hayan obtenido. Considerando que para la obtención de la residencia definitiva se requiere, entre otras exigencias, acreditar 5 años de permanencia en Chile, para postular a este Programa se requieren, por lo menos, 10 años de residencia en nuestro país.

Es preciso levantar información cuantitativa como cualitativa respecto de cómo las personas solucionan el ¿dónde vivir? ya que a pesar de que hoy existen variadas opciones en el mercado éstas se enfocan solo en personas nacidas en Chile y dejan de lado las particularidades de una persona recién llegada. Es por eso que resulta relevante visibilizar a los inmigrantes, analizar sus necesidades y generar una vía que garantice mejor acceso, confianza y transparencia a la vivienda.



## [2.1.2] Estado del arte

### [2.1.2.1] Marco conceptual

#### {A} Definiciones Departamento Extranjería y migración del gobierno de Chile:

##### **Definición de turista:**

Los extranjeros que ingresan al país con fines de recreación, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos u otros similares; sin propósito de inmigración, residencia o desarrollo de actividades remuneradas. Todo turista deberá acreditar, cuando la autoridad policial lo estime conveniente, que tiene los medios económicos suficientes para subsistir durante su permanencia en el país.

##### **1,2,3) Residencias temporales:**

Es una autorización temporal (por un periodo determinado) para residir y desarrollar las actividades que expresamente permite la ley. Hay cuatro tipos de residencia temporal:

##### **1) Visa Sujeta a Contrato:**

Habilita para residir y para trabajar en forma exclusiva con el empleador que suscribe el contrato. Tiene una duración de hasta dos años y puede prorrogarse indefinidamente, aunque tras permanecer durante dos años continuos con esta residencia se puede solicitar la Permanencia Definitiva. El término del contrato de trabajo da término inmediato la visa.

##### **2) Visa Temporaria:**

Habilita para residir y realizar cualquier actividad lícita. Tiene una duración de hasta un año, y es prorrogable sólo por un año más, período tras el cual se debe solicitar la Permanencia Definitiva o hacer abandono del país. Se puede entregar a los siguientes extranjeros: Vinculados familiarmente con chilenos o extranjeros con permanencia definitiva Religiosos, Jubilados o rentistas, Inversionistas y comerciantes, Ex residentes (extranjeros cuya residencia en Chile perdió su vigencia), Hijos de extranjero transeúnte (extranjero no residente en el país), Profesionales y técnicos de nivel superior, Trabajadores con dos o más contratos, Trabajadores remunerado en el exterior, Periodistas o profesionales de medios de comunicación, Mujeres embarazadas y tratamiento médico, Nacionales de Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay. Por Motivos Laborales, Unión Civil.

##### **3) Visa de Estudiante:**

Habilita a estudiar en establecimientos de enseñanza reconocidos por el Estado. Tiene una duración de hasta un año, o hasta la duración de la beca para quienes cuentan con una. Es prorrogable hasta el término de los estudios, y luego permite postular a la Permanencia Definitiva.

##### **Refugio y asilo político:**

Para extranjeros cuya integridad se encuentra en peligro.

##### **Permanencia definitiva:**

Es el permiso para radicarse indefinidamente y desarrollar cualquier actividad, sin más limitaciones que las leyes vigentes. La legislación chilena permite optar a esta residencia cuando el extranjero tiene una visa de residencia vigente, y no ha permanecido más de 180 días fuera del país durante el último año de visación.

##### **Nacionalización**

¿Cuáles son los requisitos para optar a la nacionalidad chilena? Ser mayor de 18 años, o 14 si cuenta con la autorización de quienes estén a cargo de su cuidado personal, Más de 5 años de residencia en el país, Ser titular de un permiso de Permanencia Definitiva vigente, No haber sido condenado, ni estar actualmente procesado por crimen o simple delito, Demostrar medios de subsistencia. ¿Los hijos de extranjeros pueden optar a la nacionalidad chilena? Sí, a excepción de: Hijos de extranjeros que se encuentran en Chile en servicio de su Gobierno. Hijos de extranjeros transeúntes.

##### **Órdenes de Expulsión:**

A los extranjeros que infringen las normas establecidas en la legislación de extranjería se les aplica una sanción migratoria que contempla la amonestación, la multa y/o la expulsión. La orden de expulsión consiste en el cumplimiento de un abandono obligado del país y las causales de esta orden están contenidas en la ley y el reglamento de extranjería.

*Departamento de Extranjería y Migración. (2017). Extranjeria.gob.cl. Retrieved 8 December 2017, from <http://www.extranjeria.gob.cl/faq/#definitiva>*

## **{B} Definición de Conceptos:**

### **Definición Inclusión:**

La acepción mayormente utilizada del concepto de inclusión, en cuanto se refiere a los y las inmigrantes, se relaciona en la literatura especializada con su acceso a los derechos sociales, en igualdad de condiciones y sin discriminación.

*Inclusión política de los y las migrantes. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 27 Dec 2017, from <https://chile.iom.int/es/inclusion-pol%C3%ADtica-de-los-y-las-migrantes>*

### **Emigración:**

Acto de salir de un Estado con el propósito de asentarse en otro. Las normas internacionales de derechos humanos establecen el derecho de toda persona de salir de cualquier país, incluido el suyo. Sólo en determinadas circunstancias, el Estado puede imponer restricciones a este derecho. Las prohibiciones de salida del país reposan, por lo general, en mandatos judiciales.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

### **Inmigración**

Proceso por el cual personas no nacionales ingresan a un país con el fin de establecerse en él.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

### **Migración facilitada**

Migración regular alentada o estimulada, haciendo que el viaje de las personas sea más fácil y conveniente. Ello puede comprender distintas medidas, entre las cuales, por ejemplo, la modernización del sistema de visado o procedimientos y personal más eficiente en la inspección de los pasajeros.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

### **Gestión migratoria**

Término que se utiliza para designar las diversas funciones gubernamentales relacionadas con la cuestión migratoria y el sistema nacional que se encarga, en forma ordenada, del ingreso y la presencia de extranjeros dentro de los límites de un Estado y de la protección de los refugiados y otras personas que requieren protección.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

### **Migrante irregular**

Persona que habiendo ingresado ilegalmente o tras vencimiento de su visado, deja de tener estatus legal en el país receptor o de tránsito. El término se aplica a los migrantes que infringen las normas de admisión del país o cualquier otra persona no autorizada a permanecer en el país receptor (también llamado clandestino/ ilegal/migrante indocumentado o migrante en situación irregular).

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

### **Migrante irregular**

Persona que habiendo ingresado ilegalmente o tras vencimiento de su visado, deja de tener estatus legal en el país receptor o de tránsito. El término se aplica a los migrantes que infringen las normas de admisión del país o cualquier otra persona no autorizada a permanecer en el país receptor (también llamado clandestino/ ilegal/ migrante indocumentado o migrante en situación irregular).

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

### **Diáspora**

Comunidades de migrantes establecidas permanentemente en países distintos a aquéllos en donde nacieron, pero que continúan en contacto y manteniendo vínculos con su país de origen. Una diáspora se define tanto como la dispersión de personas de su país original como la comunidad formada por estas personas en otros países. (Grecia: dispersos en el exterior, dispersión).

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

### **Migrante documentado**

Migrante que ingresa legalmente a un país y permanece en él, de acuerdo al criterio de admisión.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

## Refugiado (reconocido)

Persona que con “fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país”.(Art. 1 (A) (2), de la Convención sobre el Estatuto de Refugiado de 1951, modificada por el Protocolo de 1967).

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

## Xenofobia

Odio, repugnancia u hostilidad hacia los extranjeros. En el ámbito internacional no hay una definición aceptada de xenofobia aunque puede ser descrita como actitudes, prejuicios o conductas que rechazan, excluyen y, muchas veces, desprecian a otras personas, basados en la condición de extranjero o extraño a la identidad de la comunidad, de la sociedad o del país. Hay una relación muy estrecha entre racismo y xenofobia, términos difíciles de separar.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

## Migración Circular

Los movimientos de inmigrantes que retornan a su país de origen una o muchas veces durante un período.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

## País de origen

País del cual procede un migrante o flujos migratorios (legal o ilegal).

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

## País receptor

País de destino o tercer país que recibe a una persona. En el caso del retorno o repatriación, también se considera país receptor al país de origen. País que, por decisión ejecutiva, ministerial o parlamentaria, ha aceptado recibir anualmente un cupo de refugiados o de migrantes.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

## Remesa

Suma de dinero ganada o adquirida por no nacionales, trasferida a su país de origen.

*Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>*

## Migración circular

Personas que cruzan la frontera sin que estos movimientos supongan establecerse en el lugar de destino ni abandonar el lugar de origen (Tapia, & González, 2014)

*Leiva Gómez, Ross Orellanab, S. (2016). Migración circular y trabajo de cuidado: Fragmentación de trayectorias laborales de migrantes bolivianas en Tarapacá (pp. 55 - 66). Universidad Arturo Prat, Iquique, Chile. Retrieved from <http://www.scielo.cl/pdf/psicop/v15n3/arto6.pdf>*

## La discriminación

(Del latín discriminatĭo, -ōnis) Es toda aquella acción u omisión realizada por personas, grupos o instituciones, que produce y reproduce desigualdades en el acceso a recursos y oportunidades (como la salud, la alimentación, la educación o el empleo) en favor o en contra de un grupo social y sus miembros.

*Discriminación. (2017). Es.wikipedia.org. Retrieved 18 December 2017, from <https://es.wikipedia.org/wiki/Discriminaci3n>*

## Segregación

La política o práctica de separar personas de diferentes razas, clases o grupos étnicos. En el modelo de segregación, el sistema de valor monocultural de la sociedad de destino permanece intacto y sin verse afectado, mientras que se requiere que los inmigrantes realicen un mínimo de ajuste. La participación en la sociedad está altamente limitada, así como sus derechos.

*Ávalos Berner, B. (2012). NMIGRANTES EN CHILE: LÍMITES Y POTENCIALIDADES DE LOS NIVELES LOCALES PARA CONSTRUIR UN NUEVO PACTO DE INTEGRACIÓN SOCIAL (pp. 42 - 43). Santiago, Chile, 2012. Retrieved from <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116966/Tesis%20Betania%20Ávalos%20Berner.pdf?sequence=1>*

## Interculturalidad

La interculturalidad es un modelo que, al igual que el multiculturalismo, se ubica dentro de la perspectiva del “pluralismo cultural”; en efecto, se ha identificado como una segunda versión de éste que además de asegurar el respeto entre los grupos de diferentes culturas, favorece la convivencia e interacción entre los mismos (Gualda Caballero, 2001). En este sentido, hay quienes han encontrado en la interculturalidad una superación

del multiculturalismo en tanto pone énfasis en un marco común que puede contribuir a disminuir los riesgos de fragmentación cultural achacados al multiculturalismo. Desde esta perspectiva, Giménez (2006) describe la interculturalidad en términos de “un proyecto sociopolítico y ético que afirma que para que los diferentes sean respetados como tales, es necesario

Tener un marco común al que llamamos ciudadanía cívica” (Giménez Romero, 2006, pág. 146).

Ávalos Berner, B. (2012). *NMIGRANTES EN CHILE: LÍMITES Y POTENCIALIDADES DE LOS NIVELES LOCALES PARA CONSTRUIR UN NUEVO PACTO DE INTEGRACIÓN SOCIAL* (pp. 42 - 43). Santiago, Chile, 2012. Retrieved from <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116966/Tesis%20Betania%20Ávalos%20Berner.pdf?sequence=1>

## Multiculturalismo

El multiculturalismo constituye una apuesta anti-asimilacionista que se puede ubicar dentro de la vertiente del “pluralismo cultural”. Se trata de un esquema de relaciones interétnicas que apoya la igualdad social a la par que el principio que el derecho a la diferencia. La principal idea-fuerza de este modelo es la concepción de que la diversidad es beneficiosa y necesaria para la sociedad, y que ésta es compatible con los objetivos de unidad nacional y cohesión social. En este sentido, se enfatiza el reconocimiento de todas las vertientes culturales presentes en una sociedad como igualmente válidas y, por ende, dignas de ser valoradas. La mayor crítica que se le hace a este modelo tiene que ver con que no incluye un elemento de concordia que pudiese funcionar como un marco normativo subyacente, común a los distintos grupos. De esta forma puede ocurrir que más que una convivencia cultural lo que se

logre sea una coexistencia cultural (en términos de una fragmentación cultural), donde el reconocimiento del otro derive en una suerte de relativismo absoluto (Gualda Caballero, 2001). En términos de política, Castles y Miller identifican dos variantes principales de multiculturalismo. “En la aproximación de *laissez-faire*, típica de Estados Unidos, se acepta la diferencia cultural y la existencia de comunidades étnicas, pero no se ve como papel del Estado asegurar la justicia social o apoyar el mantenimiento de las culturas étnicas. La segunda variante es el *ulticulturalismo* como política de gobierno, como en Canadá, Australia y Suecia (...). Aquí, el multiculturalismo implica a la vez la voluntad del grupo mayoritario de aceptar la diferencia cultural y la acción del Estado para asegurar derechos iguales para las minorías” (Castles & Miller, 2004, pág. 304)

Ávalos Berner, B. (2012). *NMIGRANTES EN CHILE: LÍMITES Y POTENCIALIDADES DE LOS NIVELES LOCALES PARA CONSTRUIR UN NUEVO PACTO DE INTEGRACIÓN SOCIAL* (pp. 42 - 43). Santiago, Chile, 2012. Retrieved from <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116966/Tesis%20Betania%20Ávalos%20Berner.pdf?sequence=1>

## Asimilacionismo

El modelo asimilacionista nace en la sociedad norteamericana de comienzos del siglo XX, como forma de descripción de las transformaciones sociales derivadas de la llegada de un gran contingente de inmigrantes de origen mediterráneo y eslavo, los cuales parecían menos asimilables a la corriente principal que los de origen anglo y protestante, provenientes del norte de Europa (Díaz Lopez, 2006). En este modelo se espera que, para poder integrarse en las sociedades de destino, los inmigrantes renuncien a sus características

distintivas en lo lingüístico, lo cultural y lo social para confundirse con la mayoría de la población. Las políticas públicas erigidas en el marco de este modelo se orientan a generar condiciones favorables para este proceso, por ejemplo, a través de la insistencia en el uso del idioma dominante y la supresión de símbolos culturales distintivos en espacios públicos.

Ávalos Berner, B. (2012). *NMIGRANTES EN CHILE: LÍMITES Y POTENCIALIDADES DE LOS NIVELES LOCALES PARA CONSTRUIR UN NUEVO PACTO DE INTEGRACIÓN SOCIAL* (pp. 42 - 43). Santiago, Chile, 2012. Retrieved from <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116966/Tesis%20Betania%20Ávalos%20Berner.pdf?sequence=1>

## Integración

En esta Sección, el término se utiliza en dos niveles. Por lo general, el término se utiliza para describir el proceso de introducir un nuevo elemento en un sistema existente, por ejemplo, introducir a los inmigrantes en una nueva sociedad que los recibe. También se utiliza el término para referirse al proceso de incorporar a personas de diferentes grupos raciales, étnicos o culturales en una asociación igualitaria y sin restricciones de una sociedad. Se utilizan una serie de modelos para describir este proceso de ajuste mutuo por parte de los inmigrantes y su nueva comunidad de destino (con frecuencia se conoce como “crisol de culturas”).

*Integración de Inmigrantes*. Retrieved from [http://www.crmsv.org/documentos/IOM\\_EMM\\_Es/v3/V3So6\\_CM.pdf](http://www.crmsv.org/documentos/IOM_EMM_Es/v3/V3So6_CM.pdf)

## La interacción

Es una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes. Se define como interacción al fenómeno básico por el cual los seres

humanos se relacionan entre ellos, esta establece la posterior influencia social que es recibida por cada individuo. (Social)

*Integración de Inmigrantes. Retrieved from [http://www.crmsv.org/documentos/IOM\\_EMM\\_Es/v3/V3So6\\_CM.pdf](http://www.crmsv.org/documentos/IOM_EMM_Es/v3/V3So6_CM.pdf)*

## Mediación intercultural

(1997: 142): Entendemos la Mediación Intercultural –o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales– como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados. A grandes rasgos, se habla, pues, de mediación intercultural cuando la comunicación entre dos partes no puede llevarse a cabo sin el puente de una tercera persona. Aquí conviene dejar claro que el ámbito de mediación que nos interesa se refiere al que se produce en los “contextos pluriétnicos o multiculturales” de los que habla Giménez, generalmente como consecuencia de la llegada de inmigrantes, lo que implica la mayor parte de las veces la presencia de varias lenguas, costumbres, sistemas de valores y modelos comunicativos. Ante todo, el mediador interviene, construye un lenguaje común entre las partes, despliega un papel activo y delicado para el cual la formación adquiere un valor fundamental. Y precisamente en el ámbito de las necesidades formativas en torno a la mediación existen enormes carencias,

como decíamos. Cabe destacar, no obstante, la labor de algunos grupos que ya llevan un tiempo trabajando en este campo en nuestro país.

*Beatriz Gallardo, Carlos Hernández y Verónica Moreno (Eds): Lingüística clínica y neuropsicología cognitiva. Actas del Primer Congreso Nacional de Lingüística Clínica. Vol 3. Lingüística interaccional en ámbitos de salud, coord. por B. Gallardo y E. Serra. Valencia: Universitat. ISBN: 84-370-6576-3.*

## El efecto de las redes sociales sobre la interacción de los inmigrantes

El análisis de redes sociales ha enriquecido la investigación sobre migración, al incorporar la importancia de las relaciones interpersonales en la toma de decisiones de los inmigrantes.

Aportes recientes de la teoría del capital social dan cuenta de que estas redes sociales no siempre implican beneficios para los que las utilizan. El principal objetivo de este artículo es estudiar si los inmigrantes que aprovecharon el apoyo suministrado por familiares, amigos y “paisanos” tienen menos contacto con los nativos de la sociedad receptora, los EEUU. Para ello, se emplean las bases de datos de las etnoencuestas de los proyectos MMP y LAMP, las cuales indagan sobre la experiencia migratoria de mexicanos, portorriqueños, costarricenses, nicaragüenses y dominicanos en los EEUU.

Se encontró que sí hay un efecto negativo en el uso de redes sobre la interacción con los nativos, particularmente entre las personas que vivieron con amigos y aquellas a quienes se les ofreció techo a su llegada al país. Además, el uso de múltiples mecanismos de apoyo está débilmente ligado a

la interacción con Anglos estadounidenses, pero está fuertemente asociado con no hablar inglés con amigos .

Al analizar diferencias entre naciones de origen, se halla que el empleo de redes de apoyo disminuye las probabilidades de interacción con nativos y de hablar inglés entre los mexicanos, pero lo contrario sucede con los dominicanos; los portorriqueños que recibieron apoyo múltiple interactúan con nativos con menor frecuencia pero tienden a hablar inglés con sus amigos, mientras que entre nicaragüenses y costarricenses ocurre lo opuesto. En general, hay evidencia de que las redes sociales pueden tener un efecto de aislamiento sobre los inmigrantes de las nacionalidades analizadas.

*Brenes, G. El efecto de las redes sociales sobre la interacción de los inmigrantes de México, Centroamérica y el Caribe con los nativos de los EEUU.. Retrieved from <http://ccp.ucr.ac.cr/noticias/migraif/pdf/brenes.pdf>*

## Mediación intercultural

Cuando la comunicación entre dos partes no puede llevarse a cabo sin el puente de una tercera persona. Aquí conviene dejar claro que el ámbito de mediación que nos interesa se refiere al que se produce en los “contextos pluriétnicos o multiculturales” de los que habla Giménez, generalmente como consecuencia de la llegada de inmigrantes, lo que implica la mayor parte de las veces la presencia de varias lenguas, costumbres, sistemas de valores y modelos comunicativos. Ante todo, el mediador interviene, construye un lenguaje común entre las partes, despliega un papel activo y delicado para el cual la formación adquiere un valor fundamental. Y precisamente

en el ámbito de las necesidades formativas en torno a la mediación existen enormes carencias, como decíamos. Cabe destacar, no obstante, la labor de algunos grupos que ya llevan un tiempo trabajando en este campo en nuestro país. Ortí, Sánchez, Sales, R. Interacción comunicativa en la atención sanitaria a inmigrantes: diagnóstico de necesidades (in)formativas para la mediación intercultural.

*Ortí, Sánchez, Sales, R. Interacción comunicativa en la atención sanitaria a inmigrantes: diagnóstico de necesidades (in)formativas para la mediación intercultural. Instituto Cervantes, Universitat de València. Retrieved from [https://www.uv.es/perla/3\[08\].OrtiSalesySanchez.pdf](https://www.uv.es/perla/3[08].OrtiSalesySanchez.pdf)*

### **Amistad intergrupales y Actitudes intergrupales**

La amistad intergrupales contribuye a mejorar actitudes intergrupales (Binder et al. 2009; González, Sirlopu & Kessler, 2010; Paolini, Hewstone, Cairns, & Voci, 2004; Pettigrew & Tropp, 2006; 2011; West and Dovidio, 2013).

En parte porque típicamente la amistad intergrupales reduce la ansiedad y por esa vía, promueve cambio de actitudes, transversal y longitudinalmente (Binder et al. 2009; Davies, et al., 2011; González, Sirlopu & Kessler, 2010; Page-Gould, Mendoza-Denton, & Tropp, 2008; Pettigrew & Tropp, 2008).

### **Contacto intergrupales**

Si existe abundante evidencia que apoya la hipótesis de contacto (e.g., Allport, 1954; Amir, 1968; Brower & Miller, 1984; Brown & Hewstone, 2005; Gaertner & Dovidio, 2000; Pettigrew, 1971, Pettigrew, 1998).

Un meta-análisis reciente que involucró mas de

500 estudios, confirmó la importancia del contacto para promover la reducción del prejuicio, particularmente cuando las condiciones facilitadoras de Allport están presentes (Pettigrew & Tropp, 2006). Pero no necesariamente, incluso cuando las condiciones son óptimas (e.g., Forbes, 2004; Ford, 1986; Rothbart & John, 1985).

### Estilos de aproximación hacia la inmigración peruana

a) Amenazados anti-inmigración, sin contacto” (57%). Declaran mayoritariamente no tener amigos inmigrantes peruanos, escasa interacción con ellos. Reportan niveles muy bajos de experiencias negativas como conflicto o tensión con ellos. Presenta altos niveles de amenaza simbólica y especialmente amenaza realista.

b). “Amenazados anti-inmigración, con contacto” (8%). Estas personas, reportan mayores niveles de contacto en magnitud y frecuencia, pero especialmente altos niveles de contacto negativo. Reportan también altos niveles de amenaza simbólica y realista. Corresponde al grupo que vive con mayor tensión la inmigración peruana.

c) “Indiferentes a la inmigración” (30%). Declara mayoritariamente no tener amigos inmigrantes peruanos, y en general tienen escasa interacción con ellos. Reportan niveles muy bajos de experiencias negativas como conflicto o tensión con ellos. A diferencia del grupo anterior, este grupo reporta bajos niveles de amenaza simbólica y realista.

d) “Pro-inmigración, con contacto” (5 %). Este grupo reporta tener muchos amigos inmigrantes peruanos, con los cuales interactúan frecuentemente. Reportan niveles muy bajos de experiencias negativas como conflicto o tensión con ellos y de sentimientos de amenaza tanta simbólica como realista.

### **Amenaza simbólica**

La amenaza simbólica alude a sentimientos negativos asociados a la creencia de que la llegada de inmigrantes transformará la cultura local, o cambiará la identidad nacional, afectando los modos de vida y formas de ser de la sociedad (Stephan y Stephan, 2000).

### **Amenaza realista**

La amenaza realista, por su parte, alude a sentimientos negativos que se asocian la creencia o percepción de que los inmigrantes competirán con los locales por recursos escasos, por ejemplo, que aumentará el desempleo, la delincuencia o el uso de recursos públicos destinados al cuidado de la salud o educación (González, Sirlopu & Kessler, 2010; Stephan & Stephan, 2000).

### **El rol de las normas en guiar el contacto**

Mucha evidencia ha confirmado e el rol central que juegan las normas grupales influyendo el comportamiento y conformidad de las personas (Asch, 1951; Milgram 1963; Wilner et al. (1952) Sherif, 1936, Sherif & Sherif, 1953).

Stephan and Stephan (1985) consideraron que una de las razones por la que las personas experimentan ansiedad al interactuar con miembros

del exogrupo es que temen que otros miembros del endogrupo no aprobarían ese contacto, .... rol de las normas... (See Turner et al., 2008).

Existe evidencia que sugiere que las normas grupales juegan un rol importante para promover contacto (González, et al. 2017; Tropp, Pettigrew et al., 2007; Tropp, O'Brien, González, et al. 2017; Turner et al., 2008).

Importante rol de las normas de los amigos y de la familia para promover contacto con inmigrantes peruanos.

El importante rol que juega contacto positivo de chilenos con inmigrantes peruanos en la promoción de actitudes favorables.

A mayor frecuencia se constatan mayores niveles de agrado, comodidad y confianza hacia los inmigrantes peruanos en Chile.

Calidad de contacto se asocia a menores niveles de amenaza percibida simbólica y realista.

### **Selectividad del migrante**

La migración es esencialmente selectiva. A pesar de algunas excepciones, por ejemplo la migración forzada o los movimientos a proyectos de colonización, la gran mayoría de la migración contiene un elemento de selectividad de migración (también conocido como diferenciación). En general, la selectividad ocurre porque hay diferencias distintas entre los intereses de las personas que pertenecen a varios grupos sociales. Las diferencias personales examinadas más comúnmente están relacionadas con la edad, el sexo, el nivel de educación, el estado socio-profesional, el estado civil y la situación de vivienda (propietario o quienes alquilan propiedad). Por lo tanto dichas diferencias

de actitud son manifestadas en las diferencias de comportamiento con respecto a quedarse o salir de la comunidad (White y Woods 1980). Las personas jóvenes, por ejemplo, tienden a migrar más que las personas de mayor edad.

*Muñiz, Li, O. ¿Porque las personas se movilizan para ir a trabajar a otro país?. AAG Center for Global Geography Educatio. Retrieved from [http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework\\_Jan10ESP/Conceptual-Framework\\_Jan10ESP\\_print.html](http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework_Jan10ESP/Conceptual-Framework_Jan10ESP_print.html)*

### **Cadena migratoria**

Un aspecto importante de la selectividad de los migrantes, conocido como “cadena migratoria” (Cox 1972). Este se refiere a la migración subsecuente de familias y familiares, siguiendo al movimiento inicial de los primeros migrantes de una comunidad. Como lo demuestra la gráfica, a medida que la familia o los amigos migran, fluye una red de información que regresa al punto de origen, reduciendo los obstáculos de migración para los que migran después.

*Muñiz, Li, O. ¿Porque las personas se movilizan para ir a trabajar a otro país?. AAG Center for Global Geography Educatio. Retrieved from [http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework\\_Jan10ESP/Conceptual-Framework\\_Jan10ESP\\_print.html](http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework_Jan10ESP/Conceptual-Framework_Jan10ESP_print.html)*

### **Comunitarismo e Igualitarismo**

Jamás una cuestión como la integración de los inmigrantes ha desgarrado tanto los medios políticos e intelectuales europeos. Todos los miembros de la Unión Europea hacen la misma reflexión: hay que buscar la manera de actuar y cada uno intenta encontrar mecanismos para integrar mejor las minorías étnicas.

Existen en Europa dos modelos de integración opuestos heredados de la historia, el modelo “comunitario” a la británica, y el modelo “igualitario” a la francesa. De tradición liberal, el pluralismo británico se apoya en los cuerpos, los grupos particulares, las órdenes. Este sistema llamado “comunitarista”, reconoce la existencia de grupos humanos específicos cuyos representantes negocian con los poderes públicos para obtener derechos particulares. A la inversa, la concepción unitaria y jacobina de la ciudadanía que se ha impuesto en Francia con la Revolución pretende limar las particularidades para una mejor “asimilación”. Ella exige de los individuos de origen extranjero que abandonen sus especificidades para disolverse en la sociedad.

Idealista, el “igualitarismo” francés no impide la realidad del racismo o de la discriminación en el empleo. Francia prohibiéndose dar el pequeño empujón a los negros, los magrebíes, los turcos o los asiáticos, asume el riesgo de aumentar sus frustraciones y de empujarlos hacia el “comunitarismo” que pretende combatir (los últimos acontecimientos de violencia callejera en Francia son un ejemplo del fracaso de su política de integración).

Por otro lado, el “comunitarismo” inglés no esta exento de efectos perversos. Este alienta la yuxtaposición de comunidades que se ignoran, haciendo difícil la convivencia y **casi imposible el reparto de un referencial de valores comunes.**

España, Suecia, Holanda, Alemania, Reino Unido,... cada país ajusta su política de integración en función de las medidas de los límites y de los excesos de su propio dogma.

Gran Bretaña, desde los años setenta, empezó a trabajar por la igualdad racial incrementando su arsenal jurídico para luchar contra las discriminaciones en el empleo. Es el país que sabido sin duda, mas que otros, ofrecer una mayor viabilidad a sus conciudadanos de origen extranjero, alzando a algunos de sus representantes a puestos de responsabilidad. La Ley de Relaciones Raciales llamada Race Relations Amendment Act, entrada en vigor en abril del 2001, permite a ciertas ONGs (como la Operation Black Vote) exigir a un organismo público que rinda cuentas de su política de integración.

*Benamar, Jamal. (2009). INMIGRACIÓN, INTEGRACIÓN E INTERACCIÓN EN EL FUTURO DEL MEDITERRÁNEO (10th ed., pp. 27-38). Toledo, España: Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*

### **Factores de empuje y atracción**

Analizar la migración laboral también requiere considerar factores diferentes a la distancia. También necesitamos pensar sobre el contexto geográfico en ambos lugares en dónde emigra la gente y los lugares adónde inmigra la gente.

Los geógrafos resumen las motivaciones para la migración considerando cómo es afectada la relación entre dos puntos (origen y destino) por

los factores de empuje y los factores de atracción. Los factores de empuje existen en el punto de origen y actúan para provocar la emigración; esto incluye la falta de oportunidades, la persecución religiosa o política, las condiciones peligrosas del medio ambiente y demás.

Los factores de movimiento existen en el punto de destino e incluyen la disponibilidad de trabajos, la libertad religiosa o política y la percepción de un medio ambiente relativamente bueno.

El empuje y la atracción son complementarios – eso es, la migración sólo puede ocurrir si la razón para emigrar (empuje) es remediada por el correspondiente movimiento a un destino alcanzable. En el contexto de migración laboral, los factores de empuje con frecuencia se caracterizan por la falta de oportunidades de trabajo en las áreas o países remitentes y los factores de movimiento son las oportunidades económicas presentadas en las áreas o países destinatarios.

*Muñiz, Li, O. ¿Porque las personas se movilizan para ir a trabajar a otro país?. AAG Center for Global Geography Educatio. Retrieved from [http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework\\_Jan10ESP/Conceptual-Framework\\_Jan10ESP\\_print.html](http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework_Jan10ESP/Conceptual-Framework_Jan10ESP_print.html)*

### **(1). Migración a largo plazo.**

Ejemplos de personas en esta categoría incluyen:

a) Migrantes laborales (estos pueden ser trabajadores con bajas o pocas habilidades que buscan empleo permanente en alguna otra parte);

b) Migrantes profesionales, de negocios o inversionistas (ejemplo: personas en profesiones específicas, o aquellos que invierten o establecen

negocios en un país destinatario);

c) Migrantes forzados (ejemplo: refugiados políticos o religiosos y buscadores de asilo).

### **(2). Migración temporal.**

Ejemplos de personas en esta categoría incluyen:

a) Migrantes laborales (ejemplo: jornaleros estacionales, trabajadores con visa temporal de trabajo, o migrantes que viajan diariamente a su trabajo);

b) Migrantes profesionales o de negocios (ejemplo: diplomáticos u otros migrantes de negocios, migrantes religiosos);

c) Migrantes estudiantes o universitarios (ejemplo: estudiantes en busca de un título, estudiantes a corto plazo y estudiantes de intercambio).

*Muñiz, Li, O. ¿Porque las personas se movilizan para ir a trabajar a otro país?. AAG Center for Global Geography Educatio. Retrieved from [http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework\\_Jan10ESP/Conceptual-Framework\\_Jan10ESP\\_print.html](http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework_Jan10ESP/Conceptual-Framework_Jan10ESP_print.html)*

## **[C] Derechos Humanos y Migrantes**

### **Derecho internacional inmigrantes**

Aparte de las normas específicas aplicables al tratamiento de refugiados en el país anfitrión, existen algunas normas legales internacionales relacionadas específicamente con la integración de los inmigrantes. Las más explícitas de estas normas, con base en los principios internacionales de los derechos humanos, se encuentran en la Convención Internacional de 1990 sobre los



Derechos de todos los Trabajadores Inmigrantes y los Miembros de sus Familias, la cual entró en vigor el 1º de julio de 2003.

A un nivel más general, la ley internacional de los derechos humanos ofrece un marco de referencia sobre derechos aplicables a todas las personas, incluyendo los inmigrantes. La Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, y el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales representan las fuentes legales internacionales aceptadas más ampliamente en este contexto.

Finalmente, el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo de 1994, aunque no es un texto legalmente obligatorio, ofrece en su Capítulo 10 una serie de recomendaciones específicas respecto a la integración de inmigrantes documentados.

*Integración de Inmigrantes. Retrieved from [http://www.crmsv.org/documentos/IOM\\_EMM\\_Es/v3/V3So6\\_CM.pdf](http://www.crmsv.org/documentos/IOM_EMM_Es/v3/V3So6_CM.pdf)*

## Libertad de circulación

Este derecho está basado en tres elementos fundamentales: libertad de circulación en el territorio de un Estado (Art. 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.”), Derecho a salir y a regresar a su propio país. (Art. 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948: “Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”).

*Ortí, Sánchez, Sales, R. Interacción comunicativa en la atención sanitaria a*

*inmigrantes: diagnóstico de necesidades (in)formativas para la mediación intercultural. Instituto Cervantes, Universitat de València. Retrieved from [https://www.uv.es/perla/3\[08\].OrtiSalesySanchez.pdf](https://www.uv.es/perla/3[08].OrtiSalesySanchez.pdf)*

## Trata de personas

Ley 20.507 que convirtió en delito el tráfico ilícito de inmigrantes y la explotación laboral y sexual de personas, tal como su utilización para la extracción órganos. Específicamente, este delito consiste en “captar, trasladar, acoger o recibir a una persona mediante violencia o engaño, para someterla a explotación sexual -incluyendo la prostitución y la pornografía forzada-, trabajos o servicios forzados, servidumbre, esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos”.

*TIPIFICA LOS DELITOS DE TRÁFICO ILÍCITO DE MIGRANTES Y TRATA DE PERSONAS Y ESTABLECE NORMAS PARA SU PREVENCIÓN Y MÁS EFECTIVA PERSECUCIÓN CRIMINAL (2011). Chile.*

## ¿Qué es el mes de garantía?

Es el dinero que el arrendatario le entrega al arrendador, para asegurar el pago de cualquier deterioro que pueda ocurrir en el inmueble. Este se entrega al momento de la firma del contrato, y se devuelve si no hay reparaciones que hacer o daños en la propiedad al término del contrato, por lo que el arrendatario puede pedir su restitución.

*LegalChile | Servicios Legales Prepagados » Contrato de Arrendamiento: Lo que debes tener en cuenta. (2018). Retrieved from <https://www.legalchile.cl/contrato-de-arrendamiento-lo-que-debes-tener-en-cuenta/>*

## ¿Cómo se denomina a las partes que celebran el contrato?

- Arrendador:

es la persona que es propietaria del predio o inmueble.

- Arrendatario:

la persona que hará uso de la propiedad.

## ¿Qué tipos de contratos existen?

Existen contratos, temporales pactados mes a mes, contratos indefinidos sin fecha de término y contratos a plazo fijo, en que se establece una fecha para el término del arrendamiento.

## ¿Es necesario escribir el contrato?

La legislación chilena no obliga a escribir el contrato. Sin embargo, es aconsejable que quede por escrito, en especial para evitar los conflictos y probar ante tribunales los incumplimientos. Un contrato ante notario, puede contener el valor de la renta, la forma de reajuste, la duración del contrato y en general cualquier otra cláusula que ambas partes acuerden. Puede también incorporar el inventario de los bienes que componen la propiedad.

*Ley Fácil. (2018). Retrieved from <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-de-arriendo>*

## Allegamiento

El allegamiento es la estrategia utilizada por los hogares y núcleos familiares para solucionar la falta de vivienda, compartiendo una vivienda con otro hogar o núcleo. La Encuesta Casen identifica los diferentes hogares al interior de una vivienda y los diferentes núcleos al interior de un hogar, así como si son receptores o allegados, y el tipo de allegamiento: allegamiento externo y allegamiento interno.

*Observatorio Social - Ministerio de Desarrollo Social- Gobierno de Chile. (2018). Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen/casen\\_def\\_vivienda.php](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen/casen_def_vivienda.php)*

Vivienda	1 Hogar	1 núcleo familiar	Sin Allegamiento
		2 o más núcleos	Hogares con Nucleos Secundarios
	2 o más hogares	Cada hogar tiene 1 solo núcleo	Hogares que Comparten la Vivienda con otro Hogar
		Al menos un hogar tiene 2 o más núcleos	Hogares que Comparten la Vivienda con otros Hogares y Nucleos

## Índice de Hacinamiento:

Razón entre el número de personas residentes en la vivienda y el número de dormitorios de la misma, considerando piezas de uso exclusivo o uso múltiple. Contempla las categorías: sin hacinamiento, medio y crítico.

*Observatorio Social - Ministerio de Desarrollo Social- Gobierno de Chile. (2018). Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen/casen\\_def\\_vivienda.php](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen/casen_def_vivienda.php)*

Personas por dormitorio en la vivienda	Tipo de hacinamiento
2,4 y menos	Sin hacinamiento
2,5 a 4,9	Hacinamiento medio
5 y más	Hacinamiento critico

## Índice de Saneamiento de la Vivienda

Permite conocer las condiciones de saneamiento necesarias para el funcionamiento de la vivienda, referidas a disponibilidad de agua y el medio de eliminación de excretas.

Este índice considera que cuando el agua llega directamente por cañería dentro de la vivienda, califica como aceptable, aun cuando su origen sea pozo, noria, río o vertiente. Esto, al considerar que la infraestructura necesaria y los permisos sanitarios hacen que en la mayoría de los casos su calidad sea potable.

Dimensión	Indicador	Categorías
Disponibilidad de Agua	Con llave dentro de la vivienda.	Aceptable
	Con llave dentro del sitio pero fuera de la vivienda. No tiene sistema, la acarrea.	Deficitario
Servicio Higiénico	WC conectado al alcantarillado WC conectado a fosa séptica	Aceptable
	Letrina sanitaria conectada a pozo negro. Cajón sobre pozo negro. Cajón sobre acequia o canal. Cajón conectado a otro sistema. No tiene servicio higiénico (WC).	Deficitario

A partir de esta información el Índice de Saneamiento clasifica las viviendas con saneamiento aceptable y deficitario de acuerdo a las categorías obtenidas en el sistema de agua y la eliminación de excretas.

Saneamiento Deficitario	Disponibilidad agua deficitaria o Servicio higiénico deficitario
Saneamiento Aceptable	Disponibilidad agua aceptable y Servicio higiénico aceptable

### [2.1.2.1] Contexto Blando

<https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2017/12/01/hacinamiento-y-arriendos-abusivos-la-realidad-habitacional-de-extranjeros-en-santiago.shtml>

**"Según cifras entregadas por la Municipalidad de Santiago al medio, el número de extranjeros que alojan bajo estas condiciones en la comuna sería de 5.880, distribuidas en 84 arriendos o subarriendos de características "abusivas""**

*Fuente: soychile.cl - <http://www.soychile.cl/Quillota/Sociedad/2017/08/03/479668/Migrantes-pagan-hasta-280-mil-por-una-pieza-de-3x3-en-pleno-centro-de-Quillota.aspx>*

**Piezas de 3x3 y donde viven hasta cuatro personas, dos baños para 58 usuarios, calefont sin vías de ventilación, y extintores guardados con candados**

<http://mubledigital.cl/2018/04/29/el-problema-habitacional-del-migrante-pagan-hasta-130-mil-por-una-pequena-pieza/>

**"Celebrar un contrato es difícil y eso genera mayor especulación porque se dice: te arriendo con mayor riesgo y arrendar con mayor riesgo significa poner condiciones más abusivas, arrendar en condiciones insalubres, precarias", señaló a CNN Chile el presidente de la Coordinadora Nacional de Inmigrantes, Rodolfo Noriega.**

<http://www.municipalidaddesantiago.cl/autoridades-y-expertos-piden-mayores-herramientas-para-que-municipios-puedan-combatir-los-arriendos-abusivos-a-migrantes/>

**"Hoy la legislación actual no está dando el ancho, el subarriendo no es penado, está permitido por la ley", dijo el Alcalde de Santiago Felipe Alessandri,"**

<http://www.diarioeldia.cl/economia/arriendos/conoce-requisitos-pasos-para-arrendar-si-eres-extranjero>

**“Principalmente se les considera riesgosos por temas netamente económicos, ya que llevan poco tiempo en el país, sus rentas no son elevadas y no cuentan con un codeudor, ni con fondos para pagar por adelantado los 12 ó 6 primeros meses del contrato de arriendo”**

<http://www.diarioeldia.cl/economia/arriendos/conoce-requisitos-pasos-para-arrendar-si-eres-extranjero>

**"Sin embargo, reconoce que la mayoría de las veces se complica un poco más el proceso de arriendo, ya que la mayoría de extranjeros que llegan a Chile no cuentan con redes de apoyo o contactos, por lo que buscan propiedades pequeñas, y de bajo costo"**

<https://puertocapital.cl/impacto-en-el-sector-inmobiliario-por-la-llegada-de-inmigrantes/>

**¿Han tenido pérdidas o ganancias por este cambio cultural que está viviendo el país?**

**“Como Inmobiliarias y gracias a que tenemos proyectos en comunas céntricas donde priman la conectividad, transporte público y los accesos rápidos, hemos tenido ganancias desde el punto de vista del consumo directo e indirecto de bienes inmuebles. El inmigrante es buen pagador.**

### [2.1.3] Magnitud del problema

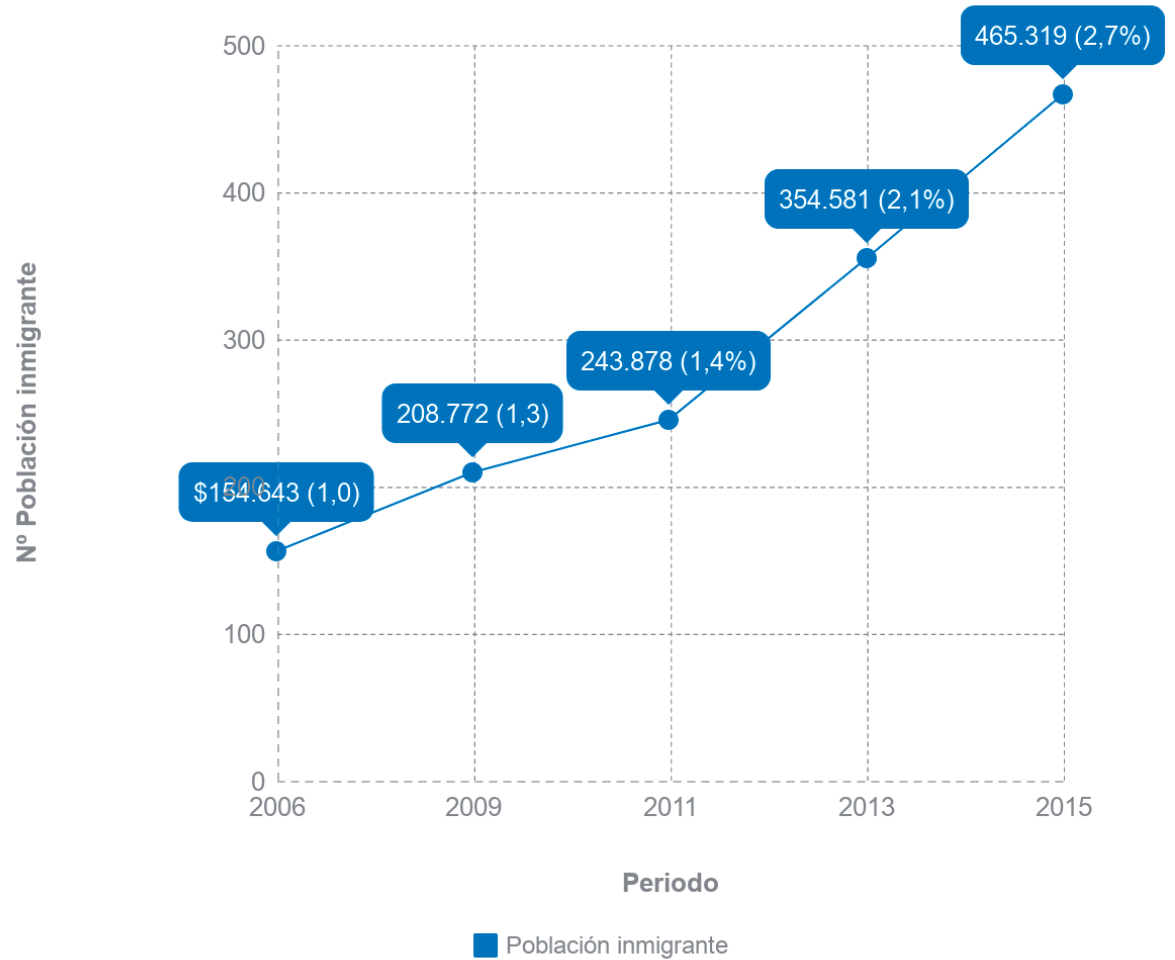
## Número y porcentaje de población inmigrante\* en Chile (2006-2015)

\* Se entiende por población inmigrante al total de personas residentes en hogares de viviendas particulares ocupadas cuya madre residía en otro país al momento de nacer.

Considera a la población residente en hogares de viviendas particulares ocupadas, ajustada de acuerdo a proyecciones de población total del Instituto Nacional de Estadísticas, basadas en el Censo de Población y Vivienda 2002.

Nota: Diferencias 2013-2015 (número y porcentaje) : Al 95% de confianza, las diferencias SON estadísticamente significativas.

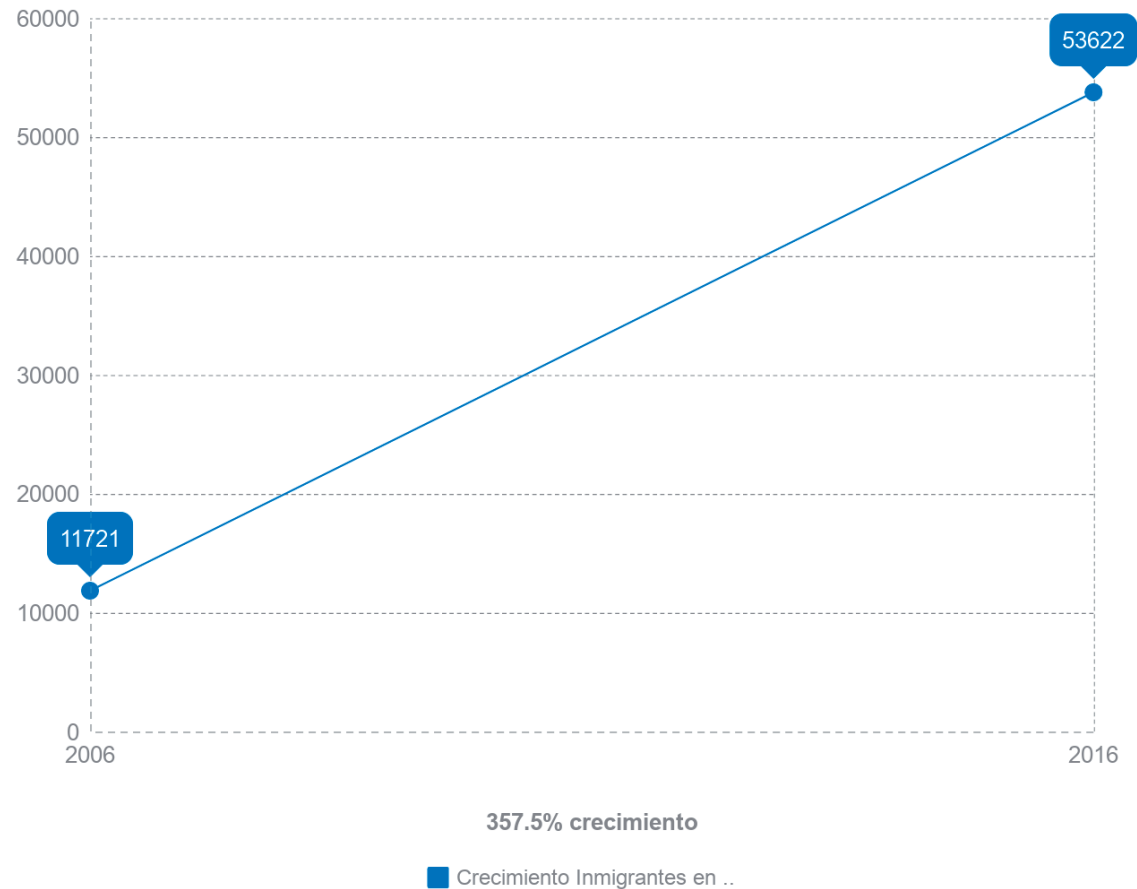
Casen, C. (2015). *Inmigrantes*. Ministerio De Desarrollo Social. Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN\\_2015\\_INMIGRANTES\\_21122016\\_EX-TENDIDA\\_publicada.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_INMIGRANTES_21122016_EX-TENDIDA_publicada.pdf)



## Número y porcentaje de población inmigrante\* en Chile (2006-2015)

Sin duda alguna, la gran alza registrada en el gráfico 2, nos hace ver que este fenómeno de la inmigración deja de ser un fenómeno país y se vuelve cada vez más una realidad que hay que afrontar a diario. Esta ola migratoria trae consigo una serie de nuevos desafíos que tanto el país, como los municipios en donde habitan estos inmigrantes, tienen el deber de ir solucionando y apostando por una sana convivencia e integración de estos habitantes.

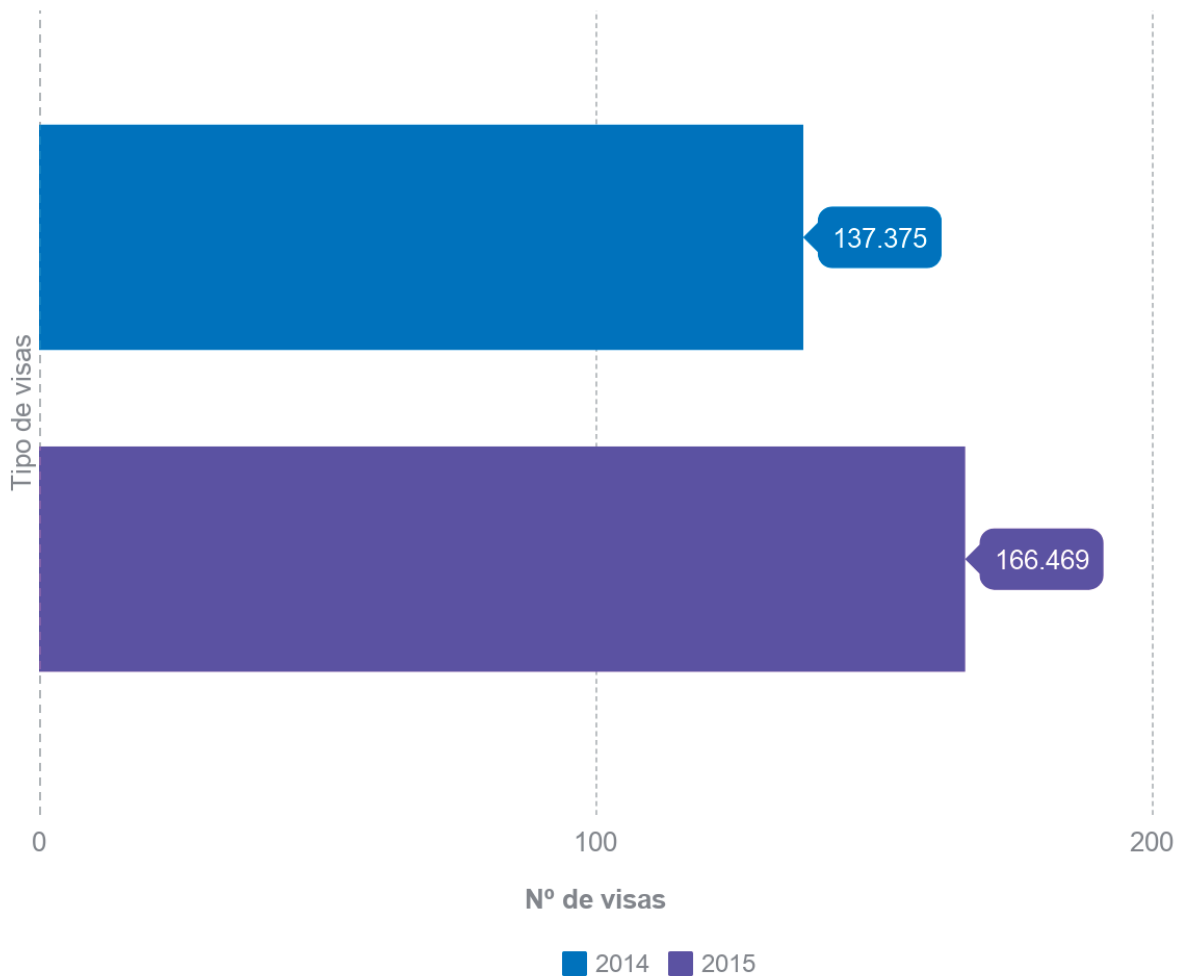
*w (2017). Inmigrantes con permanencia definitiva en las comunas de Chile ¿Qué nos dicen los datos 2006 - 2016?. Retrieved from <http://www.amuch.cl/wp-content/uploads/2017/06/ESTUDIO-PERMANENCIA-DEFINITIVA-INMIGRANTES-2006-2016.pdf>*



## Cantidad de permisos de visas otorgadas, 2014-2015

Durante el 2015 se otorgaron un total de 48.835 permisos de Permanencia Definitiva. Respecto al 2014, se observa un aumento de 12.811 equivalente a un 35,6% en la cantidad de permisos de Permanencia Definitiva otorgados, lo que muestra una tendencia al alza entre ambos años.

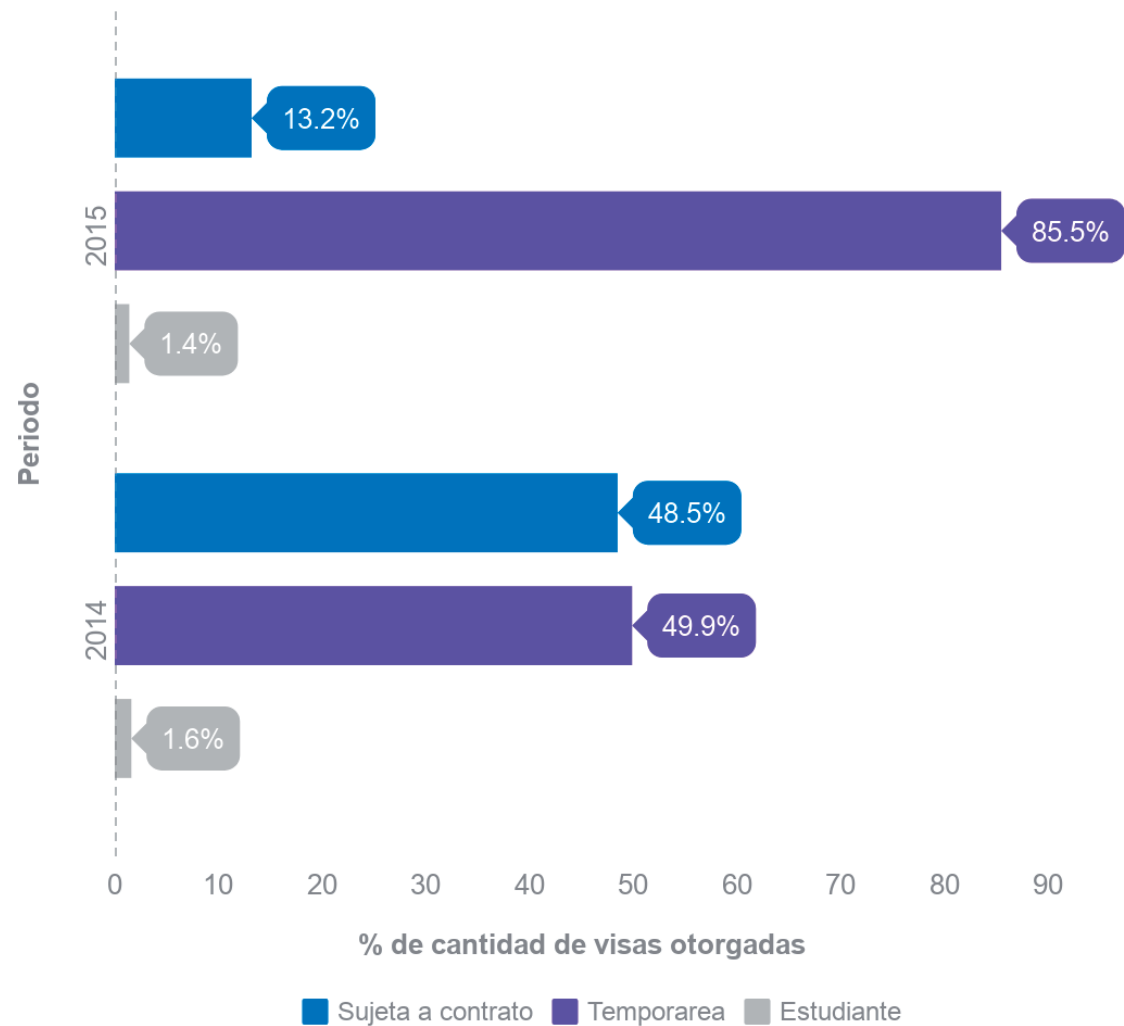
*Fuente: Elaboración a partir de los registros administrativos del Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.*



## Porcentaje de permisos de visas otorgadas 2014-2015, según categoría de visa

Entre los tipos de visas otorgadas se observa un importante aumento en importancia de las visas Temporarias y una fuerte disminución de las visas Sujetas a Contrato. Esta situación se explica por la creación de la visa por motivos laborales, que es un tipo de visa temporaria de empleo que sustituye a la visa Sujeta a Contrato.

*Fuente: Elaboración a partir de los registros administrativos del Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.*

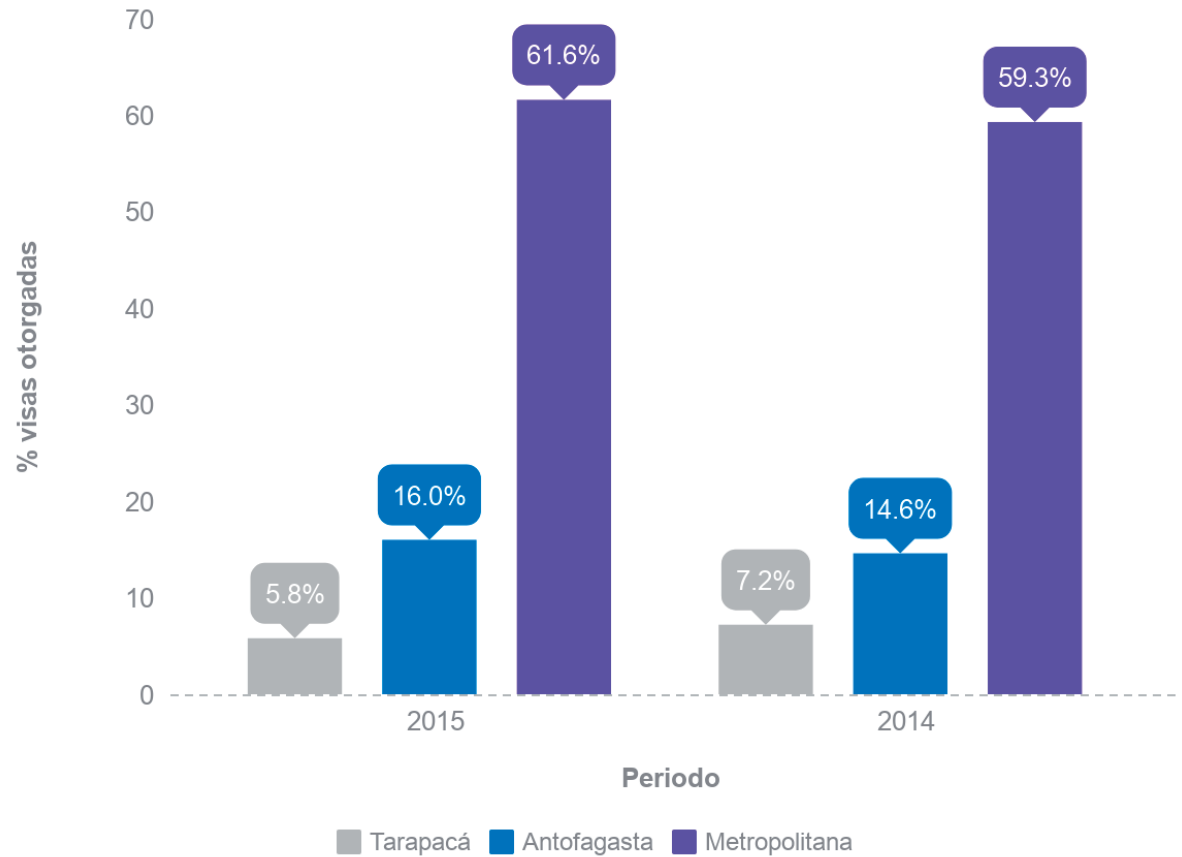




## Porcentaje de extranjeros a quienes se les otorgó visas 2015, según región

Respecto a las preferencias en el asentamiento de los extranjeros, se observa que en la Región Metropolitana se presenta un porcentaje importante de éstas, con una concentración de un 61,6%, que equivale a un total de 101.192 visas entregadas en esta región. Le sigue la Región de Antofagasta con un 16%, y de Tarapacá con un 5,9%.

*Fuente: Elaboración a partir de los registros administrativos del Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.*



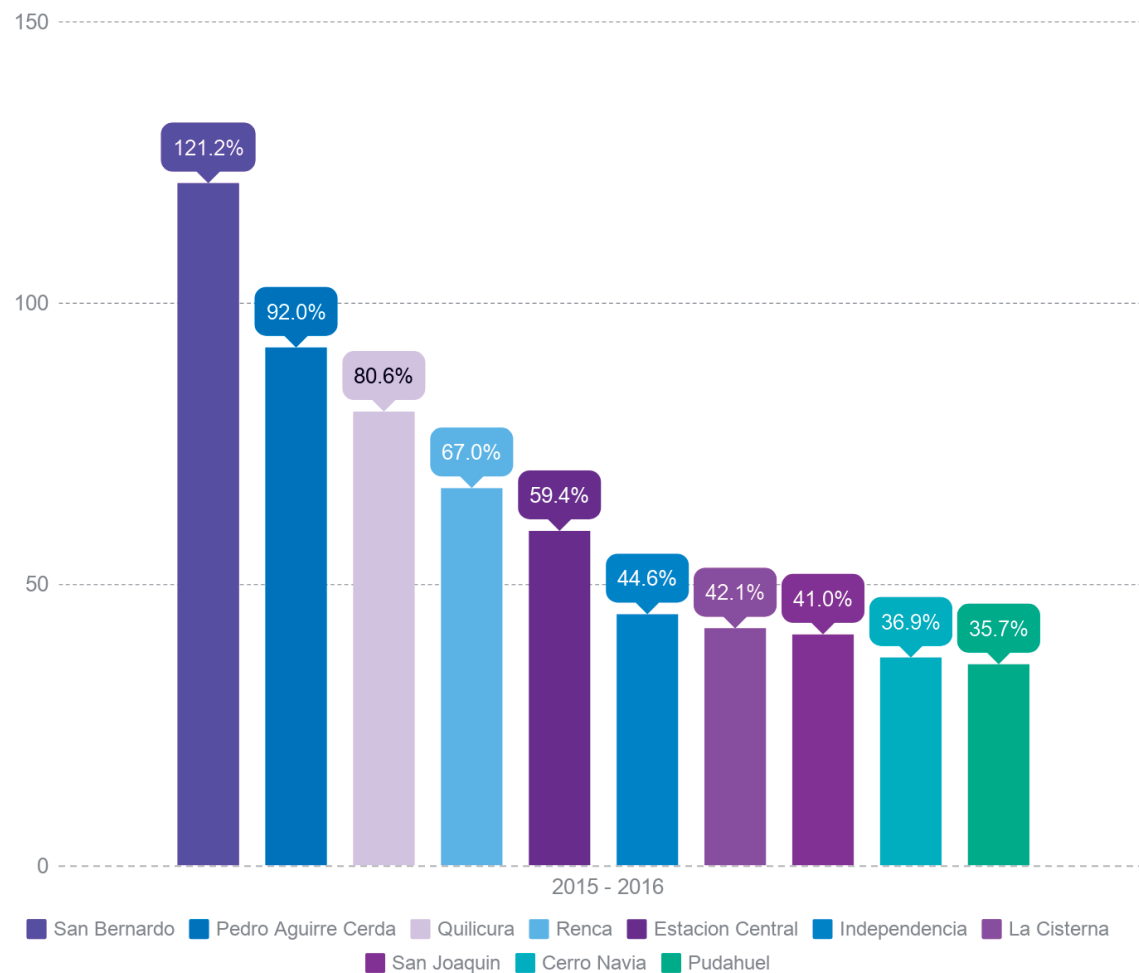
## Comunas que más crecieron porcentualmente entre el 2015 -2016

Por otro lado, podemos ver cómo algunas comunas de la región Metropolitana junto con otras de la zona norte del país se destacan con más inmigrantes en este ranking, dejando totalmente de lado a las comunas de la zona sur del país, lo cual confirma que los inmigrantes en Chile residen principalmente en las zonas del norte junto con la zona metropolitana.

Es preciso señalar que existieron varias comunas que vieron como el número de inmigrantes creció exponencialmente en solo 1 año, incluso cuando se toma como base tener más de 200 inmigrantes en 2016. Es por esto que es preciso señalar que en comunas como San Bernardo, Pedro Aguirre Cerda o Quilicura, se ven crecimientos altísimos en tan solo un año. San Bernardo por ejemplo, en un año creció un 121% en número de PD.

Además de lo anterior es preciso destacar que de las 10 comunas que más crecieron, absolutamente todas estas comunas son de la región Metropolitana.

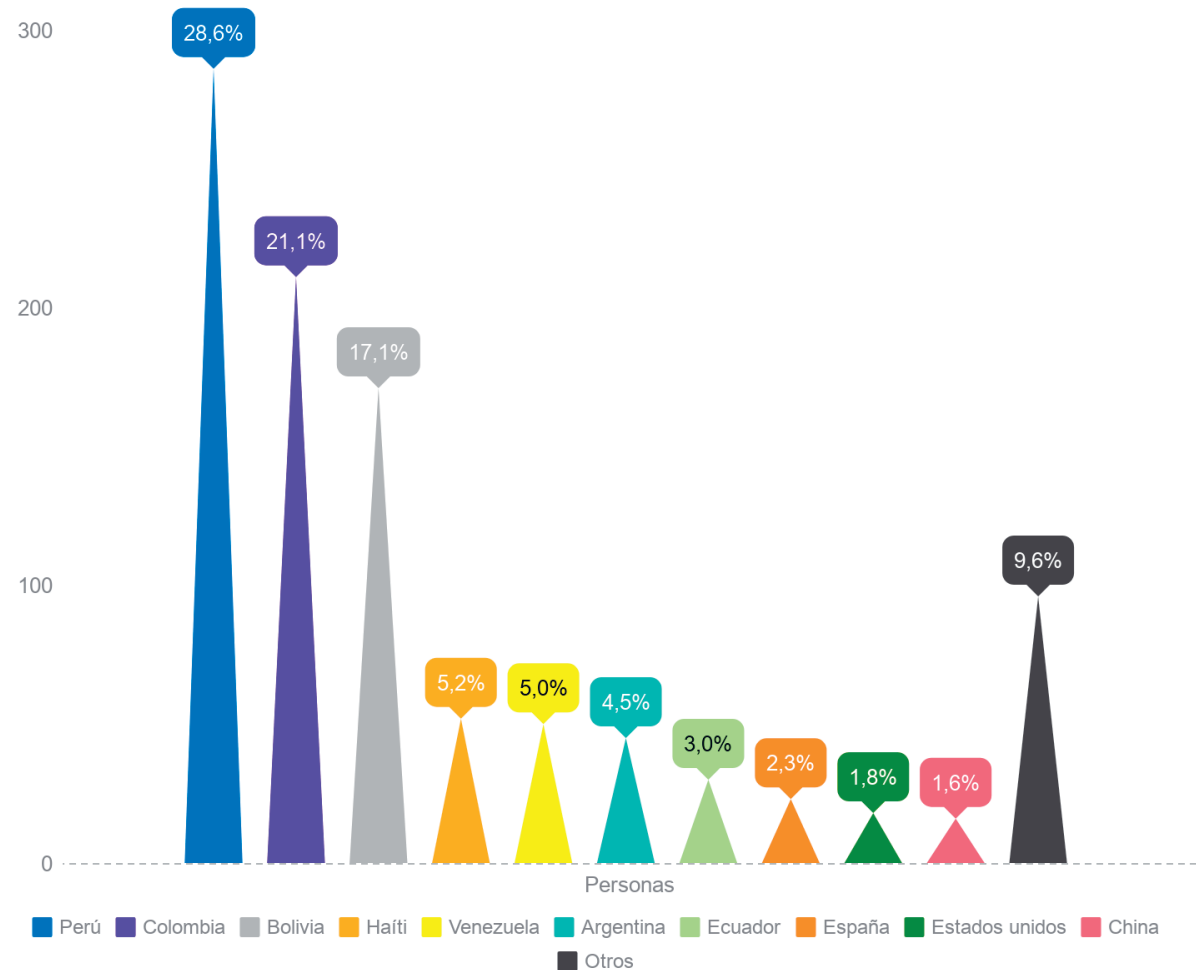
*Dirección de Estudios AMUCH. (2017). Inmigrantes con permanencia definitiva en las comunas de Chile ¿Qué nos dicen los datos 2006 - 2016?. Retrieved from <http://www.amuch.cl/wp-content/uploads/2017/06/ESTUDIO-PERMANENCIA-DEFINITIVA-INMIGRANTES-2006-2016.pdf>*



## Porcentaje de extranjeros a quienes se les otorgó visas 2015, según país de origen

Entre las personas receptoras de estos permisos se observa que un porcentaje de 28,6% de las personas con visa otorgada el 2015 pertenece a la comunidad peruana, seguida de las personas provenientes de Colombia y Bolivia. En la cuarta posición se aprecia el colectivo haitiano que aumenta en su importancia relativa respecto a lo que se aprecia en la tendencia de las Permanencias Definitivas, donde se presentaba como la novena comunidad más importante. Una tendencia similar presenta el grupo venezolano y los originarios de Estados Unidos, quienes no estaban presentes en los permisos de residencia permanente, aumentando en su importancia para las visas. Por contraparte, España se sitúa como el octavo país de mayor presencia nacional, lo cual contrasta con la distribución según las tendencias de los permisos de residencia definitiva, donde este país se sitúa en la cuarta posición.

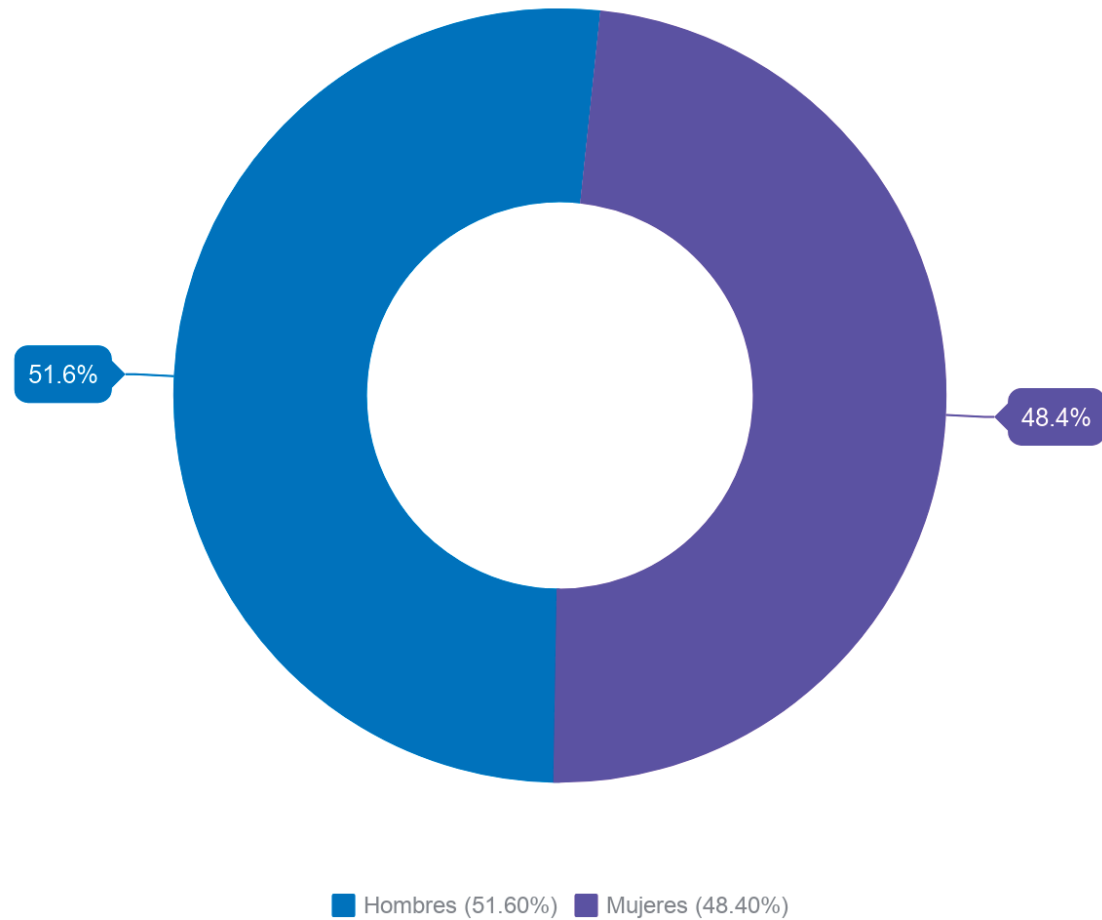
*Fuente: Elaboración a partir de los registros administrativos del Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.*



## Porcentaje de extranjeros a quienes se les otorgó visas 2015, según sexo

A nivel general, se observa que el número de extranjeros a quienes se les otorgó Visas en el año 2015 alcanzan un total de 164.251 personas, de los cuales 84.780 personas son hombres y 79.471 son mujeres.

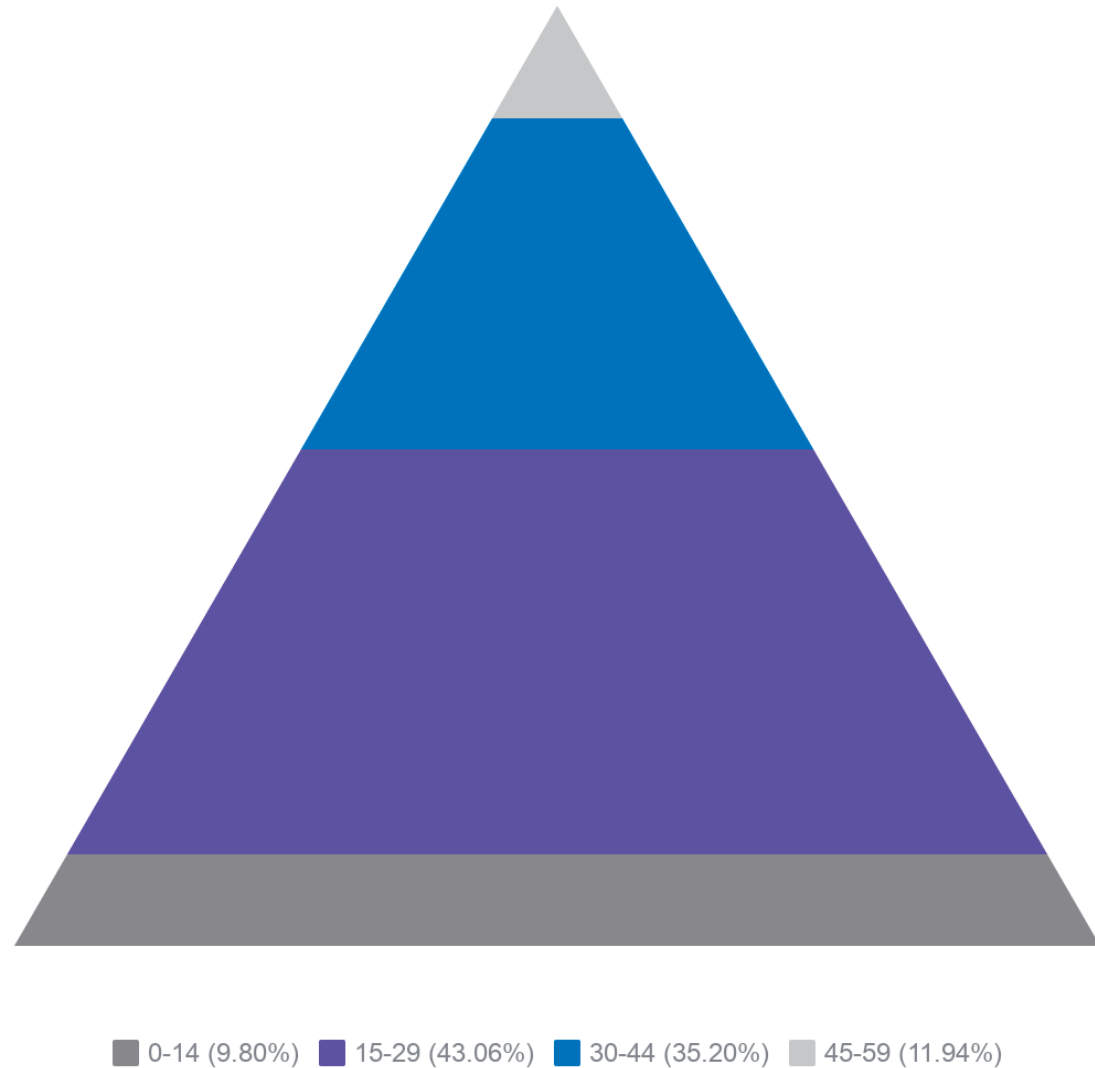
*Fuente: Elaboración a partir de los registros administrativos del Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.*



## Porcentaje de extranjeros a quienes se les otorgó visas 2015, según tramo de edad

Al mirar la distribución según la edad de las personas al momento de que se les otorga una visa, destaca que el grupo de mayor concentración es aquel que va desde los 15 a los 29 años de edad, alcanzando un 42,2% sobre el total. Este grupo es seguido por el tramo de edad desde 30 a 44 años con un 34,5%.

*Fuente: Elaboración a partir de los registros administrativos del Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.*



## Distribución de los hogares según quintil de ingreso autónomo per cápita\* del hogar, por lugar de nacimiento del jefe/a (2015)

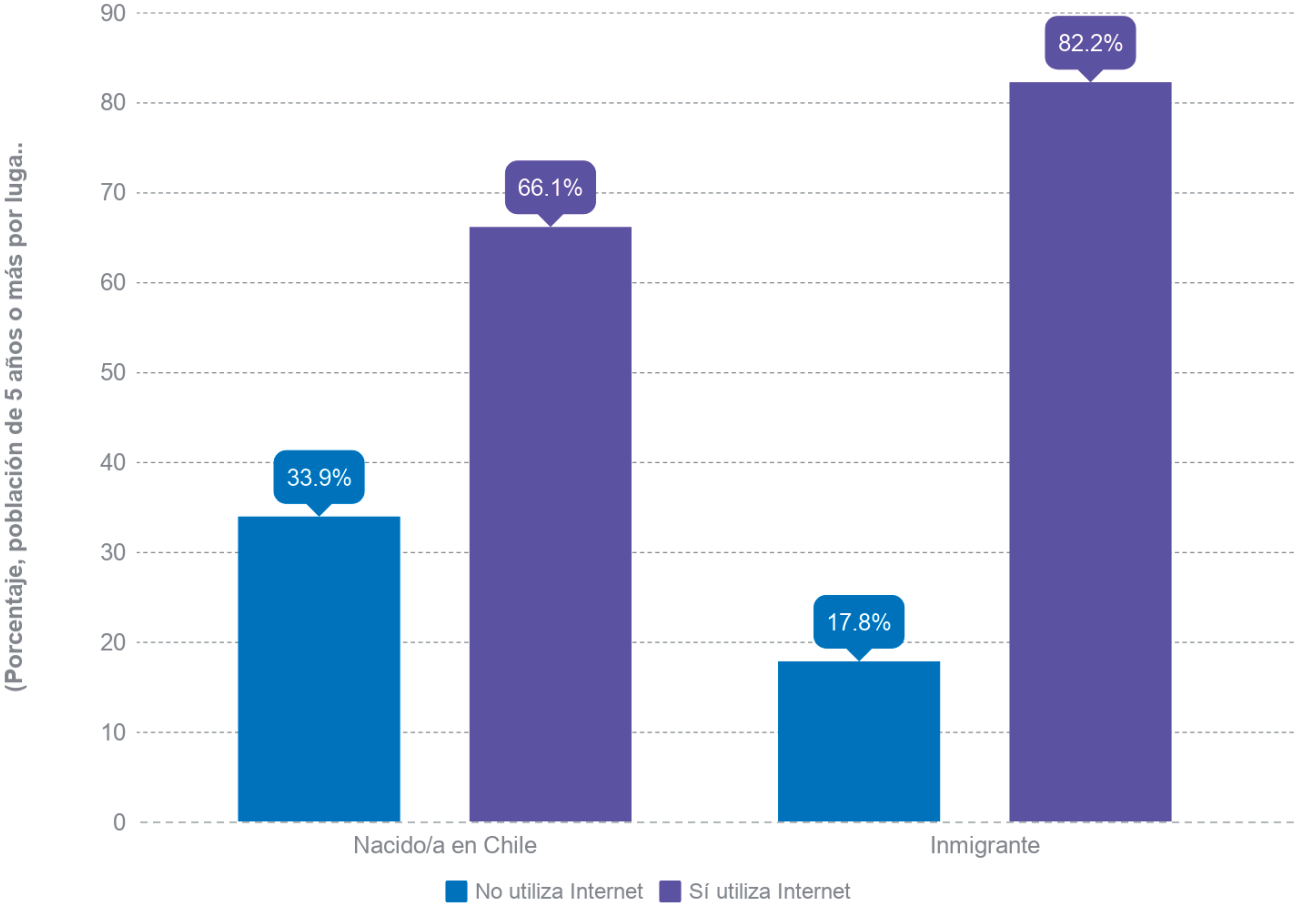
A nivel general, se observa que el número de extranjeros a quienes se les otorgó Visas en el año 2015 alcanzan un total de 164.251 personas, de los cuales 84.780 personas son hombres y 79.471 son mujeres.

*Casen, C. (2015). Inmigrantes. Ministerio De Desarrollo Social. Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN\\_2015\\_INMIGRANTES\\_21122016\\_EX-TENDIDA\\_publicada.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_INMIGRANTES_21122016_EX-TENDIDA_publicada.pdf)*



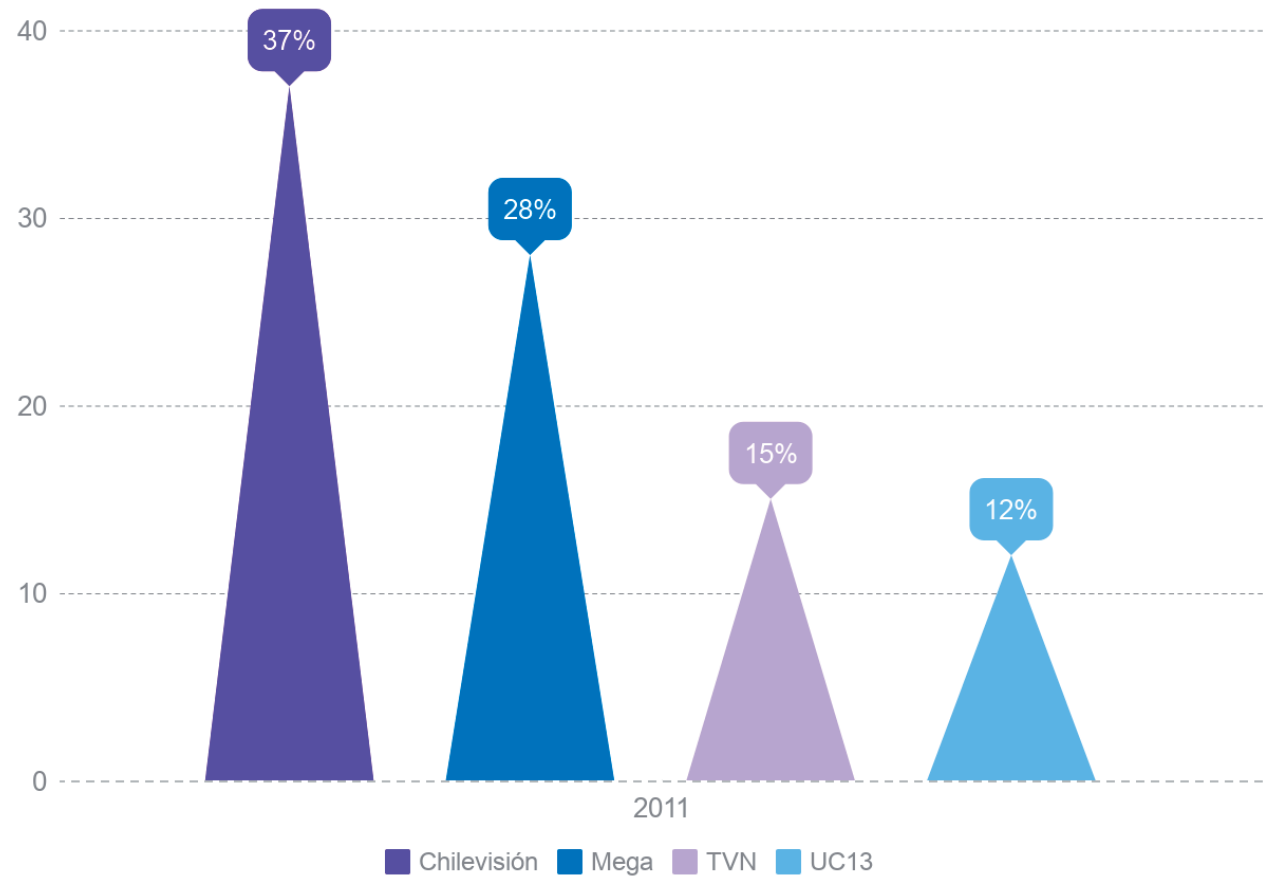
# Distribución de la población de 5 años o más según uso de internet\*, por lugar de nacimiento (2015)

Casen, C. (2015). *Inmigrantes*. Ministerio De Desarrollo Social. Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN\\_2015\\_INMIGRANTES\\_21122016\\_EX-TENDIDA\\_publicada.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_INMIGRANTES_21122016_EX-TENDIDA_publicada.pdf)



## ¿Cuáles de los siguientes canales de televisión chilenos ve usted con mayor frecuencia para informarse sobre lo que sucede en el país?

SER MIGRANTE EN EL CHILE DE HOY. (2012). Retrieved from <http://www.avina.net/avina/wp-content/uploads/2012/09/SER-MIGRANTE-EN-EL-CHILE-DE-HOY-PDF-copia.pdf>





#### [2.1.4] **Objetivos**

##### **Objetivo General**

Crear un sistema de confianza digital basado en aprovechar la cadena migratoria de un inmigrante con el objetivo de obtener mayores posibilidades de acceso a una vivienda de calidad, de forma segura y transparente.

##### **Objetivos Específicos**

- (1) Levantar y analizar información acerca de la población inmigrante en Chile, para identificar que aspectos les producen más problemas al momento de instalarse en nuestro país.
- (3) Involucrarse en el contexto de los inmigrantes para empatizar y entender como otorgar una solución significativa para ellos.
- (4) Diseñar un sistema que sea amigable y otorgue seguridad tanto al inmigrante, como a quien le presta servicios inmobiliarios.

#### [2.1.5] **Hipótesis**

**"Algunos inmigrantes tienen problemas de acceso a opciones de arrendamiento que sean seguras y dignas, la causa se atribuye principalmente a que arrendar a un inmigrante, se considera mas riesgoso. Si fuese creado un sistema en el cual se otorgara mayor confianza, mediante un sistema de recomendaciones, podrí abrir mejores opciones de acceso y calidad a la vivienda".**

[3.0]

**MARCO INVESTIGATIVO**

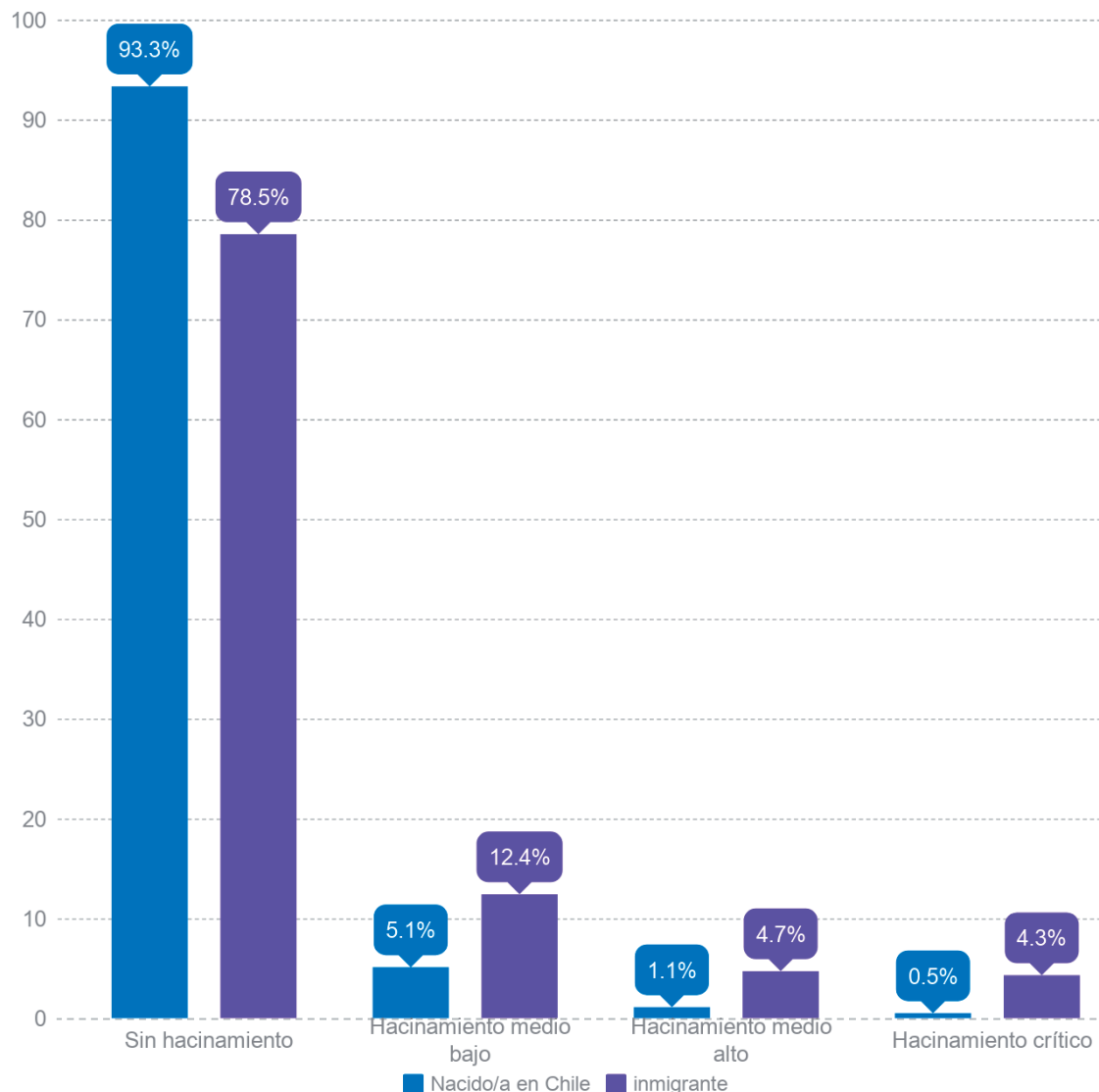
## [3.1] Investigación y análisis de antecedentes

### [3.1.1] Variables de la problemática.

#### Índice de hacinamiento\* por lugar de nacimiento del jefe/a de hogar (2015)

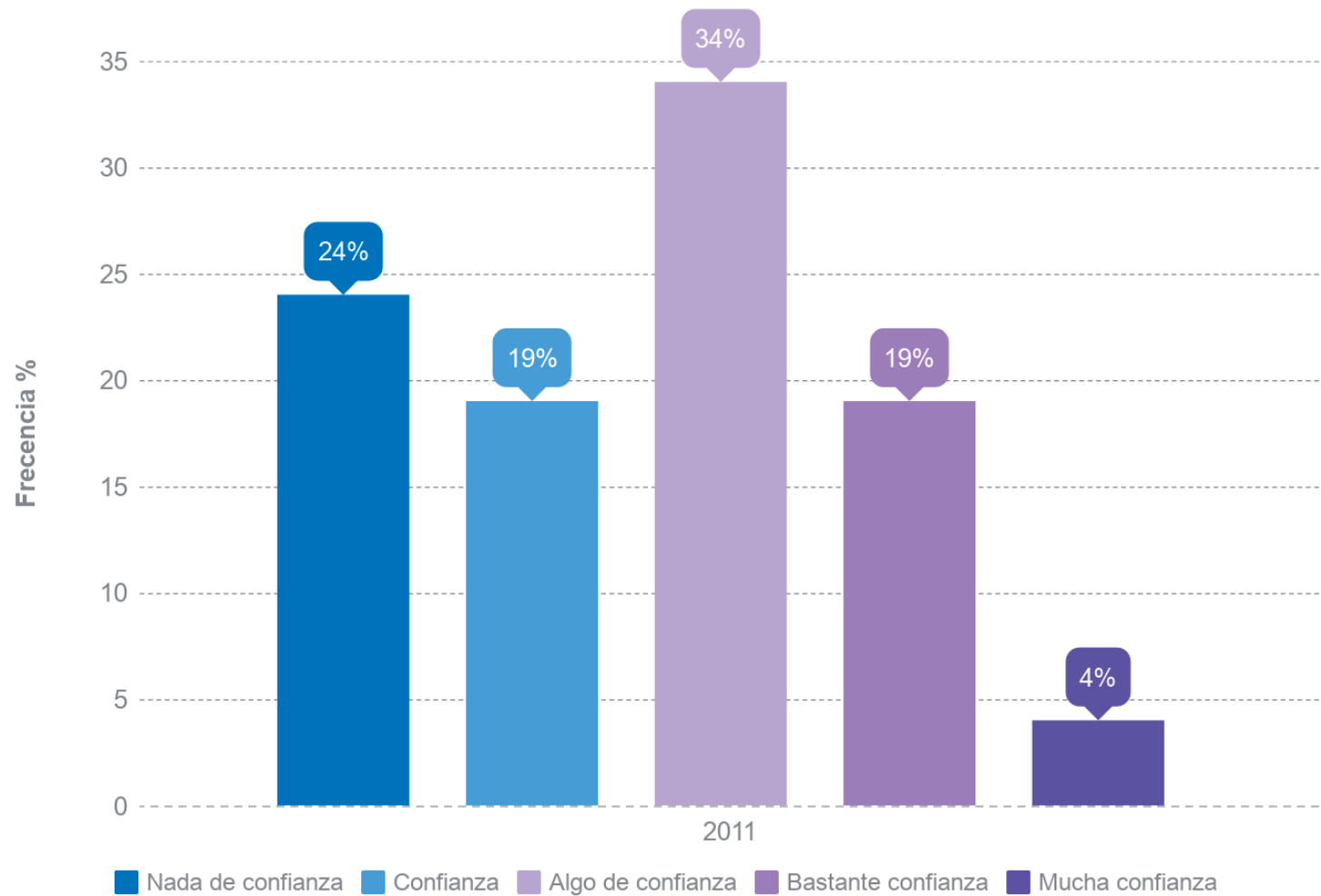
\* Relación entre el número de personas del hogar y el número de piezas usadas como dormitorios en una vivienda, excluidos la cocina y el baño. Se calcula como el cociente entre ambas variables. El índice se expresa en 4 categorías: Sin hacinamiento (2,4 personas o menos por dormitorio), hacinamiento medio bajo (2,5 a 3,4 personas por dormitorio), hacinamiento medio alto (3,5 a 4,9 personas por dormitorio) y hacinamiento crítico (5 y más personas por dormitorio o viviendas sin dormitorios). Categoría “Hacinamiento crítico” presenta menos de 50 casos muestrales en jefe/a de hogar inmigrante.

*Casen, C. (2015). Inmigrantes. Ministerio De Desarrollo Social. Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN\\_2015\\_INMIGRANTES\\_21122016\\_EX-TENDIDA\\_publicada.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_INMIGRANTES_21122016_EX-TENDIDA_publicada.pdf)*



## ¿Cuánto confía usted en los inmigrantes peruanos?

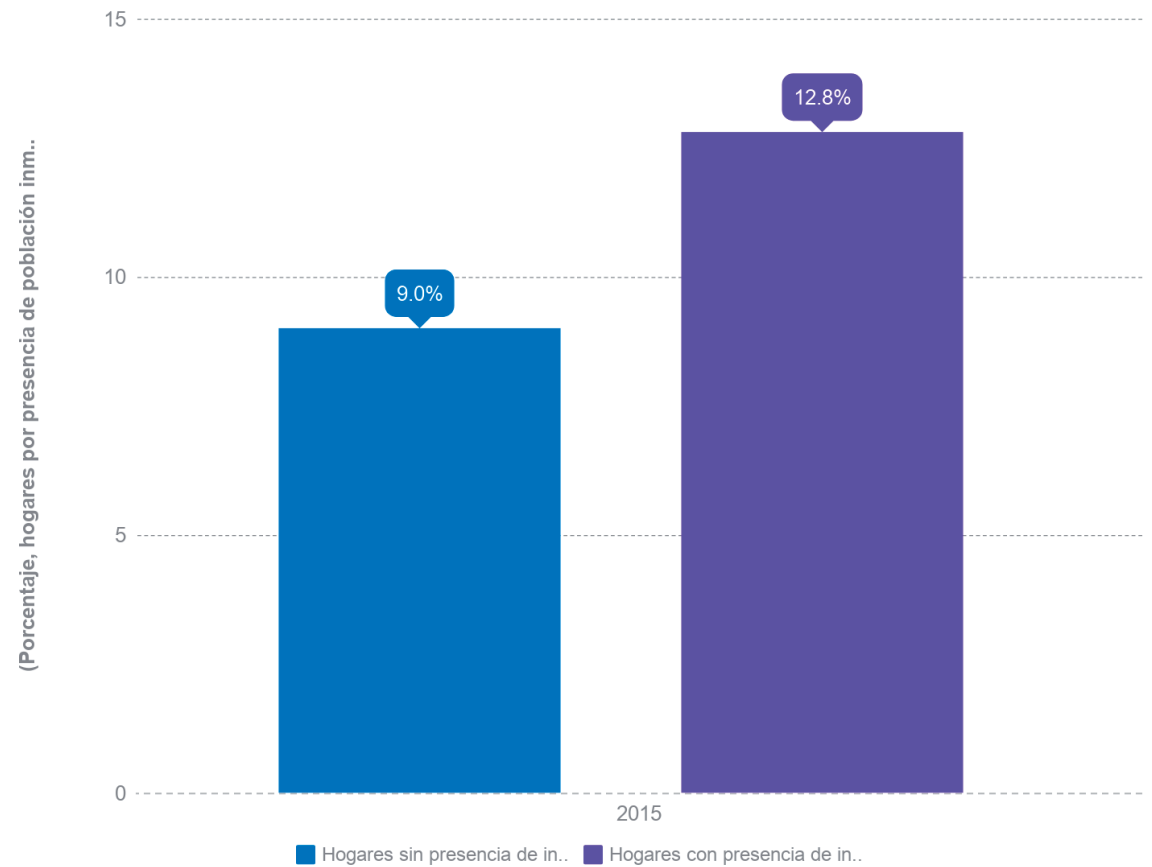
Estudio longitudinal social de Chile módulo 1: cohesión social y migración 2016 - 2024. (2016). Retrieved from <http://www.elsoc.cl/wp-content/uploads/2017/07/Lanzamiento-modulo-Cohesion-Migracion-2017.pdf>



## Porcentaje de hogares con carencia en redes de apoyo\* por presencia de población inmigrante (2015)

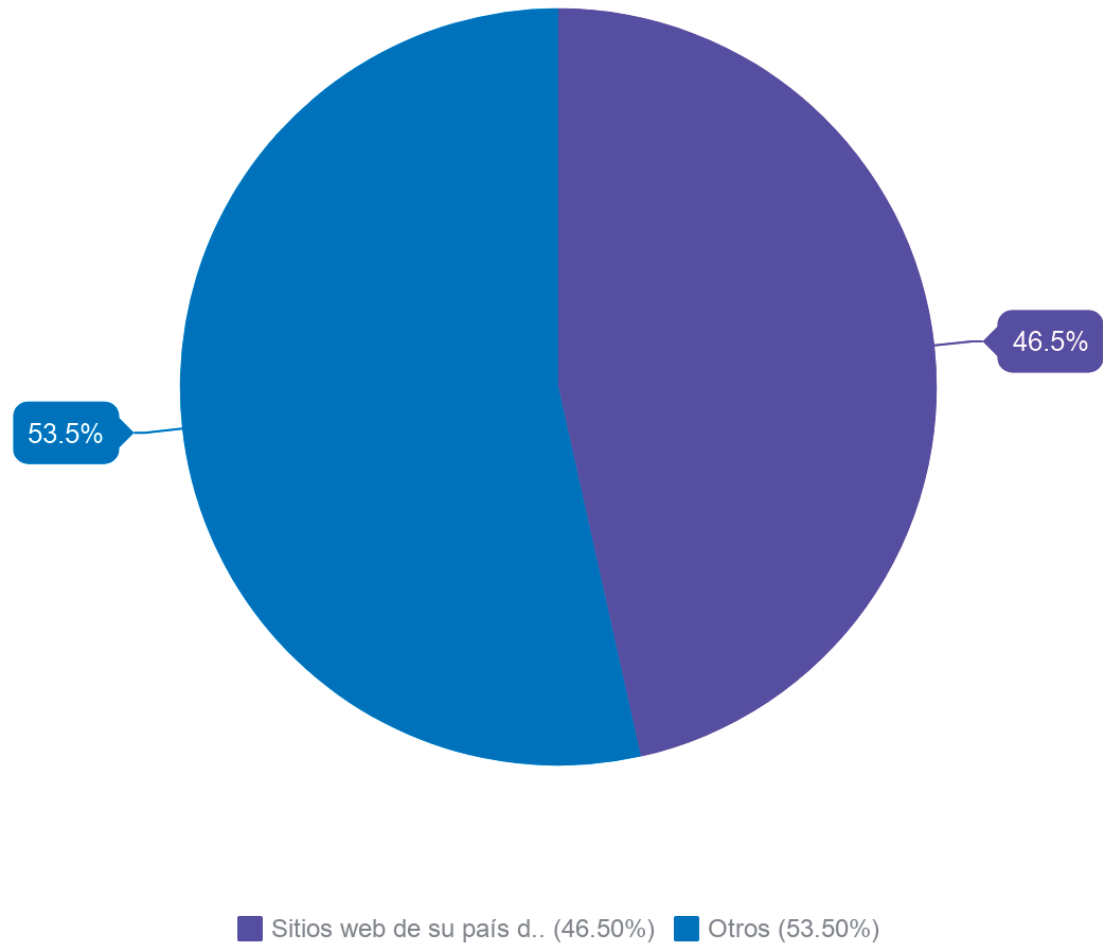
\* No cuentan con alguna persona que pueda ayudar (fuera de los miembros del hogar) en 8 situaciones relevantes de apoyo o cuidado: cuidado en caso de enfermedad, facilitar un vehículo, prestar dinero, resolver consultas o realizar trámites legales o financieros, uso de tecnologías, reparaciones del hogar, conseguir un trabajo, aconsejar en caso de problemas personales o familiares.

Casen, C. (2015). *Inmigrantes*. Ministerio De Desarrollo Social. Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN\\_2015\\_INMIGRANTES\\_21122016\\_EX-TENDIDA\\_publicada.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_INMIGRANTES_21122016_EX-TENDIDA_publicada.pdf)



## El 46,5% visita sitios web de su país de origen para informarse

SER MIGRANTE EN EL CHILE DE HOY. (2012). Retrieved from <http://www.avina.net/avina/wp-content/uploads/2012/09/SER-MIGRANTE-EN-EL-CHILE-DE-HOY-PDF-copia.pdf>



# ¿Cuál de las siguientes, diría usted que fue la principal dificultad que enfrentó cuando llegó a Chile?

SER MIGRANTE EN EL CHILE DE HOY. (2012). Retrieved from <http://www.avina.net/avina/wp-content/uploads/2012/09/SER-MIGRANTE-EN-EL-CHILE-DE-HOY-PDF-copia.pdf>

## Idioma



## ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con el acceso que tienen los ciudadanos extranjeros que actualmente residen en Chile a los siguientes aspectos?

SER MIGRANTE EN EL CHILE DE HOY. (2012). Retrieved from <http://www.avina.net/avina/wp-content/uploads/2012/09/SER-MIGRANTE-EN-EL-CHILE-DE-HOY-PDF-copia.pdf>

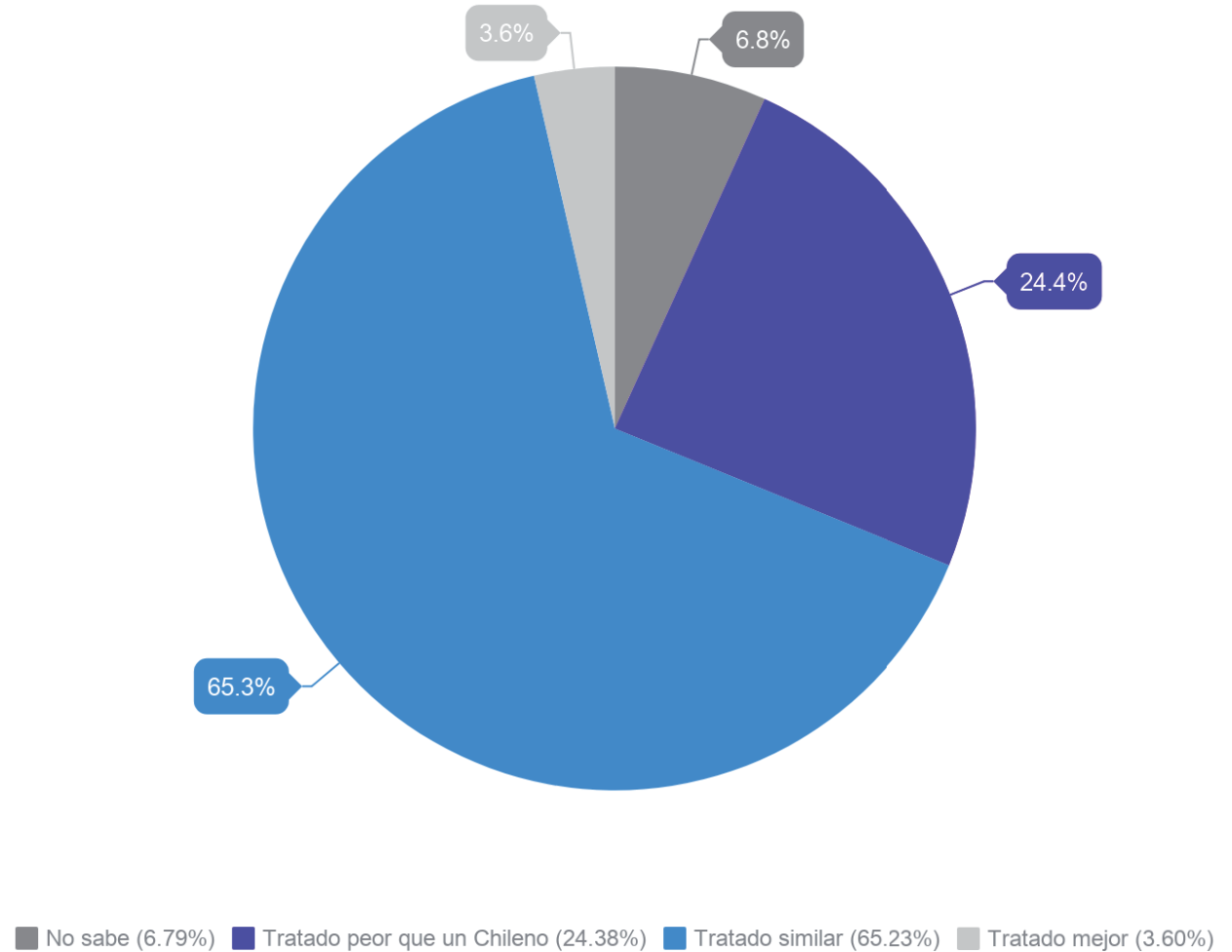
### Vivienda





## Si compára el trato que recibe usted y el que recibe un chileno común y corriente para acceder a la vivienda ¿Usted diría que se siente...?

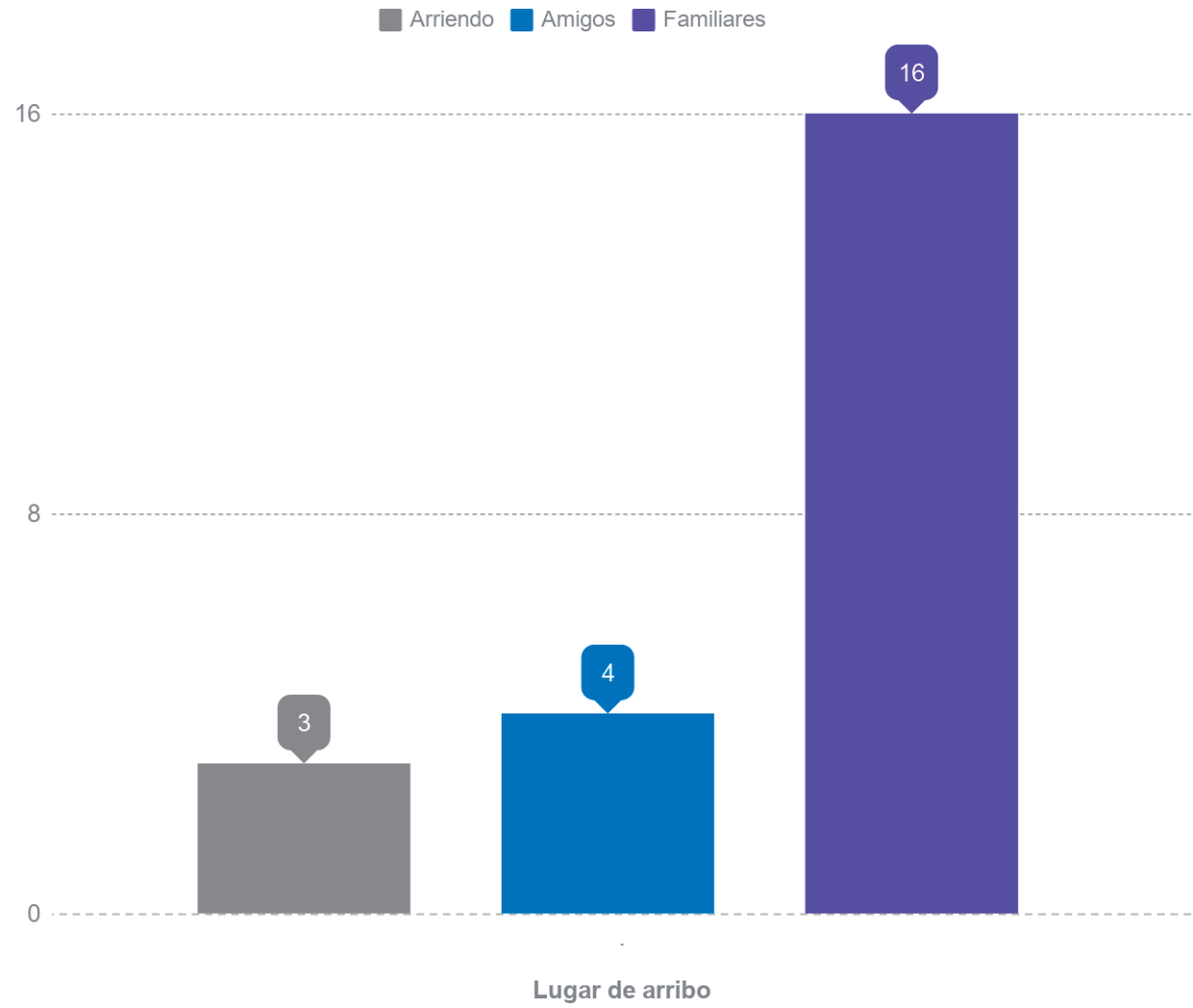
SER MIGRANTE EN EL CHILE DE HOY. (2012). Retrieved from <http://www.avina.net/avina/wp-content/uploads/2012/07/SER-MIGRANTE-EN-EL-CHILE-DE-HOY-PDF-copia.pdf>



## ¿Cómo logro encontrar un lugar donde quedarse cuando llego a Chile?

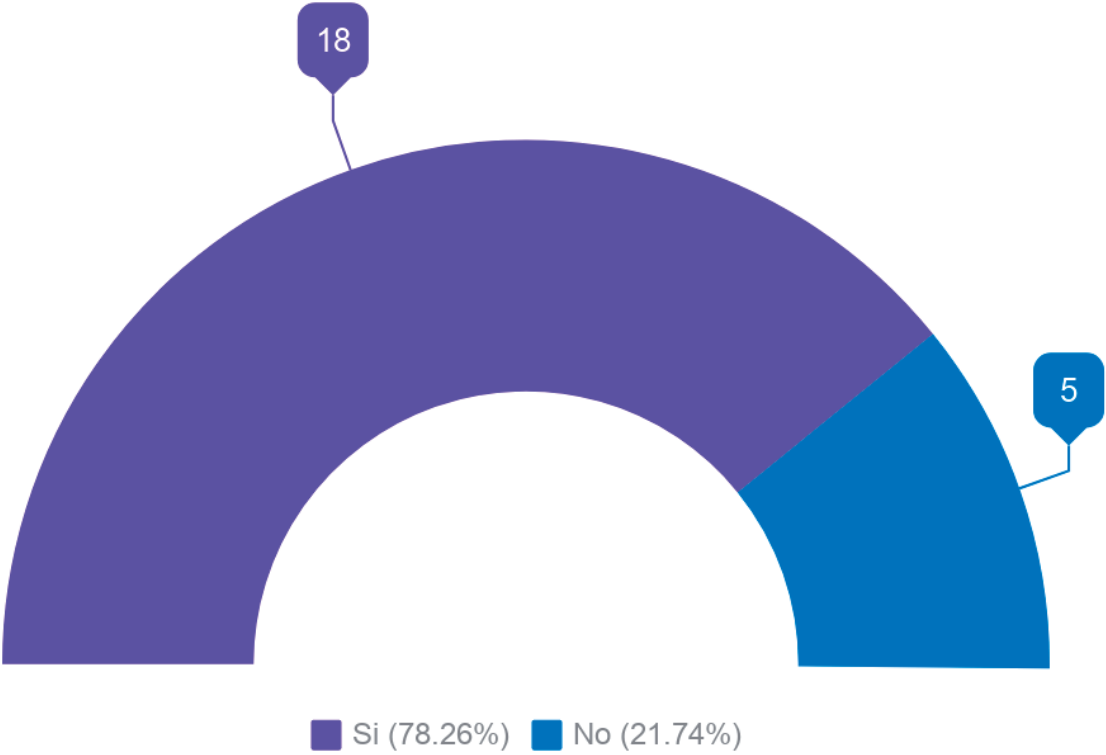
Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.

Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.



# Hoy ¿Arrienda?

Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.  
Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.

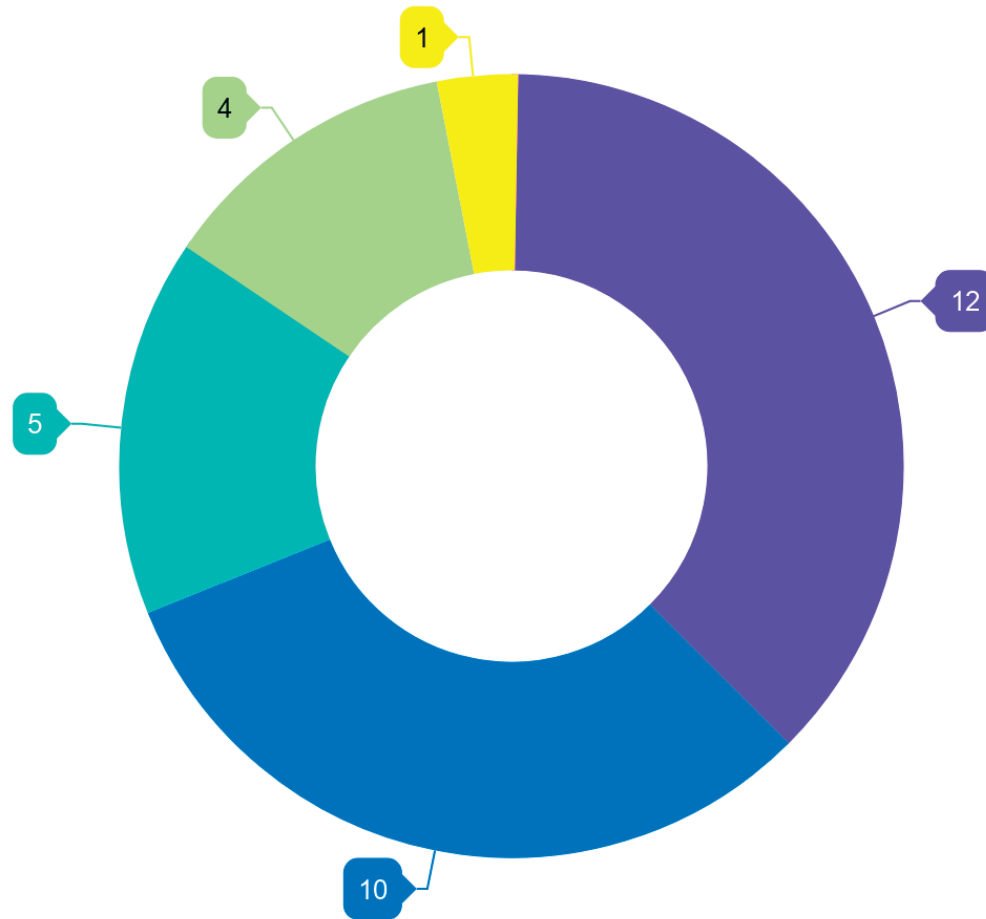


## ¿Qué medios utilizó?

Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.

Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.

■ Internet (37.50%) ■ Referido (31.25%) ■ Corredora (15.63%) ■ Caminar/Preguntar (12.50%) ■ Avisos (3.13%)



## ¿Cuánto tiempo demoro más o menos en encontrar sitio donde vive actualmente?

Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.

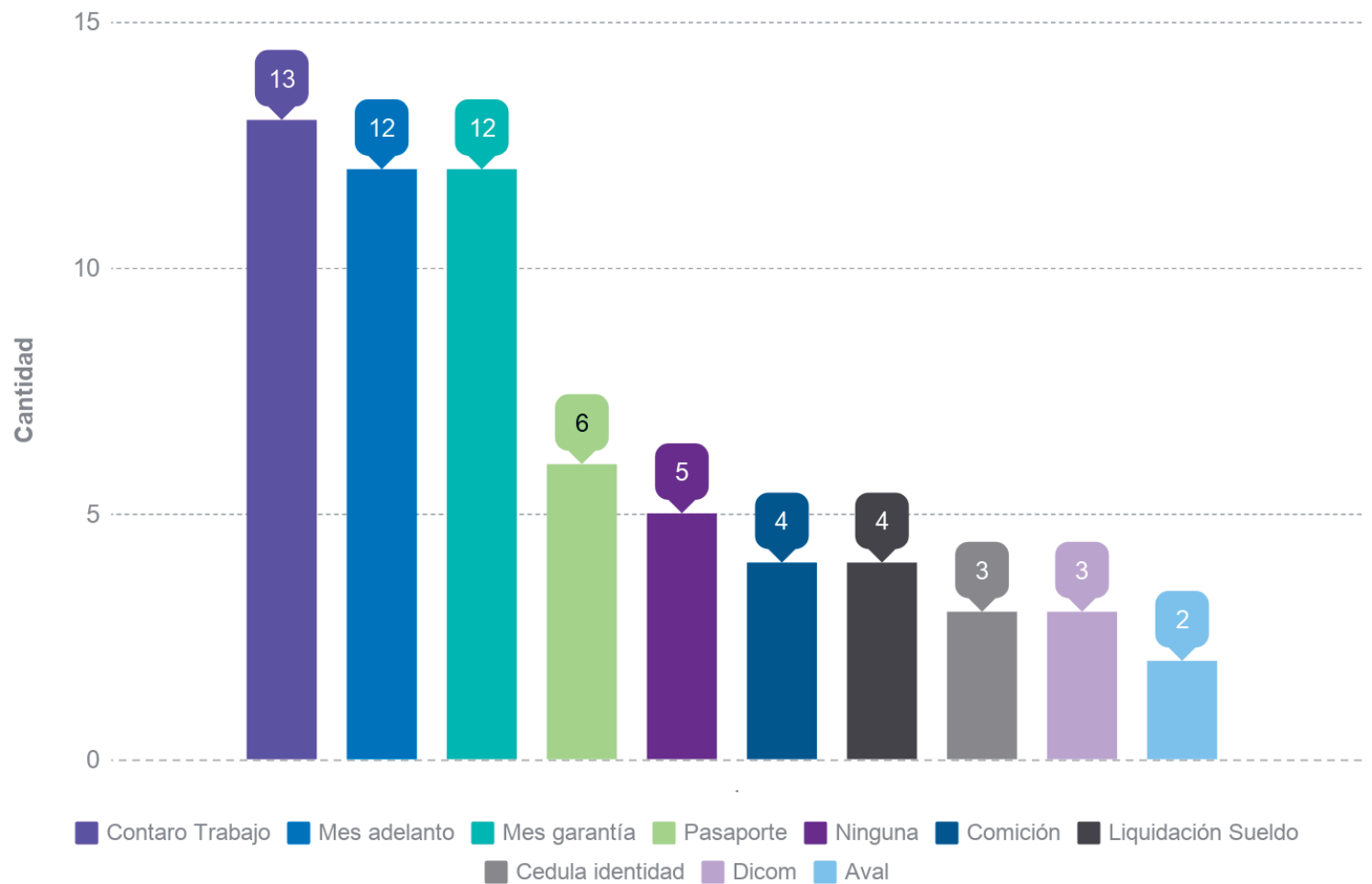
Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.



## ¿Qué exigencias le pidieron para arrendar?

Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.

Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.



## ¿Con cuántas personas vive?

Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.

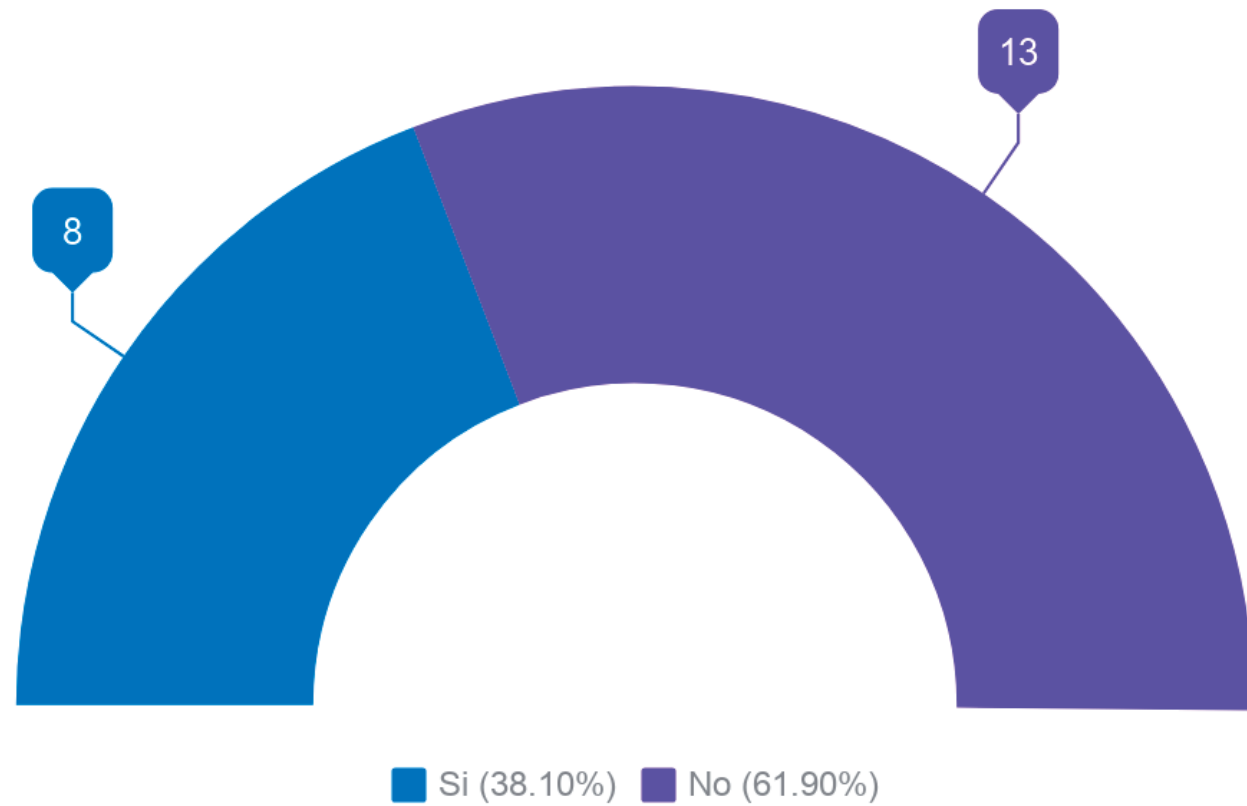
Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.



## ¿Tiene contrato de arrendamiento?

Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.

Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.



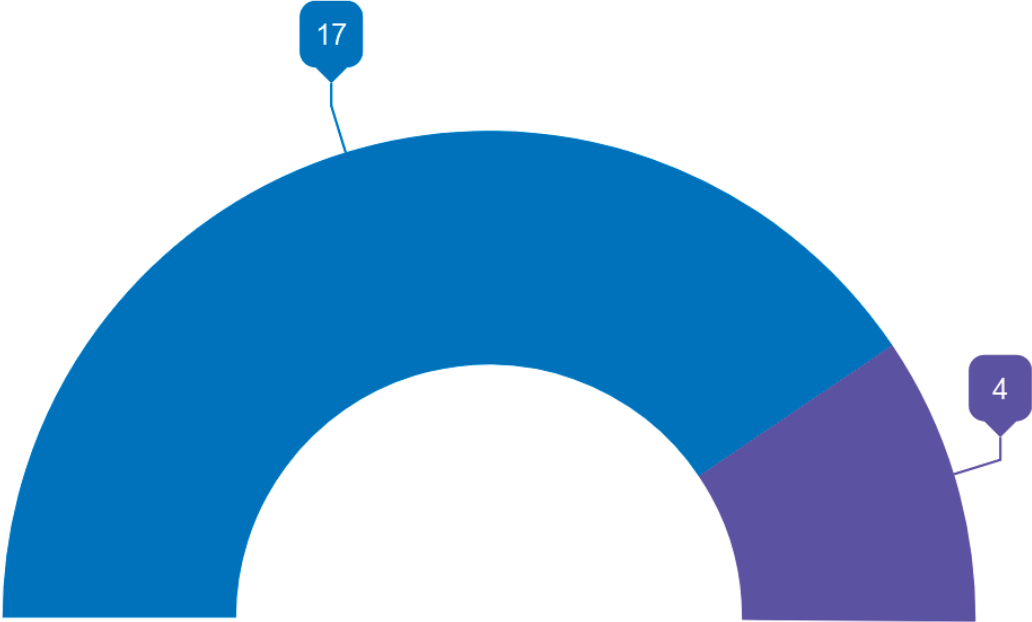


# ¿Cuenta con todos los servicios básicos en excelente estado?

Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.

Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.

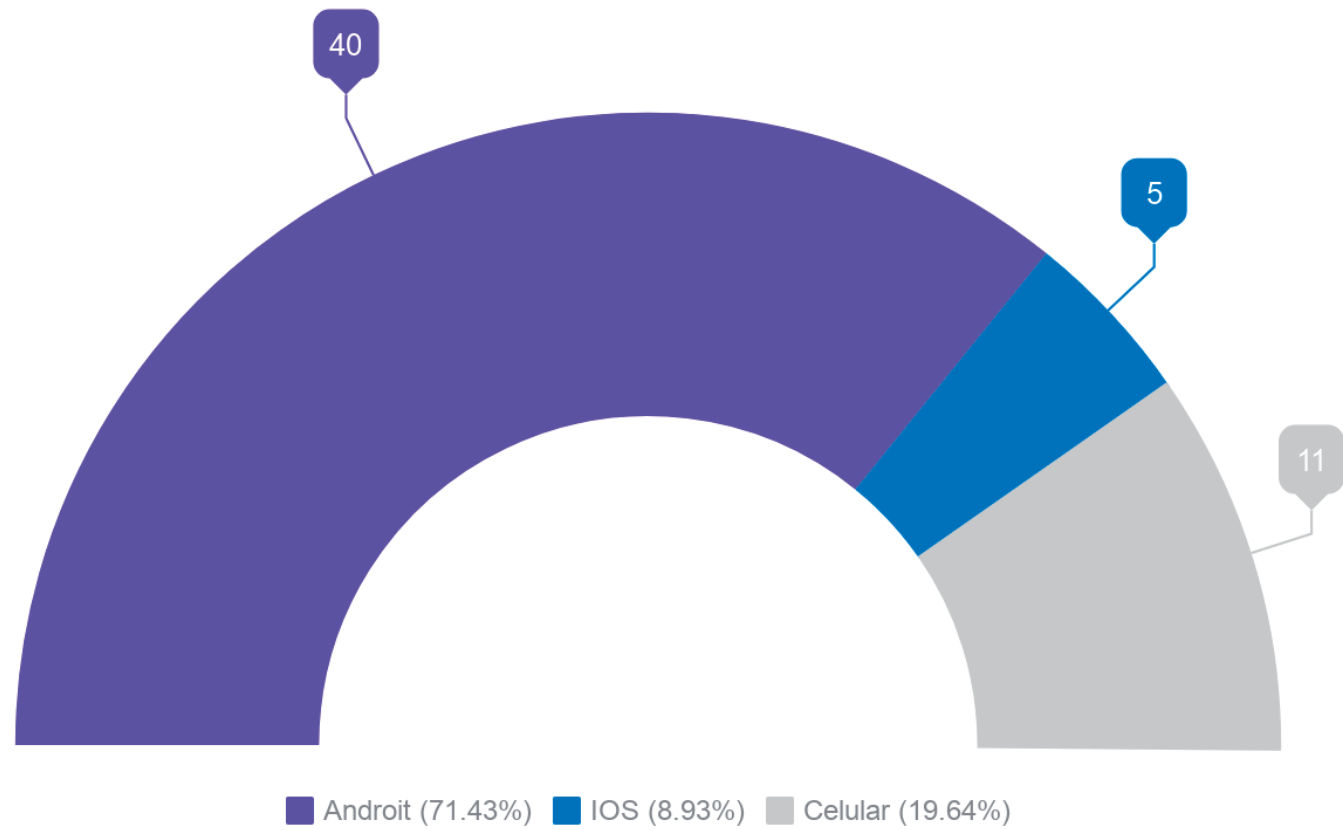
■ Si (80.95%) ■ No (19.05%)



## ¿Qué dispositivo usa?

Fuente de investigación echa en terreno por el estudiante.

Vergara Silva, I. (2018). *Inmigrantes y Arriendo*. Santiago.

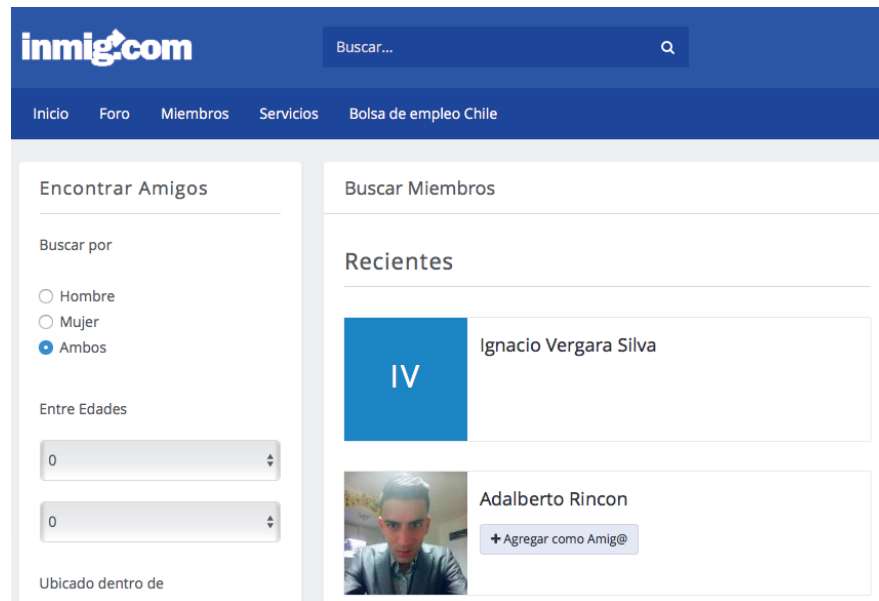


## [3.2] Justificación desde el Diseño y MKT.

### [3.2.1] Analisis de casos

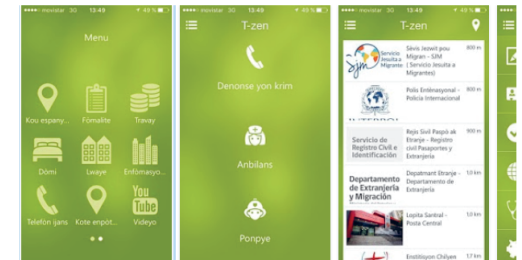
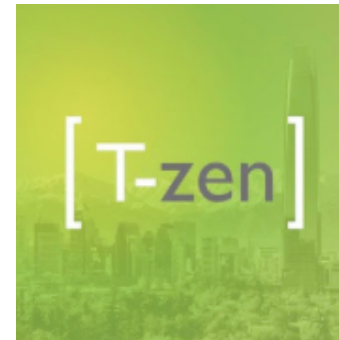
#### **inmig.com**

Cientos de usuarios podrán entrar en contacto con compatriotas que se trasladaron al mismo país que ellos, facilitando su integración en todos los aspectos. Todo esto de forma totalmente gratuita.



#### **T-Zen**

es un proyecto multimedia que pone las tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de una de migración informada e inclusiva. En idioma creole haitiano (aplicación móvil, canal de Youtube y página web) que entrega toda la información que necesitan todos los haitianos y haitianas que llegan al país.



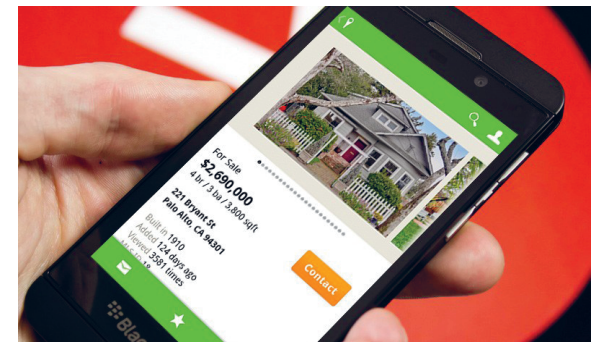
## LinkedIn

Es una comunidad social orientada a las empresas, a los negocios y el empleo. Partiendo del perfil de cada usuario, que libremente revela su experiencia laboral y sus destrezas, la web pone en contacto a millones de empresas y empleados. Es un referente mundial en redes de contactos



## Trulia

Es un sitio inmobiliario residencial en línea para compradores de viviendas, vendedores, arrendatarios y profesionales de bienes raíces en los Estados Unidos. Enumera las propiedades para la venta y el alquiler, así como las herramientas y la información necesaria en el proceso de búsqueda del hogar. La compañía tiene su sede en el centro de San Francisco, [1] y tiene oficinas en la ciudad de Nueva York y Denver, Colorado



## Goplacit

Es el portal inmobiliario que te ayudará a publicar y buscar ventas o arriendo de Casas, Departamentos y/u Oficinas. Busca tu nueva propiedad aquí.



## Airbnb

Es una empresa y una plataforma de software dedicada a la oferta de alojamientos a particulares y turísticos. El nombre es un acrónimo de airbed and breakfast (colchón inflable y desayuno). Airbnb tiene una oferta de unas 2.000.000 propiedades en 192 países y 33.000 ciudades.



[3.2.1.1] **Variables controlabres (MKT MIX/ 4P)**

	<b>Tema</b>	<b>Contexto</b>	<b>Formato</b>
Inmig.com	Red inmigración	Nacional	Página Web
T-zen	Informar Inmigración	Nacional	Aplicación Móvil
LinkedIn	Red profesional	Internacional	App. y Web
Trulia	Vivienda	Extranjera	App. y Web

	<b>Precio</b>	<b>Plaza</b>	<b>Producto</b>	<b>Promoción</b>
Inmig.com	Gratis	Internet/Web	Página Web	Videos en Vimeo
T-zen	Gratis	PlayStore	Aplicación Móvil	Videos en Youtube y prensa nacional
LinkedIn	Gratis	Internet/Web	Aplicación Móvil y web	Web,YouTube
Trulia	Gratis	Internet/Web	Aplicación Móvil y web	Web

[3.2.1.2] Variables incontrolables (FODA)

	<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Inmig.com	Ligado a medios nacionales reconocidos Ligado a una bolsa de empleos en Chile Se puede linkear con Facebook	Que las comunidades de inmigrantes en Chile acojan la plataforma Que este ligada a las embajadas, ONG o fundaciones.	Tiene dificultades técnicas de acceso por redes sociales La visualidad no es atractiva La interfaz es compleja Es engorroso obtener resultados que pueden llegar a ser inútiles	Que los inmigrantes no tengan acceso recurrente a internet Que al usuario no le interese ocupar la plataforma Que el usuario no entienda la usabilidad de la plataforma
T-zen	Esta en creole Proporciona información útil Tiene videos explicativos sobre cotidianidades de Chile Tiene un CV predeterminado para facilitar la búsqueda de trabajo	Que este ligada a la embajada de Haití Que se promoció en los medios nacionales de Haití	Esta solo enfocada a los Haitianos Diseño poco amigable	Que los haitianos no posean los dispositivos para poder usar la app Que Chile deje de ser un país receptor de inmigrantes
LinkedIn	Interfaz amigable Red de apoyo efectiva Enfoque multidispositivo Conectada con muchas redes sociales	Acoger a estudiantes de la enseñanza media	Tiende a ser compleja Requiere dedicación para resultados inciertos	Que sea utilizada para obtener información para actos ilícitos
Trulia	Interfaz amigable Describe detalladamente Buena usabilidad	Exportarse para otros países	Es para unos pocos condados de E.E.U.U	Que la plataforma no sea conocida

## [3.4] Definición de usuario

### [3.4.1] Actores

#### **Primarios: Inmigrantes**

- Nacionalidad: Variada
- Rango etáreo: 18 – 45 años.
- Sexo: Unisexual
- Nivel de ingreso: 3er a 5to quintil.
- Tipo de trabajo: Asalariado, por cuenta propia, buscando empleo.
- Educación: Escolar completa, Universitaria completa, Estudiante de intercambio.
- Geográficas: Inmigrantes de Centroamérica, el Caribe y Sudamérica.
- Residencia: Todo Chile, principalmente Santiago y Antofagasta.

#### **Secundarios: Arrendadores**

Desde pequeñas pymes de arriendo hasta corredoras de propiedades.

## [3.4.2] Dimensiones

### **Políticas públicas**

En Chile existen problemas institucionales respecto con **modernizar** el sistema de visado y el **aseguramiento de derechos** fundamentales de los inmigrantes.

### **Brecha de la información y comunicación**

En Chile no existe **facilitación** de **información** hacia chilenos acerca los tipos de inmigrantes de sus beneficios, sus culturas y lugares de origen. También no existe una facilitación de la información acerca de Chile en los ámbitos relacionados al querer desarrollarse plenamente el en país para los extranjeros que están en vistas de inmigrar a Chile y los que han llegado.

### **Bienestar**

Las personas inmigrantes cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad se encuentran especialmente disminuidas.

### **Inclusión**

En Chile tiene problemas de **integración** de inmigrantes en ámbitos de **reconocimiento** de su cultura y los límites de esta, creación de espacios de **inclusión** e integración, intercambio y mantención **cultural**, participación de la lógica social, recepción positiva en el país y la barrera del idioma.



### [3.4.3] Perfiles extremos

#### [A] Políticas públicas



##### **Pastor Sthefenson**

Estos inmigrantes por su reconocimiento social y cualidades vienen al país para ayudar a sus compatriotas o ya están ase tiempo , pertenecen a fundaciones, iglesias y/o instituciones. Saben todo lo necesario para llegar legalmente y tienen una visión mas profunda sobre los derechos humanos y las políticas chilenas de inmigración. Algunos viven cómodamente y se han integrado de buena manera.



##### **Joane Florvil**

Es que ase poco arribo a Chile, vino escapando de la pobreza. Apenas sabe lo básico para estar legalmente en país. Quedo ilegal por robo de papeles. No sabe nada sobre Santiago y preguntando fue pedir ayuda a una fundación. No sabe español y tampoco que derechos tiene. Tiene hija y no sabe que pasara con su futuro. Se arriesga a estar presa y a multas por su condición.

#### [B] Brecha de la información y comunicación



##### **El MacGyver**

Es una persona que arribo a Chile informándose previamente y con dinero que ahorro. Conoce todos los tramites legales para vivir y trabajar. Tiene trabajo estable. Pudo incluso validar sus estudios. Tiene medios como el teléfono con Internet, tiene amistades chilenos en el trabajo y vive cómodamente. Tiene familiares en Chile que se vinieron antes que él y lo ayudaron. Trajo su familia al país



##### **El Teniente bello**

Es una persona que no sabia nada del país aparte de su selección de futbol. Llego como turista y trabajo en lo primero que le salió preguntando por todas partes. Trabaja ilegalmente y no tiene contrato, no tiene Internet ni sabe como ocupar. Arrienda una pieza el solo y le cobran un poco mas que al resto. Está en proceso de mejorar su situación. Se salta la locomoción colectiva porque no sabe.

## [C] Bienestar



### **La Chetada**

Es una persona que arribo a Chile tiene todos los medios para hacerlo, sus padres la ayudaron a investigar y como asentarse. Sus padres la enviaron a estudiar a Chile en la universidad. Vive en departamento en el centro de la ciudad, tiene Internet en el celular y Wi-Fi, se comunica mucho con sus padres, tiene amigos chilenos y novio chileno. Tiene todos sus papeles al día. Incluso tiene auto.



### **Chris Gardner**

Es una persona que llega a Chile pensando que tendría mejor situación pero casi no tiene dinero ni sabe que va ser de su futuro. Trabaja ilegalmente en la calle para subsistir. Vive con otros de su misma nacionalidad hacinados en un cité. A sufrido discriminación y es víctima de robos. No tiene ni ropa adecuada para invierno, tampoco paga la bip por su costo, no tiene su situación regularizada.

## [D] Inclusión



### **Reggueton Boy**

Es una persona que llegó a Chile años atrás. Sabe sus derechos. Sabe como funciona el sistema de visado sus costos y tiempos. Tiene residencia permanente. Sabe a ubicarse en Santiago, donde están las tiendas, hospitales, etc. Posee dinero más que suficiente para vivir. Habla, escribe y lee español. Tiene vivienda propia y ofrece trabajo a sus compatriotas. A tenido éxito en todo.



### **Megamente**

Es una persona que llegó al país escapando de las duras condiciones del suyo. Hace dinero fácil ilegalmente. Su cultura es choca con la chilena. No habla español. Lo discriminan por su comportamiento. Callo en la delincuencia, consumo de drogas y el tráfico de drogas. No se siente chileno. Está ilegal y no puede conseguir empleo, tiene mucho miedo.

### [3.4.4] Protocolo de empatía

Dimensión	¿Qué quiero saber?	¿Qué pregunta me sirve?	Método o técnica
Brecha de la información	Como supo todo lo relacionado a los trámites de obtención de visa	¿Como supo que tenía que hacer para obtener una visa?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Saber los dispositivos tecnológicos que utilizan y el tipo acceso a Internet.	¿Accedes a Internet? Celular? Tablet? Otro?	Imágenes
	Que medios utiliza.	¿De las siguientes redes y medios cuál conoce?	Imágenes
	Que percepción tiene de los chilenos.	¿Que percepción tiene acerca de los chilenos que ha conocido?	Imágenes
	Con cuantas personas vive	¿Con cuantas personas vive?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Qué sabía de Chile antes de llegar	¿Qué sabía de Chile antes de llegar?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Cuántas veces a tenido que sacar la visa	¿Cómo se entero del colegio al que van sus hijos?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Tenia algún contacto en Chile	¿Tenía algún contacto en Chile antes de llegar? ¿Y durante su estadía?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Cómo la gente busca empleo.	¿Tienes trabajo y como lo encontraste? Fue difícil?	Entrevista presencial
	Si tiene contactos en Chile.	¿Tiene amigos y/o familiares de su misma nacionalidad en Chile?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Cuáles son los intereses de los inmigrantes a largo plazo.	¿Tienes metas que lograr aquí en Chile?	Entrevista presencial.
	Cuanto tiempo demoró en adquirir una visa	¿Cuánto demoró en obtener una visa?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Saber la percepción de los chilenos sobre el volumen de inmigrantes.	Del 1 al 7, donde 1 es faltan y 7 es son demasiados ¿Faltan o hay demasiados inmigrantes en Chile?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Saber la percepción de los Chilenos sobre la calidad de las políticas de inmigración	Del 1 al 7, siendo 1 mala y 7 muy buena ¿Como crees que es la regulación de quién entra al país?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Cuáles son las cosas que impactan significativamente de Chile al extranjero.	¿Qué es lo que más te sorprendió de Chile al llegar?	Entrevista presencial.
Saber la percepción de los Chilenos sobre los extranjeros	Mostrar un moodboard con distintos tipos de percepciones de la inmigración.	Moodboard, imágenes.	
Si la gente tiene conocimiento de sus derechos como inmigrante.	Cuál de éstos no sabías que es uno de tus derechos.	Imágenes, Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.	

Dimensión	¿Qué quiero saber?	¿Qué pregunta me sirve?	Método o técnica
Políticas publicas	Que tipo de visa tiene	¿Qué visa tenía al llegar y cuál tiene ahora?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Saber la opinión de si la nueva ley de inmigración.	¿Qué opina sobre la nueva Ley de Inmigración en Chile?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si hay algún problema con el sistema. (Ejemplo: demora, costos, requisitos.)	¿Qué problemas, a su juicio, tiene el sistema de visas?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si es un impedimento para obtener trabajo, solo si se posee visa.	¿Quiso trabajar pero no pudo por no poseer carnet o visa?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	¿Cuántas veces a tenido que sacar la visa?.	¿Cuántas veces a tenido que cambiar la visa u obtener otra?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si posee estudios técnicos o superiores y si a podido validarlos.	¿Has podido validar tus estudios en Chile?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si al no saber el idioma a sido mas dificil la Obtención de visa.	¿A sido más difícil obtener la visa por no saber mucho español?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si contaba con los recursos suficientes para regularizar su situación migratoria.	¿Es costosa la visa?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si puede obtener la visa en su país.	¿Desde su país puede sacar visa para Chile?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si le gustaría poder cambiarse de empleo Pero no puede por estar sujeto a la visa.	¿A querido cambiarse de empleo? ¿Porque?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si utilizan ayuda de organizaciones civiles o gubernamentales.	Recibiste ayuda de alguna embajada u alguna organización para llegar a Chile?	Entrevista presencial
Si se siente adaptado o no.	Del 1 al 7, donde es 7 muy bien y 1 es muy mal ¿Cómo se siente en Chile?	Imágenes, Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.	

Dimensión	¿Qué quiero saber?	¿Qué pregunta me sirve?	Método o técnica
Inclusión e inmigración	Si su cultura es aceptada o no.	¿A recibido reclamos de parte de chilenos? ¿Cuáles?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si por su condición de inmigrante se le cree inferior.	¿Siente que los chilenos lo miran en menos por ser inmigrante? ¿Por qué?	Entrevista presencial
	El nivel de aporte que la persona cree que hace al país.	¿Se considera importante para el país? ¿Por qué?	Entrevista presencial
	Si se les discrimina en la mas mínima forma.	¿Ha sufrido alguno de estos tipos de discriminación?	Imágenes
	Percepción de los chilenos a los inmigrantes en cuanto a aporte.	Del uno al 7 ¿cual crees tú que es el aporte de los extranjeros?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Como se siente ser inmigrante.	¿Cómo se siente dejar su país para venir a Chile?	Entrevista presencial
	Que percepción cree que tienen los chilenos de el.	Del 1 a 7, donde 1 es malo y 7es bueno ¿que cree que piensan los chilenos de los inmigrantes?	Imágenes, Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si los chilenos consideran ser moreno, hablar cantado, tener rasgos distintos, pertenecer a cierta nacionalidad o formas de vestir distintas como algo que sea considerado feo o inferior.	¿Qué inmigrantes prefiere?	Imágenes
	Que cosas de su cultura pertenecen a su identidad y que en Chile no estén.	¿Qué es lo que más extrañas de tu país?	Entrevista presencial
	Saber que es lo que es más chocante para ellos al momento de integrarse en Chile.	¿Qué ha sido lo que más te ha costado para adaptarte a Chile?	Entrevista presencial
	Que cosas son las que hacen que los extranjeros se sientan a gusto.	¿Qué valores de Chile?	Entrevista presencial
	Saber que iniciativas tanto publicas y /o privadas se en tomado al respecto.	¿Qué iniciativas inclusión existen para los inmigrantes ?	Entrevista presencial
	Saber el nivel de visibilidad de inmigrantes hacia chilenos.	Del 1 al 7, Siendo 1 nada y 7 muchos ¿en tu entorno hay gente extranjera?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	La percepción de chilenos y extranjeros en torno a la discriminación.	Del 1 al 7 siendo 1 poco y 7 mucho, ¿crees que Chile es un país discriminador?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si tienen problemas para comunicarse informalmente.	¿Fue un problema aprender el como hablan los chilenos?	Entrevista presencial
Qué costumbres llevan arraigadas los inmigrantes.	¿Mantienes costumbres propias de su país?	Entrevista presencial	

Dimensión	¿Qué quiero saber?	¿Qué pregunta me sirve?	Método o técnica
Bienestar	Con cuantas personas vive.	¿Con cuántas personas vive?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Saber la antigüedad del inmigrante	¿Cuánto tiempo llevas en Chile?	Entrevista presencial
	Si tiene ropa adecuada para invierno.	¿Tiene ropa adecuada para el invierno?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si posee trabajo con contrato o cuenta propia.	¿Trabaja? ¿En qué?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si sabe donde acudir si esta enfermo.	¿Sabe donde acudir si enferma?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si sus hijos van a la escuela.	¿Tiene Hijos en Chile? ¿Van a la escuela?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si siente seguridad física y económica.	Del 1 al 7, donde 7 es muy seguro y 1 poco seguro ¿Qué tan seguro se siente en Chile?	Imágenes, Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si envía dinero a sus familiares.	¿Envía dinero a familiares? ¿Cómo lo hace?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Nivel de escolaridad.	¿Qué nivel de estudios tiene?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si es afrodescendiente o pertenece a una etnia.	¿Pertenece una etnia o es afrodescendiente?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Si se ha podido integrar a la cultura chilena.	¿Se siente parte de Chile? ¿Por qué? ¿Qué le hace falta en caso de que su respuesta sea no?	Entrevista presencial
	Si se ha sentido estresado.	Del 1 al 7, donde 7 es muy estresado y 1 es poco estresado. ¿Se a sentido estresado?	Imágenes, Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
	Saber las principales problemáticas de los inmigrantes.	¿Por qué acuden los inmigrantes a su institución?	Entrevista presencial
	Si sus hijos están en el extranjero o en Chile.	¿Tiene Hijos u pareja en su país de origen? ¿Desea traerlos a Chile?	Entrevista presencial, Encuesta por redes sociales.
Las limitaciones de acceso a la vivienda que tienen los inmigrantes.	¿Quisiera poder arrendar algo mejor? ¿Por qué? ¿Qué se lo impide?	Entrevista presencial	

### [3.4.5] Mapa de empatía

#### Entrevistado 1

- Hay discriminación.
- Poca empatía por parte de los chilenos.
- No se siente chilena por la forma en como se fue de su país de origen (crisis política y económica en Venezuela).
- No conoce sus derechos en Chile.
- No sabe donde acudir si se enferma.
- La embajada no es una fuente de información.
- Le es difícil trabajar por la visa de estudiante.
- Le es difícil acceder a la salud por la visa de estudiante.
- Quiere volver a su país.
- Se siente sola en Chile.

#### Entrevistado 2

- Sufre de discriminación.
- No se siente chileno, porque le gustaría que (los chilenos) lo trataran como un igual.
- No conoce sus derechos en Chile.
- No conocía nada de Chile antes de llegar.
- Tiene acceso a Internet durante el día, pero limitada.

#### Entrevistado 3

- A su novia le ha costado encontrar trabajo debido a la tramitación de las visas.
- No conoce mucho acerca de sus derechos
- Se ha informado mucho.
- El sistema de las visas es lento.
- No puede trabajar formalmente sin el permiso de trabajo y este demora en tramitarse.
- Entro como turista.

#### Entrevistado 4

- Le costó entender del humor chileno de sus compañeros de trabajo.
- Conoce ciertas cosas de Chile, pero no a profundidad.
- Extraña su país pero no quiere volver.

#### Entrevistado 5

- Esta desarrollado en Chile pero quiere devolverse a su país de origen.
- Le costó entender como hablan los chilenos.

#### Entrevistado 6

- Esta en contra de la discriminación, pero piensa que las apariencias son importantes.
- Vive hacinado y tiene objetos de lujos.
- Pensaba que en Chile habían muchas posibilidades, pero le cuesta encontrar empleo y estabilidad.
- Tiene poco tiempo debido al trabajo
- Se siente chileno pero no sabe si quiere quedarse en Chile.
- Le costo mucho aprender el idioma.
- Lo han discriminado pero aprendió a ignorarlo.

#### Entrevistado 7

- Vive muy hacinado.
- Tiene una visión muy negativa de su país, pero quiere volver.
- Tenía una mala percepción de los chilenos.
- No puede trabajar en lo que estudio.
- No sabe lo suficiente de actualidad chilena.
- Ha sufrido mucha discriminación.
- Extraña a su familia, a su tierra, naturaleza y clima.

### [3.4.6] Insight

- Discriminación
- Desconocimiento de sus derechos como inmigrantes en Chile.
- Dificultades para encontrar, acceder o mantenerse en un trabajo estable debido a la gestión migratoria.
- Dificultad para adaptarse a la cultura chilena (idiosincrasia).
- Distancia entre la realidad chilena y la expectativa extranjera.

#### [3.4.8] Punto de vista

El **usuario** es alguien inmigrante o en vías de migrar, que esta medianamente informado sobre el país de destino, cuyo objetivo es residir en Chile por un periodo indefinido, **necesita** acceso a vivienda de manera segura y rápida **porque** al no tener acceso a una necesidad básica cae en vulnerabilidades pero para acceder a ella necesita requisitos que muchas veces no pueden permitirse.



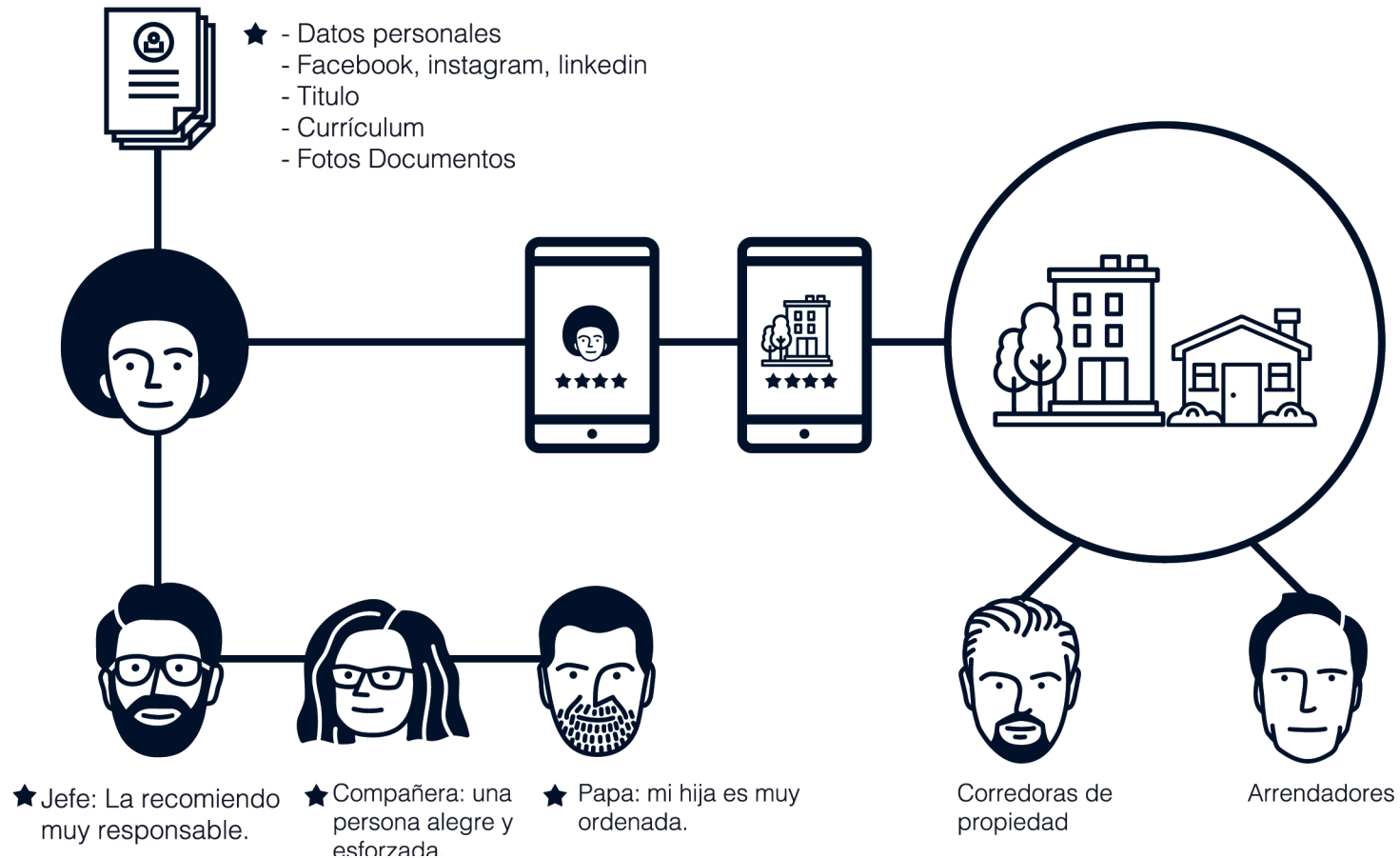
## [3.5] Oportunidad de Diseño

# Confiar

↓ Bajen los requisitos de arriendo.

↑ Suba la calidad y legalidad.

+ Mayor Confianza mutua e información.





## [3.6] Análisis de Usuario



# [4.0]

## **IDEACIÓN**

## [4.1] Ideación conceptual

### [4.1.1] Directrices conceptuales

#### [4.1.1.1] Value proposition canvas

##### Trabajo del Cliente

- Salir a buscar casa por casa.
- Informarse sobre el sistema de arriendo en Chile, ocupa internet, pregunta directamente a un conocido.
- Ir personalmente a una entrevista con el arrendador.
- Buscar opciones de vivienda por internet, diarios, apps.
- Preguntar al arrendatario los documentos requeridos.
- Reunir los documentos requeridos.
- Contar con un amigo o familiar para que lo reciba al arribar.
- Contar con un respaldo monetario.
- Trabajar para poder acceder a un teléfono y internet.

##### Beneficios que obtiene con las alternativas existentes en el mercado

- La burocracia es accesible monetariamente.
- Tiene mucha información disponible.
- Hay testimonios en vídeo y por escrito.
- Tiene acceso a bienestar material
- Hay fundaciones de ayuda.
- Algunos chilenos no discriminan y ayudan.
- Gobierno otorga subvenciones para arriendo.
- Hay acceso a internet disponible.
- Tienen actitud positivista.
- Se han adaptado a Chile.

##### Frustraciones que obtiene con las alternativas existentes en el mercado

- Vive hacinado.
- No conoce sus derechos en Chile.
- No se siente igual a un Chileno.
- Excesiva burocracia y demora.
- No conoce mucho la cultura de Chile.
- La política de estado los deja en una situación difícil.
- La mayoría no tiene contrato.
- No es accesible la vivienda.
- El mercado inmobiliario esta saturado de demanda.
- Los requisitos para arrendar son altos para un inmigrante.
- Los inmuebles mas accesibles son de muy mala calidad.
- Existe abuso por parte de arrendadores, sobrepagos, hacinamiento, riesgo de incendio, malas condiciones sanitarias.
- Es mas riesgoso arrendar a un Inmigrante.
- Se desconfía de algunos inmigrantes.
- Existen en algunos casos barrera idiomática.

### **Beneficios adicionales**

- Crea una comunidad.
- Multiplataforma - multimedia.
- Acceso a baja gama de dispositivos
- Acceso intuitivo y amigable.
- Aprovecha redes de apoyo.
- Ayuda a reducir el hacinamiento.

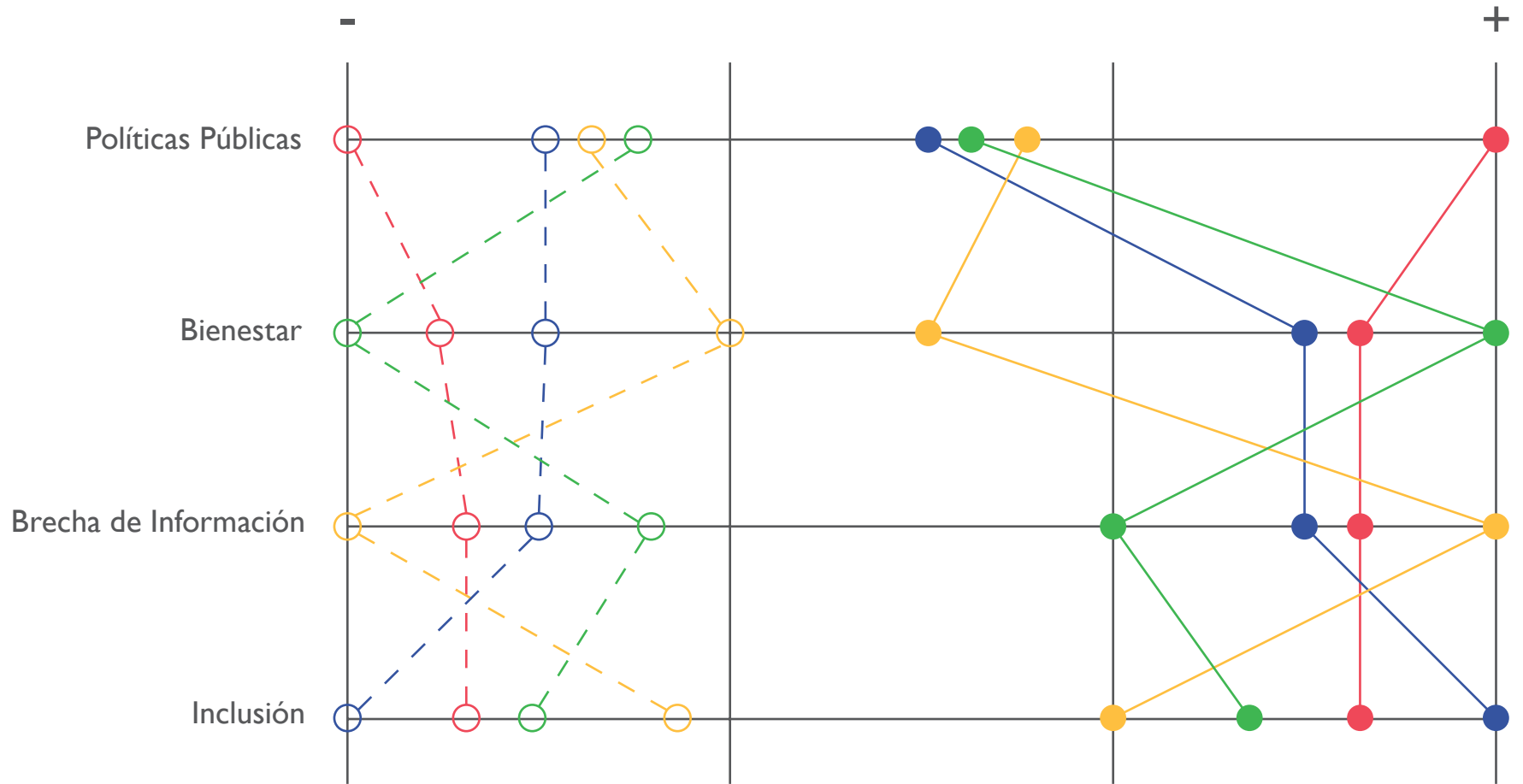
### **Soluciones para frustraciones**

- Información útil y fácil de fuentes confiables.
- Da mayor confianza a los arrendadores respecto a los postulantes a arrendatario.
- Puede que se bajen algunos requisitos para el inmigrante.
- Mayor seguridad al migrante debido que las propiedades y los arrendadores están sujetos a evaluación de la comunidad.
- Variedad de idiomas.

### **Producto o Servicio**

- Una aplicación móvil en formato Android que cuenta con dos sistemas, uno es un sistema de recomendaciones para el arrendatario y el otro un sistema de búsqueda y publicaciones de viviendas.

[4.1.1.2] Mapa de polaridades



## [4.1.2] **Propuesta conceptual**

**Qué:** red de apoyo basada en recomendaciones para el inmigrante.

**Porqué:** los inmigrantes se encuentran en dificultades y vulnerabilidades al momento de encontrar donde vivir

**Para qué?:** facilitar el acceso a la vivienda.

## [4.2] Ideación Formal

### [4.2.1] Atributos, beneficios y valores de la solución

ABV Generales

#### Propuesta conceptual

Crear un sistema de confianza basado en referidos, en el cual, los usuarios inmigrantes, sean avalados como sujetos confiables ante los arrendadores, por medio de recomendaciones de otras personas creando una red de apoyo, con el finalidad que este, obtenga un acceso a un arriendo con menores exigencias, disminuyendo así, el riesgo para el arrendatario.

#### Atributos

Sistema de confianza basado en referidos, datos y documentos personales.

Plataforma de búsqueda de arrendamientos.

Plataforma de anuncio y contacto de arriendos.

Sistema completo de información al usuario.

#### Beneficios

Mayor información y confianza mutua entre arrendador y arrendatario.

Mayor flexibilidad en los requisitos para acceder a un arrendamiento.

Acceso transparente y confiable a un nicho específico de posibles clientes.

Permite reducir la falta de información de los usuarios en el área de arriendo de propiedades.

#### Valores

Accesibilidad a la vivienda.

Aprovechamiento de las redes de apoyo.

Transparencia y confianza usuario-oferente y viceversa.

Información confiable y en múltiples idiomas.

#### Dimensiones

Confianza

Redes de apoyo

Accesibilidad

Información

Interculturalidad

## Atributos

### Confianza

- Tipografías Slab Serif Logotipo.
- Valorizaciones de la comunidad a usuarios, propiedades y arrendatarios.
- Transparencia de los datos del usuario.
- Paleta cromática Azul Fría.
- Las recomendaciones del usuario (refers) se muestran en el perfil visible al oferente.
- Se destacan las recomendaciones directas de un cliente, respecto de su arrendador, estas son clasificadas en niveles, para otorgar una escala de valor que logre maximizar la red de apoyo.

### Redes de apoyo

- Sección para poder buscar y enviar formulario de recomendación a personas de la red de apoyo del usuario.
- El sistema sugiere personas de forma automática, sincronizándose con Facebook, u otras redes, de manera que el usuario pueda pedir refers.
- Comunidad de Usuarios.

### Accesibilidad

- La aplicación no tiene costo para el usuario..
- La carta de inicio de la comunidad de Referent, sugiere colaboración de los arrendadores para bajar las exigencias de los arrendamientos.

### Información

- Diseño minimalista y ordenado.
- Tipografía sans serif.
- Existe una sección informativa sobre los aspectos legales de los procesos de arriendo en el país..

### Interculturalidad

- Íconos universales.
- Plataforma Multi-idioma.
- Mediación entre usuario inmigrante y el arrendatario.
- Las recomendaciones de los chilenos se marcan como destacadas.



## Beneficios

### Confianza

- Las serifas grandes transmiten estabilidad.
- El azul frío transmite confianza.
- Las valorizaciones positivas dan confianza y las negativas evitan mal entendidos.
- Ambos usuarios (arrendador y arrendatario), pueden tomar decisiones con el respaldo de toda la información disponible de inmediato.
- Respaldo social del usuario ante el arrendatario.
- Los clientes conocidos transmiten su confianza a otros usuarios.

### Redes de apoyo

- Aprovechamiento de las redes de apoyo del usuario.
- Simpleza y eficiencia para aprovechar las redes de apoyo.

### Accesibilidad

- La aplicación compite en el mercado chileno.
- Ayuda a que los arrendamientos sean más accesibles.

### Información

- Fácil lecturabilidad, legibilidad y navegación.
- Integración con la filosofía de los dispositivos Android.
- Tipografía versátil, simple, legible e integrada a los sistemas Android.
- Proporciona herramientas y conocimientos necesarios para adaptarse al sistema chileno de propiedades.

### Interculturalidad

- Los íconos y los textos de la aplicación serán de comprensión de todas las nacionalidades.
- Los beneficios de las recomendaciones chilenas otorgan mayor confianza.
- Los beneficios de la mediación agregan valor al usuario inmigrante y entregan confianza al usuario arrendador.

## Valores

### Confianza

- La primera mirada del usuario al logotipo logra comunicar los valores de confianza de la marca.
- Al leer las valoraciones, tanto el usuario como el arrendatario, pueden protegerse de recibir o entregar un mal servicio.
- Los valorados, como usuarios positivos tienen mejores posibilidades dentro de la App.
- Los arrendadores pueden seleccionar los perfiles de los postulantes y esto, a su vez, ahorra tiempo de entrevistas para ambos involucrados.
- El sistema de referidos directos, en la actualidad representa una forma efectiva para la obtención de arriendos.

### Redes de apoyo

- Facilitar la obtención de referidos.
- Facilitar la obtención de perfiles de arrendatarios y arrendadores.

### Accesibilidad

El usuario arrendatario y usuario arrendador, a excepción de las corredoras de propiedades, no tienen que arriesgar el capital anticipadamente para comprobar si la App es funcional.

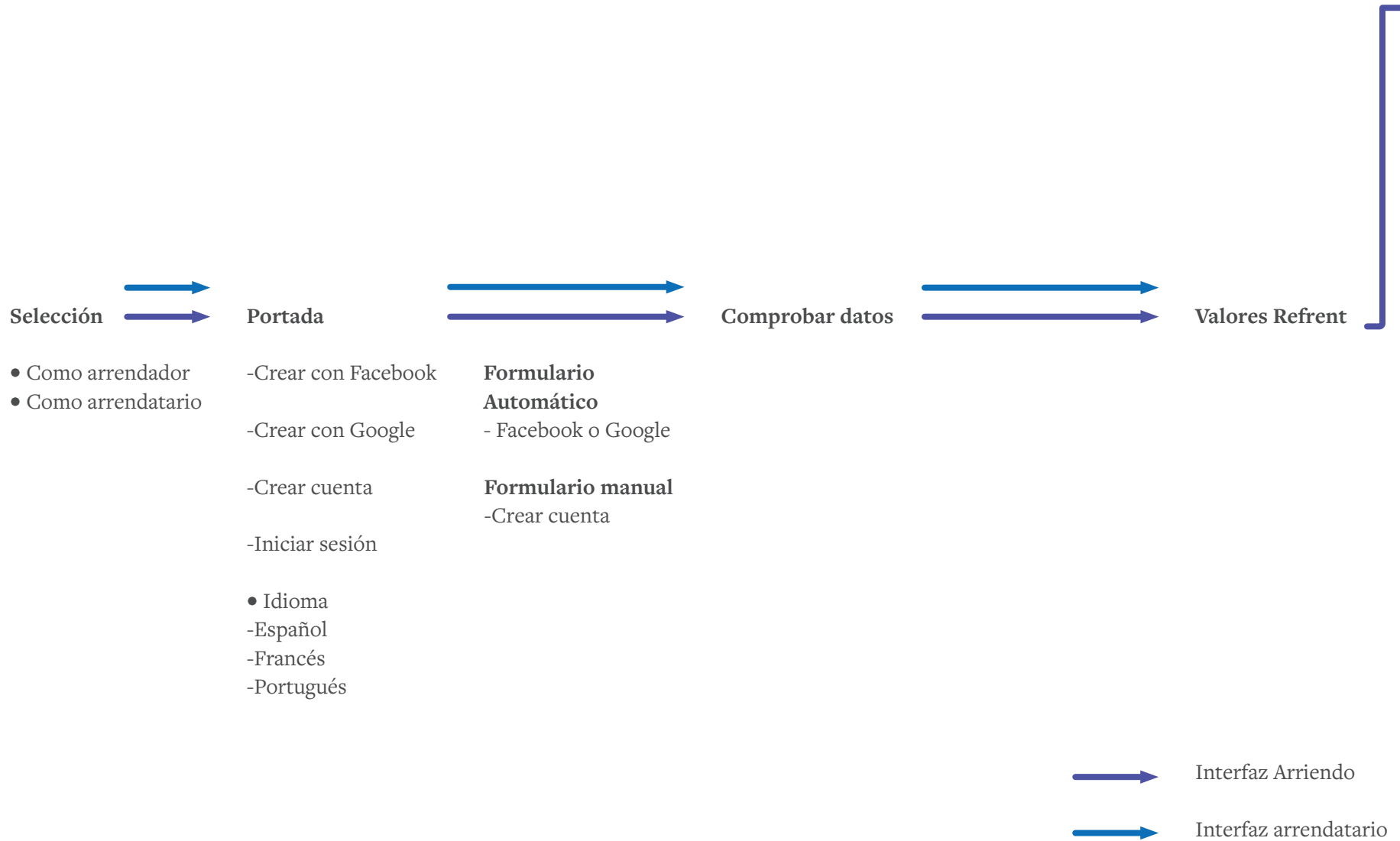
### Información

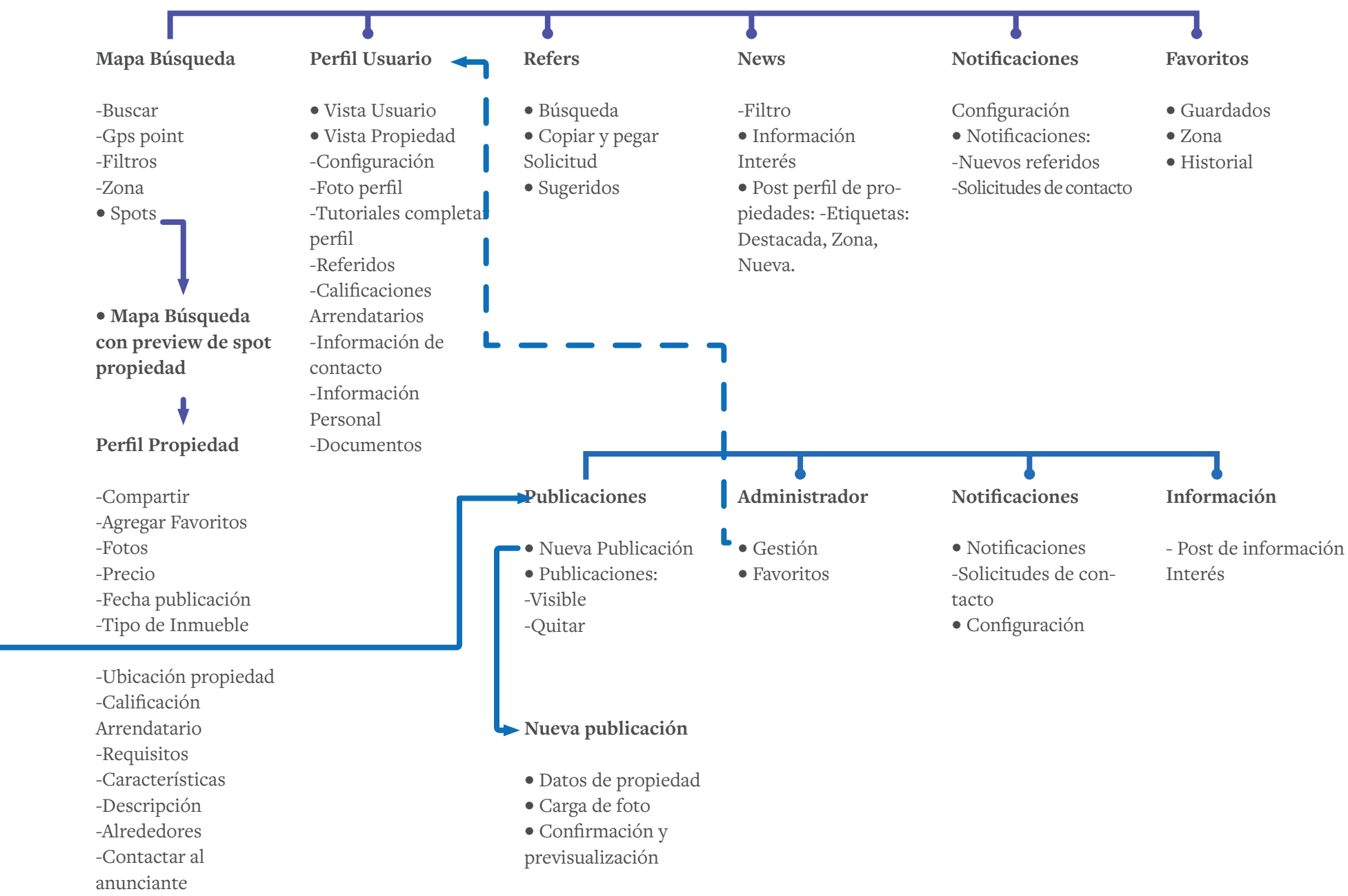
La información se presenta a los usuarios de forma más clara e intuitiva, sin esa reticencia de “información compleja”. La aplicación al iniciar la revisión en Play Store tiene más posibilidades de ser aceptada, debido al diseño con la que cuenta. El usuario no tiene que recurrir a otro lugar para encontrar información fidedigna acerca de cómo funciona el sistema de propiedades y arrendamiento en Chile.

### Interculturalidad

- Poder abarcar las diversas nacionalidades y culturas que llegan a Chile.
- Aumentar la inclusión entre chilenos e inmigrantes
- Seguridad Social al inmigrante que busca arriendo.

## [4.2.2] Definición del sistema interactivo





### [4.2.3] Definición línea gráfica de interfaz.

## Ideación conceptual

#### Atributos marca:

Alcanzable/ accesible  
Confiar / confianza  
Cercano / amable / amistosa  
Referir / recomendar

#### Valores de la marca:

Cooperación, Transparencia, Inclusión

#### Tipo de posicionamiento:

Por ventaja diferencial

#### Mercado Objetivo

- Rango etéreo: 18 – 45 años.
- Sexo: Unisexual
- Nivel de ingreso: 3er a 5to quintil.
- Tipo de trabajo: Asalariado, por cuenta propia, buscando empleo.
- Educación: Escolar completa, Universitaria completa, Estudiante de intercambio.
- Geográficas: Inmigrantes de Centroamérica, el Caribe y Sudamérica.
- Residencia: Todo Chile, principalmente Santiago y Antofagasta.

#### Segmentación:

- Personalidad: Buscadores de oportunidades, activos, desconfiados, expresivos, sociables y optimistas.
- Costumbres: Preocupado por la imagen personal, ayudar al otro, ver empleos u propiedades en los clasificados u otros medios.
- Valores: Laboriosos, tolerantes, honestos, perseverantes.
- Intereses: Mejor calidad de vida, propiedades, empleo, idioma chileno, compras de víveres, envío de dinero.
- Estilo de vida: progresista, comunitario, superviviente, fuera de la zona de confort.
- Comportamiento de compra: Compra mensual, quincenal, semanal.

### **Análisis de situación:**

¿Cuáles son los atributos del producto o servicio ante los cuales tu target reacciona favorablemente?

-Los arrendatarios tienden a reaccionar favorablemente a los bajos requisitos de arrendamiento, por ejemplo, que no se les pida cotizaciones, comisiones, dicom o aval.

-La respuesta de los arrendatarios es positiva al conocer previamente las características del lugar que arrendarán.

-Los arrendadores se muestran conformes al obtener una información más detallada de sus arrendatarios (documentación legal y perfil), disminuyendo el riesgo de morosidad y seguridad.

### **¿Quiénes son sus competidores?**

Toc Toc

Go Placeit

Grupos Facebook

Yapo!

FICH

Mercado libre

Dada Room

Doomos

Portal inmobiliario

Arrendatario perfecto (equifax)

# Logotipo

Conceptos:  
-Amable, cercano.

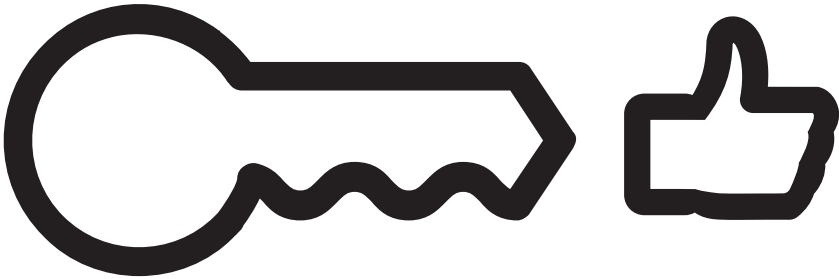
Forma:  
-Línea Médium  
-Bordes redondeados

Concepto:  
-Accesible

Forma:  
-Llave de propiedad

Concepto:  
-Referir

Forma:  
-Mano pulgar hacia arriba



Concepto:  
-Confianza

Color:  
-Azul rgb:  
ro\_g118\_b255

Concepto:  
-Cercano  
-Distintivo  
-Diferencial

Color:  
-Violeta rgb:  
r148\_g56\_b252

Concepto:  
-Universal  
-Explica la  
funcionalidad  
de la app.

Naming:  
Referent

Concepto:  
-Serifas dan  
estabilidad y  
refuerzan confianza  
-Consistencia gráfica  
con Roboto  
-Forma redondeada  
y peso del negro son  
similares a la línea  
gráfica.

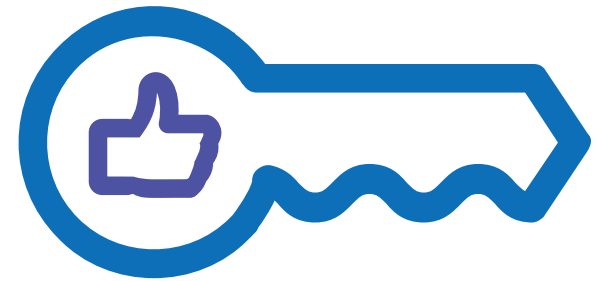
Tipografía:  
Roboto Slab

Imagotipo:  
-Como resultado final se opto por un imagotipo  
por ser menos criptico, debido a que se debía  
dejar claro el de que se trataba la app y cual era  
su ventaja diferencial.



**Referent**

**Roboto  
Slab**

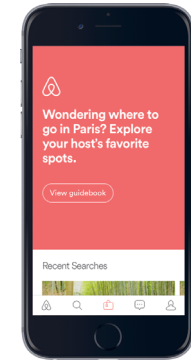
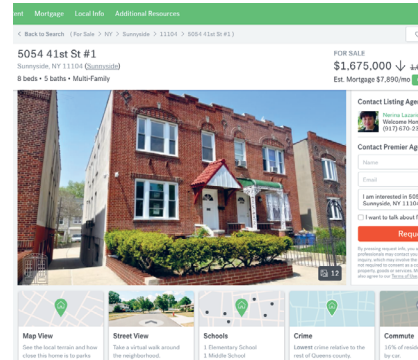
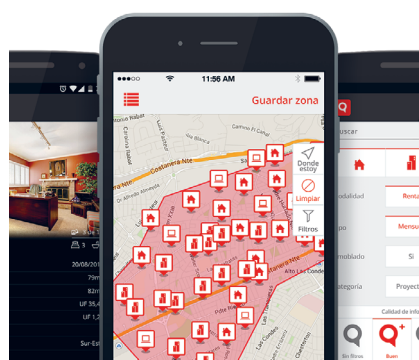
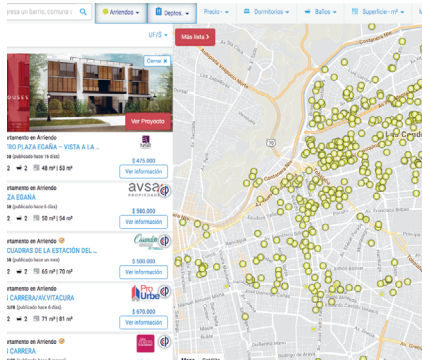


**Referent**

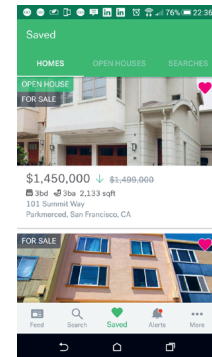
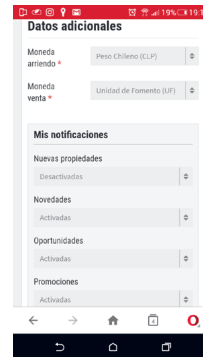
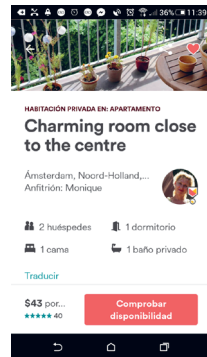
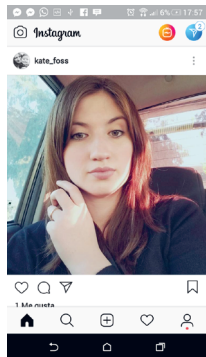
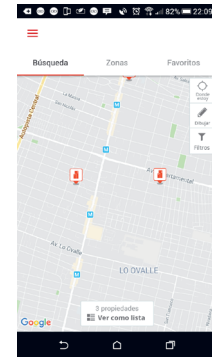
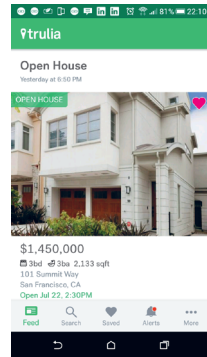
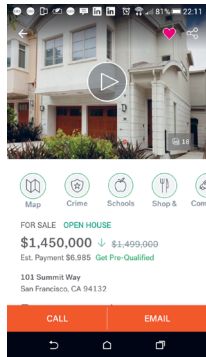
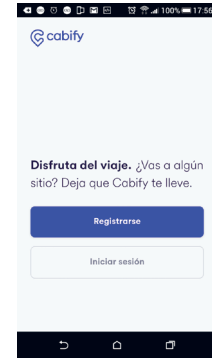
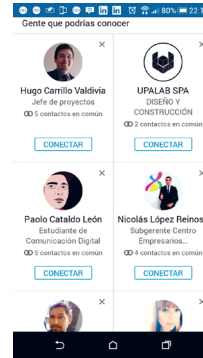
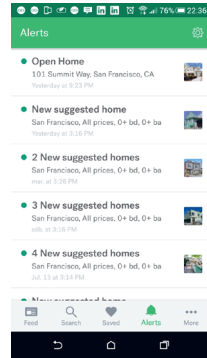




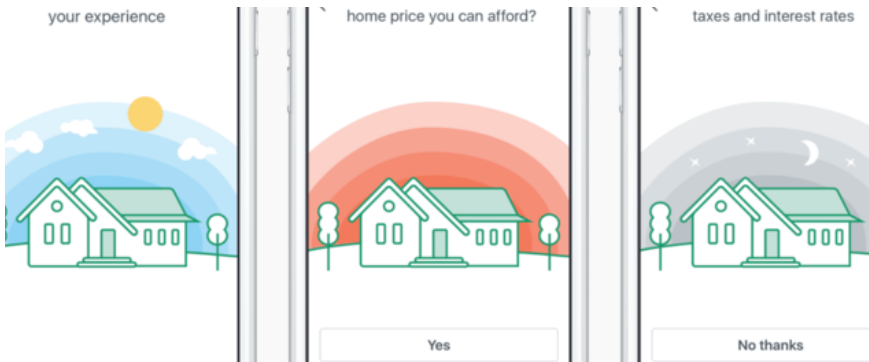
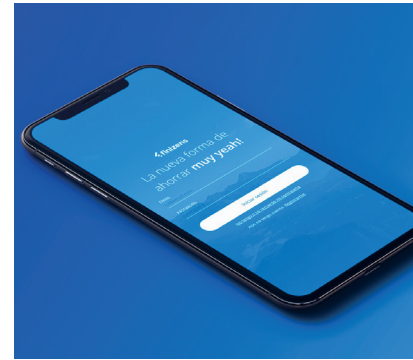
# Moodboard: referente rubro



# Moodboard: Referentes Interfaz

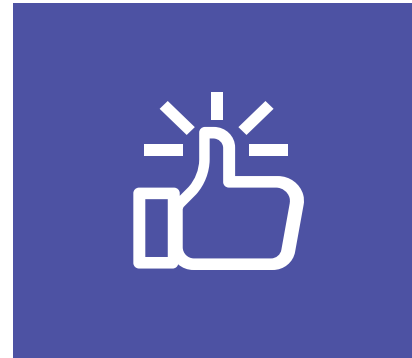


# Moodboar: Referentes Línea gráfica



Ciudades Cabify. Conoce todas las ciudades donde operamos.

AR BR CL



Big Brothers Big Sisters of America | Get Involved | Enroll a Child | Programs | Partners | About Us | Contact Us | [Donate to](#)

Learn more about The Opposite of Boring

**Big Provides Support He Never Had**

**Big Offers Big Deal: You Read, We Go to the Zoo**  
Big Brother Geoffrey and Little Brother Michael have enjoyed plenty of adventures over the past

## How does Big Brothers Big Sisters help Kasaius?

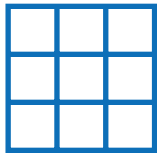
Matching | Relationship Management | **Screening and Training** | Activities

Child safety is Big Brothers Big Sisters' highest priority. To achieve the highest standards possible, we work constantly to review and strengthen our background check systems as new best practices in the industry emerge. We also make sure our Bigs and our staff have the training and resources to help Littles on their path to success.

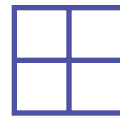


# Definición sistema de iconos

Se generó un sistema que busca ser entendido universalmente. Para reforzar el texto y hacer más amable la lectura, la mayoría de los iconos explica aspectos relativos al arriendo de propiedades. El sistema de iconos es escalable para abarcar la variedad de dispositivos, debido a la grilla.



Iconos Grandes (de menús)  
60 px. de alto  
60 px Ancho(variable si es necesario)



Iconos pequeños (Características)  
40 px. de alto  
40px Ancho(variable si es necesario)



### Criterio de Línea

- Extremos redondeados
- Uniones redondeadas



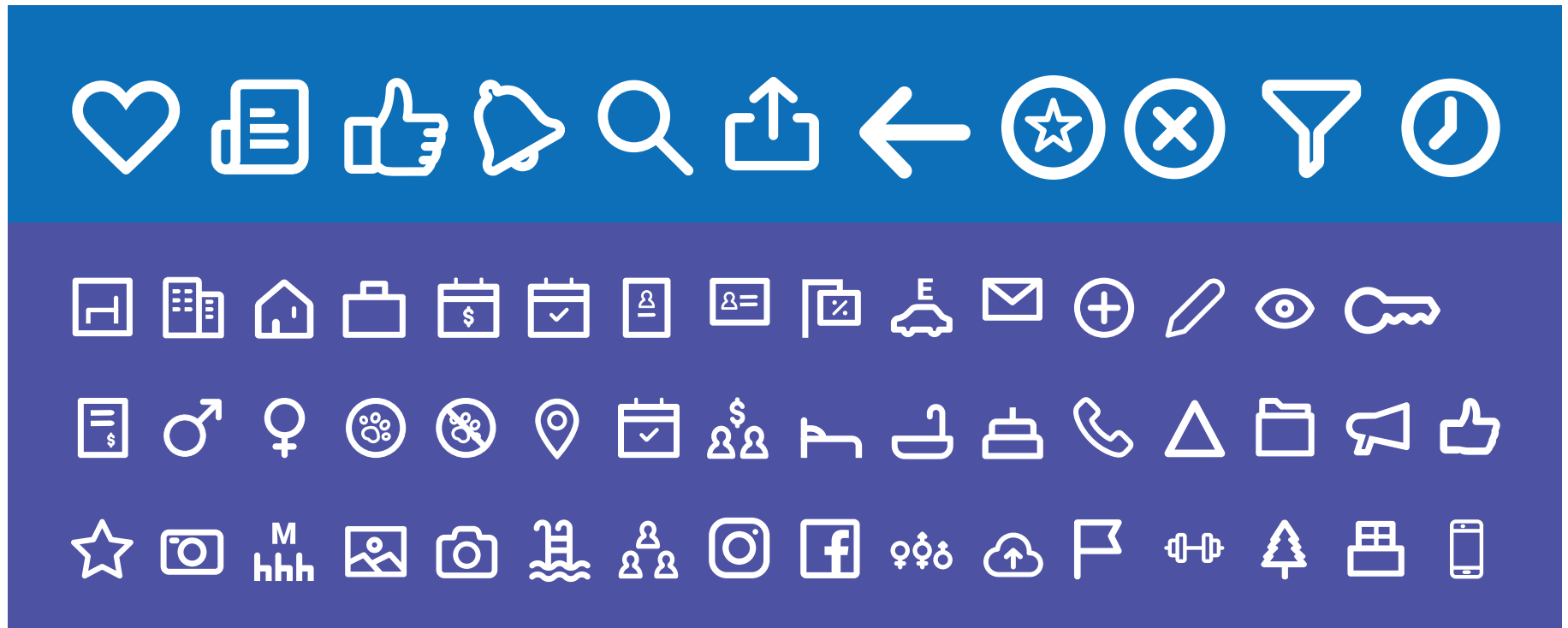
### Criterio de iconos

- Objetos interiores, símbolos
- Símbolos exteriores



### Iconos especiales

- Para generar contraste
- Al presionar sobre ciertos iconos



# Definición Tipográfica

Se definió como tipografía principal Roboto y como secundaria Roboto slab, en sus variantes regular y bold. Se escogió principalmente para seguir el estándar de línea gráfica de los sistemas android y soportar todos los idiomas del mundo<sup>1</sup>. "Para dar soporte a todos los lenguajes del mundo, Google recomienda utilizar Roboto", además, "Roboto ha sido diseñada y refinada para funcionar correctamente a lo largo de todas las plataformas soportadas. Es ligeramente más ancha y redondeada, dando una mayor claridad y haciendo de ella una fuente más optimista que el resto"

# Roboto

# Roboto Slab

Roboto Light

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789!".\$%&/()=?¿

Roboto Regular

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789!".\$%&/()=?¿

Roboto Medium

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789!".\$%&/()=?¿

Roboto Bold

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789!".\$%&/()=?¿

---

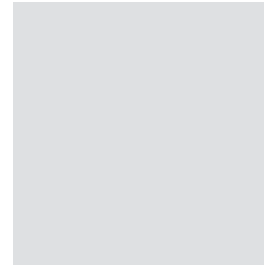
<sup>1</sup>Tipografía - Material Design - Desarrollador Android. (2018). Retrieved from <https://desarrollador-android.com/material-design/disenio-material-design/estilo/tipografia/>

## Definición paleta cromática interfaz



Tono azul, matiz frío, saturación y luminosidad alta. Usado para fondos, colorear iconos y tipografía. Posee buen contraste. También, tiene un uso específico para caracterizar la interfaz del arrendador y todo lo relacionado al arriendo y además, se ocuparon matices para elementos específicos.

rgb: **r0\_g118\_b255**



Tono gris, matiz claro, saturación nula, luminosidad alta. Usado para los fondos.

rgb: **r227\_g227\_b277**



Tono violeta, matiz cálido, saturación y luminosidad alta. Usado para fondos, colorear iconos y tipografía. Posee buen contraste y además, tiene un uso específico para la interfaz del arrendatario y todo lo relacionado a los referidos.

rgb: **r148\_g56\_b252**



Tono gris, matiz oscuro, saturación nula, luminosidad baja. Usado para tipografía e iconos excepcionales.

rgb: **r50\_g50\_b50**



[5.0]

**IMPLEMENTACIÓN**

## [5.1] Prototipo.

La solución generada son dos sistemas combinados en una aplicación móvil, por un lado, el sistema de referidos se encarga de gestionar las recomendaciones de las personas y por el otro, el sistema de arriendo se ocupa de conectar los arrendadores con arrendatarios. Ambas estructuras se complementan mutuamente.

### [5.1.1] Especificaciones técnicas



Software vectorial utilizado para el diseño de la interfaz, logotipo e íconos de la app.



Software para generar prototipos de app. Pre-visualizarlas y hacerlas funcionales.

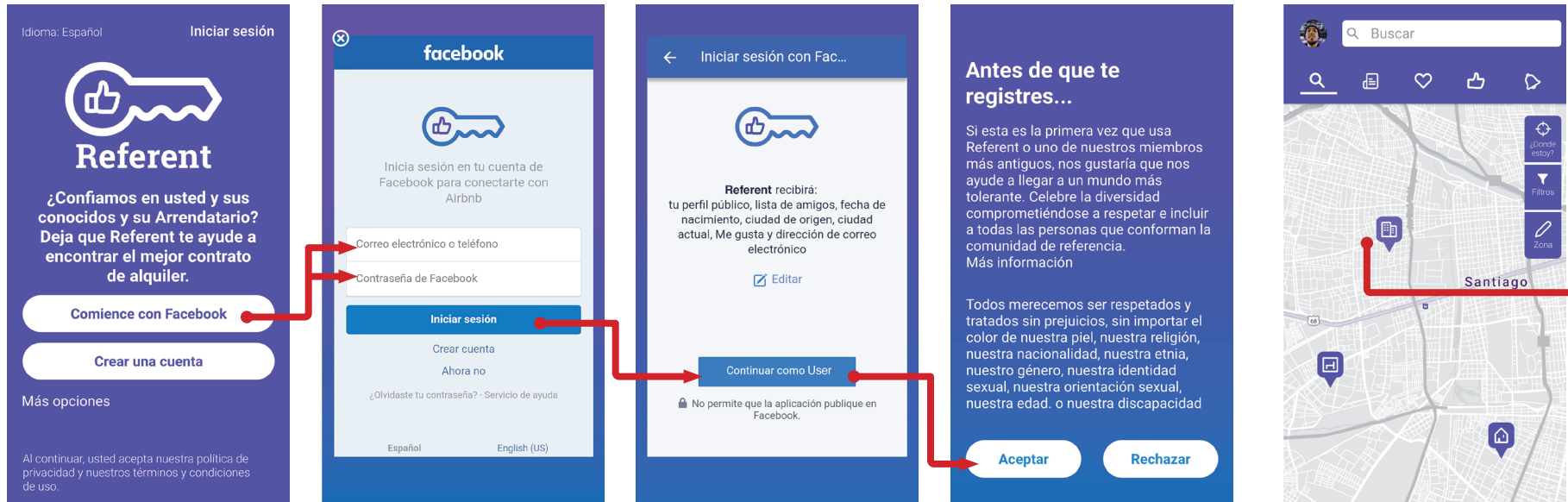


Se utilizó un Smartphone con sistema operativo Android, debido a que el usuario primario en su mayoría utiliza este sistema. Este móvil posee una resolución de pantalla de 720p.

## [5.1..2] Protocolo de uso

Usuario: Arrendador

Inicio: Comenzar con Facebook



\*La ruta descrita corresponde al de un usuario que busca propiedades sin profundizar en la App, esta privilegia el fácil acceso a la búsqueda de viviendas.

\*El acceso descrito corresponde a un registro con Facebook, esta opción es un atajo para que el individuo se introduzca en la App, de forma rápida. El usuario será notificado para rellenar su perfil en profundidad.

\*Crear una cuenta personalizar los datos si el usuario lo desea.



**\$ 330.000 (CPL)**  
Departamento en arriendo · 4-06-2018  
Luis Infante Cerda 6209

**Requisitos**

- 3 liquidaciones
- Mes de adelanto
- Mes de garantía
- Pasaporte

**Características**

- 1 Baño
- 2 Piezas
- 40.000 (CPL)
- Si

**Description**

Vida tranquila  
Apartamento amueblado, con una gran distribución interior, un dormitorio, un baño.

Cómodo y tranquilo apartamento ubicado en la hermosa zona de Irarrázabal, con orientación este, cerca de supermercados, bancos, escuelas, gimnasio, restaurantes, iglesias y comercio en general.

**Calificaciones a la propiedad**

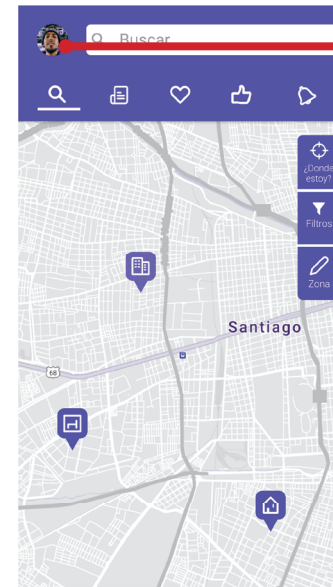
Fernanda Berrios  
★★★★☆ 07/06/2018  
El lugar es tranquilo, los vecinos son amigables, todos están en perfectas condiciones.

**Alrededores**

**¿Te gusta? Contacta con el anunciante.**

**Rent**

\*Se recomienda llenar el perfil antes de solicitar arriendo. Cuando se inicia con Facebook, solo se cargan los datos básicos, por lo que el usuario es notificado de tener que rellenar su perfil.



**Wualis Herrera Riveros**  
De Venezuela

**Contactar**

Perfil completo Referido Directo Referido Nacional

Tus recomendaciones: 7 en total

**Calificaciones del arrendatario**

Jesus Alverto Franco Diaz  
★★★★☆ 07/06/2018  
Excelente, cuidate de la propiedad, no hagas ruidos molestos y sobre todo pague a tiempo, muy responsable y amable.

**Información de contacto y redes**

Teléfono: +569 551 647 89  
Email: ignaciob@gmail.com  
Facebook: /nga.boccioli  
Instagram: mahnegga

**Información personal**

Rol / Pasaporte: 18.243.338-1  
F. nacimiento: 11/06/1992  
Género: Hombre  
País: Chile  
Dirección: Luis Infante Cerda #6209

**Documentos**

Pasaporte

Liquidaciones de sueldo

Cotizaciones Fovsa

Contrato de trabajo

Estudios Ingeniería

# Arrendatario

## Inicio: Crear cuenta



←

## Bienvenido

Antes de publicar tienes que registrarte

\*Datos opcionales

### Datos personales

**Nombre**  
Roberto

**Apellido**  
Carvajal

**Dirección**  
Las parcelas #701

**\*Género**  
Masculino

**\*Rango etario**  
18 - 28

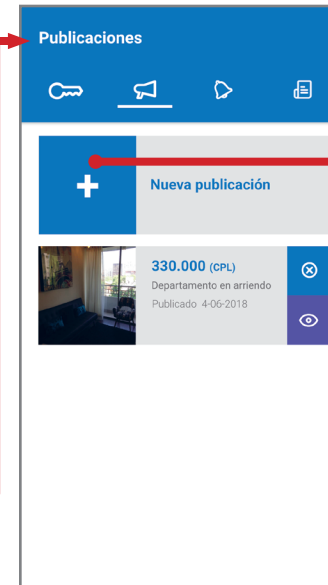
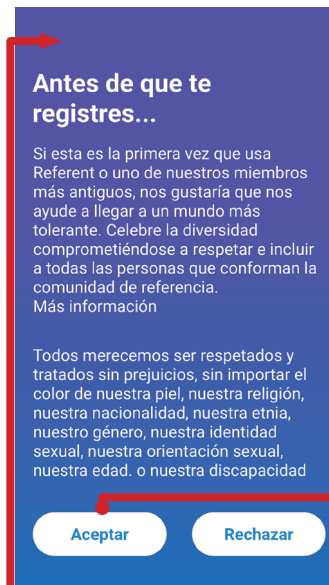
**\*País de origen**  
Chile

### Datos de contacto

**E-Mail**  
Roberto.sip@gmail.com

**Numero móvil**  
+56955167789

[Siguiente](#)



### Nueva publicación

Haga Aquí puedes publicar tu propiedad para que otros puedan verla.

- 1- Fotos propiedad
- 2- Carga de fotos
- 3- Confirmación

#### 1.1 Ubicación

**Dirección**  
Luis Infante cerda 6208

**Región**  
No especificado

**Ciudad**  
No especificado

**Barrio**  
No especificado

#### 1.2 Descripción

**Título**  
Ejemplo: Propiedad centro, etc.

**Descripción**  
Ejemplo: Propiedad centro, etc.

#### 1.3 Información

**Modalidad**  
Arriendo

**Tipo de Arriendo**  
Mesual

**Tipo de propiedad**  
Departamento

**Moneda**  
Peso Chile (CPL)

**Precio**  
\$200.000

**Habitaciones**  
2

**Baños**  
1

**¿Quiere publicar?**  
Dueño

**Gastos comunes**  
\$40.000

#### 1.4 Características

**Generales**

- Plazo / áreas verdes  Sí  No
- Estacionamiento  Sí  No
- Terraza  Sí  No
- Puerta  Sí  No
- Sala multiuso  Sí  No
- Comparto  Sí  No

#### 1.5 Información de contacto

**Nombre de contacto**  
Ignacio Vergara

**E-mail de contacto**  
ignaciov@gmail.com

**Teléfono de contacto**  
+56955164789

**Método de contacto**  
Mantener datos de contacto cuando el usuario aprueba el botón de contacto.  
O esperar su selección de los usuarios de Referent para contacto.

[Terminar](#)

\*La ruta descrita es la que haría un arrendador, esta enfocada a la publicación de propiedades.

## ← Carga de fotos

### Pasos publicación

Hola Aquí puedes publicar tu propiedad para que miles puedan verla.

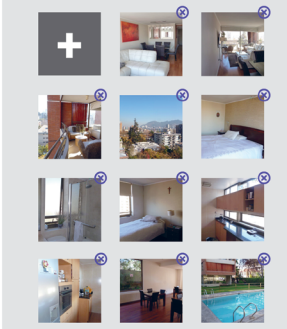
- 1- Datos propiedad
- 2- Carga de fotos
- 3- Confirmación

Cargar las fotos de tu propiedad. Recuerda que mientras más fotos tengas, tu publicación será más atractiva para los usuarios.

Deves cargar al menos una foto para continuar con la publicación.

Estas son miniaturas de tus imágenes y puedes redondearlas según tu preferencia. La primera será considerada imagen principal de tu publicación.

Carga tus fotos



Atras

Previsualizar

## ← Confirmación


### Pasos publicación

Hola Aquí puedes publicar tu propiedad para que miles puedan verla.

- 1- Datos propiedad
- 2- Carga de fotos
- 3- Confirmación

Tu propiedad está a solo un click de estar disponible para miles de personas! Revisa los datos de publicación y si todo está bien confirma la publicación.

### Previsualización



**\$ 330.000 (CPL)**  
Recomendado en un minuto 4-06/2018  
Luis Infante Cerda #5209 Thiane pascual ★★★★★

### Requisitos

- 3 liquidaciones
- Mes de adelanto
- Mes de garantía
- Pasaporte

### Características

- 1 Baño
- 40.000 (CPL)
- 2 Piezas
- SI

### Description

Vida tranquila  
Apartamento amueblado, con una gran distribución interior, un dormitorio, un baño.

Cómodo y tranquilo apartamento ubicado en la hermosa zona de Frayrazábal, con orientación este, cerca de supermercados, bancos, escuelas, gimnasio, restaurantes, iglesias y comercio en general.

Leer más

### Alrededores



Atras

Publicar

## Notificaciones

- Jorge Mella te ha enviado una solicitud de contacto  
[Ver datos de contacto](#)
- Felipe Garrido te ha enviado una solicitud de contacto  
[Ver datos de contacto](#)
- Bastian Anativia te ha enviado una solicitud de contacto  
[Ver datos de contacto](#)
- Isaias Ronda te ha enviado una solicitud de contacto  
[Ver datos de contacto](#)

## Gestion Propiedades

- Depto mio  
Vistas: 31  
Contacto: 3
- Pieza 1 Prov  
Vistas: 11  
Contacto: 1
- Casa Evelin  
Vistas: 44  
Contacto: 2

04/06/18  
Ignacio Agüero  
★★★★★  
Refs: 6

05/04/18  
Natalia Saez  
★★★★★  
Refs: 0

29/05/18  
Gian Pablo  
★★★★★  
Refs: 3

11/06/18  
Ruth Pavez  
★★★★★  
Refs: 2

31/05/18  
Carla Ulloa  
★★★★★  
Refs: 4

12/06/18  
Fernanda Lopez  
★★★★★  
Refs: 7

## Perfil usuario

**Wualis Herrera Riveros**  
De Venezuela

Contactar

Perfil completo Referido Directo Referido Nacional

Tus recomendaciones: 7 en total

Calificaciones del arrendatario  
**Jesus Alvaro Franco Dias**  
★★★★★  
Excelente, cuidate de la propiedad, no hegas ruidos molestos y sobre todo sigue a tiempo, muy responsable y amable.

Información de contacto y redes

Teléfono: +569 531 647 89  
Email: ignaciohba@gmail.com  
Facebook: znga.boccosoli  
Instagram: malibanga

Información personal

Rut / Pasaporte: 18.243.338-1  
Fecha nacimiento: 11/06/1992  
Sexo: Hombre  
País: Chile  
Dirección: Luis Infante Cerda #5209

Documentos

Pasaporte

Liquidaciones de sueldo

Cotizaciones Fijas

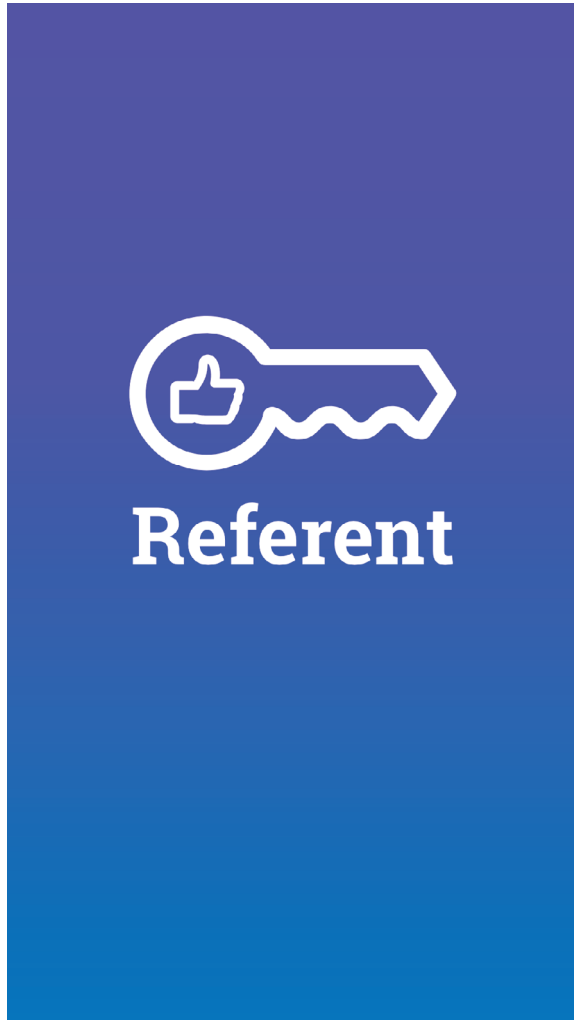
Contrato de trabajo

Estudios Ingeniería

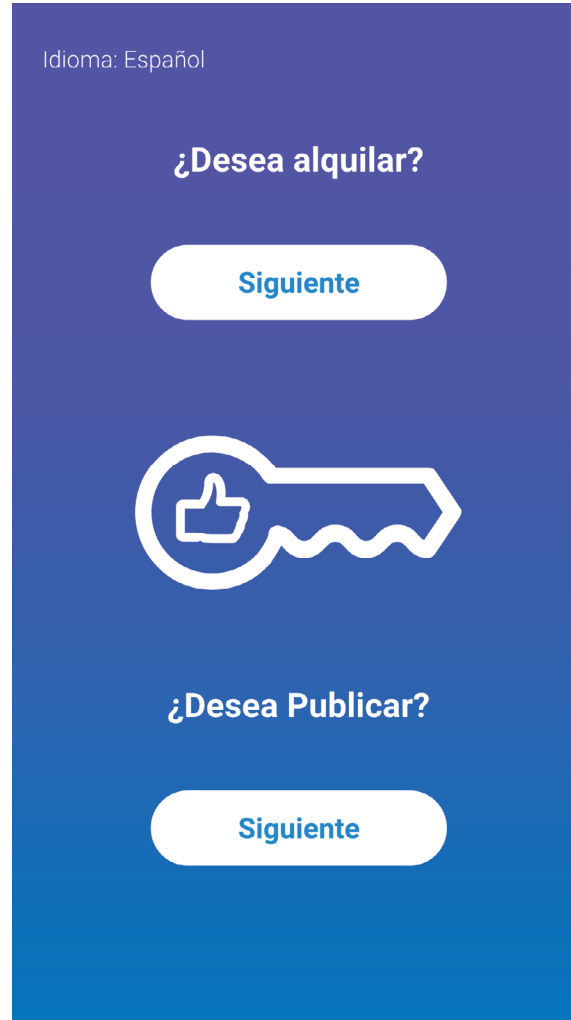
\*La ruta del arrendador hacia el contacto con sus posibles arrendatarios.

## [5.1.3] Diseño Interfaz

Portada



Selección



Inicio Arrendatario



\*Existen dos modalidades, si desea arrendar o publicar alguna propiedad.

\*Existe variedad de idiomas:  
-Francés  
-Portugués  
-Inglés

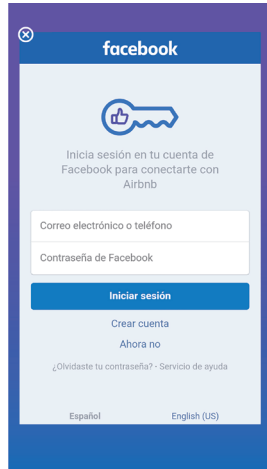
Inicio Arrendador



\*Interfaz Francés



## Login Facebook



## Continuar Facebook



## Confirmar Información

Me gustaría recibir mensajes promocionales, incluyendo descuentos, encuestas, inspiración y afecto de Referent por correo electrónico, SMS y teléfono.

## Valores Refrent

### Antes de que te registres...

Si esta es la primera vez que usa Referent o uno de nuestros miembros más antiguos, nos gustaría que nos ayude a llegar a un mundo más tolerante. Celebre la diversidad comprometiéndose a respetar e incluir a todas las personas que conforman la comunidad de referencia. Más información

Todos merecemos ser respetados y tratados sin prejuicios, sin importar el color de nuestra piel, nuestra religión, nuestra nacionalidad, nuestra etnia, nuestro género, nuestra identidad sexual, nuestra orientación sexual, nuestra edad. o nuestra discapacidad

Aceptar

Rechazar

## Crear cuenta

Datos personales

Nombre Roberto

Apellido

Dirección Las parcelas #701

Género Masculino

Rango etario 18 - 28

País de origen Chile

Datos de contacto

E-Mail Roberto.10@gmail.com

Número móvil +56955167789

Siguiente

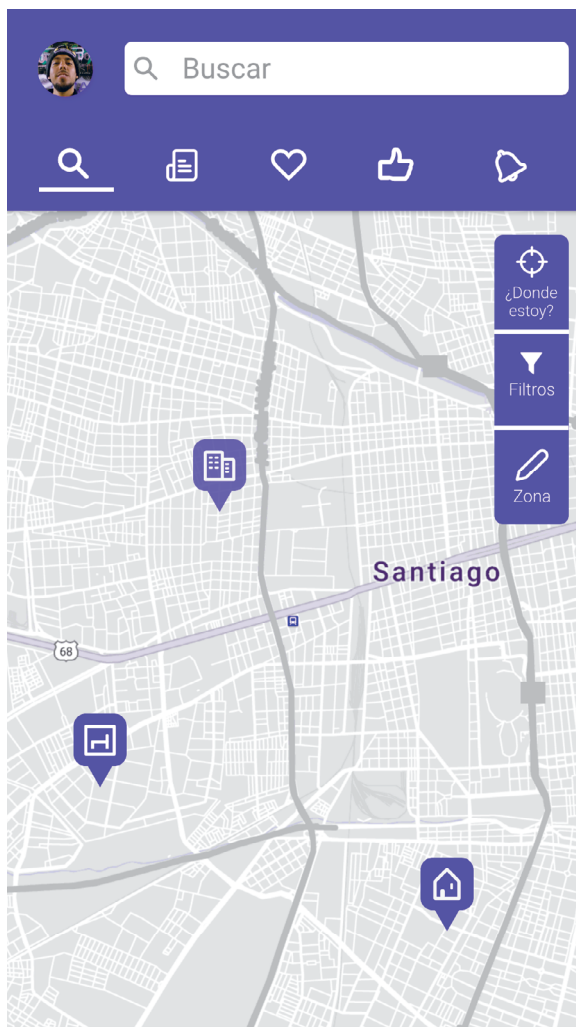
-Las pantallas mostradas en esta pagina son la modalidad de inicio con Facebook para usuario arrendador.

-Usuario arrendatario crear cuenta registro.

-La declaración de Valores esta orientada para la comprensión de la comunidad y las personas que participan se respeten entre sí.



## Buscar Mapa



Búsqueda:  
-Busca direcciones  
puede mostrar listas.

¿Dónde estoy?  
Ubicación actual.

Filtros  
Variedad para reducir  
las búsquedas (Ej:  
precio, tipo propie-  
dad, Fecha, etc.

Zona  
Para dibujar sobre el  
mapa y guardar todas  
las propiedades que  
contenga.

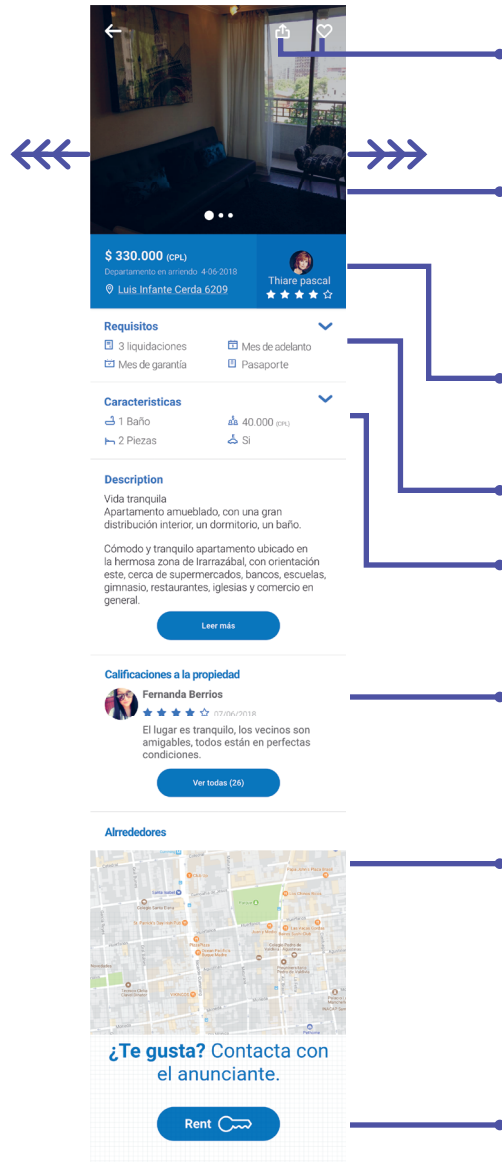
Íconos:  
Departamento  
Pieza  
Casa

## Buscar Mapa Vista previa



Cuando se pincha  
sobre algún ícono en  
el mapa, este cambia  
de color y muestra  
una previsualización  
de la propiedad de la  
cual pulso.

## Perfil Inmueble



Botones:  
-Compartir  
-Guardar Favoritos

Imágenes  
- Se mueven con gestos izquierda o derecha

Acceso al perfil del arrendatario

Requisitos arriendo

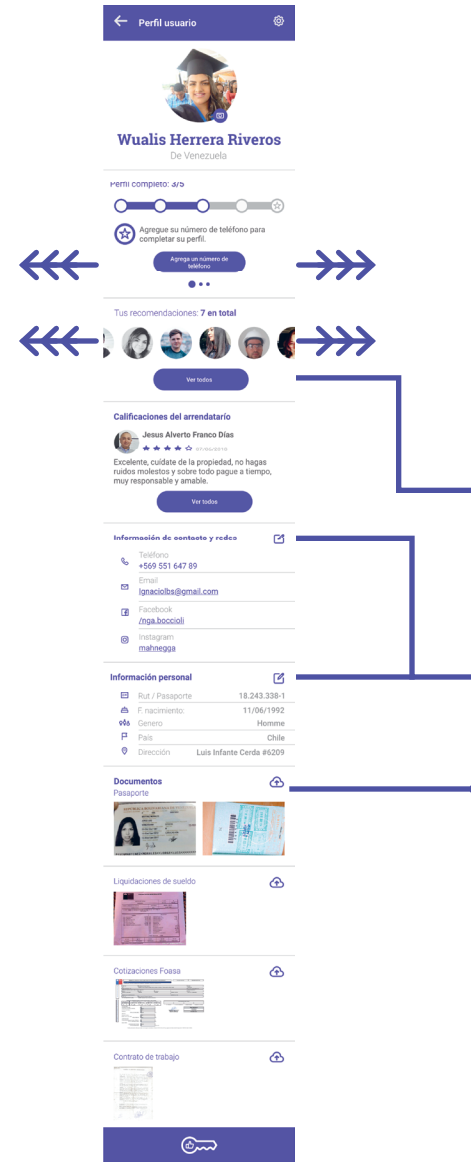
Características Inmueble

Calificaciones hacia la propiedad

Mapa puntos de interés cercanos al inmueble

Botón para contactar al anunciante.

## Perfil Usuario



Configuración de perfil y general.

Completado de perfil, propone llenar los espacios que faltan. Se pueden ver todas las sugerencias con gesto de dedo horizontal.

Referidos, se pueden ver directamente todos a través del gesto de scroll horizontal.

Botón editar datos

Botón subir img de documentos como:  
-Pasaporte  
-Liquidaciones  
-Contrato  
-Titulo universitario  
-Visa

## Referir

←

### Copia y pega a tus conocidos para que te recomienden

www.referrent.com/refer/user **Copiar**

Sugeridos para ti: **Ver todos**

**Florencia Diaz**  
Común Referent  
**Refer**

**Esteban Silva**  
Amigo Facebook  
**Refer**

Búsqueda de personas en la base de datos.

Esta sección tiene como objetivo facilitar el envío de formularios de recomendación a las personas que el usuario elija.

Botón copiar y pegar, se optó por esta medida ya que los escenarios en los cuales una persona puede contactarse con otra son variados.

Sugerencias de refers se muestran según que redes sincroniza el usuario. Cuenta con scroll horizontal.

## Notificaciones

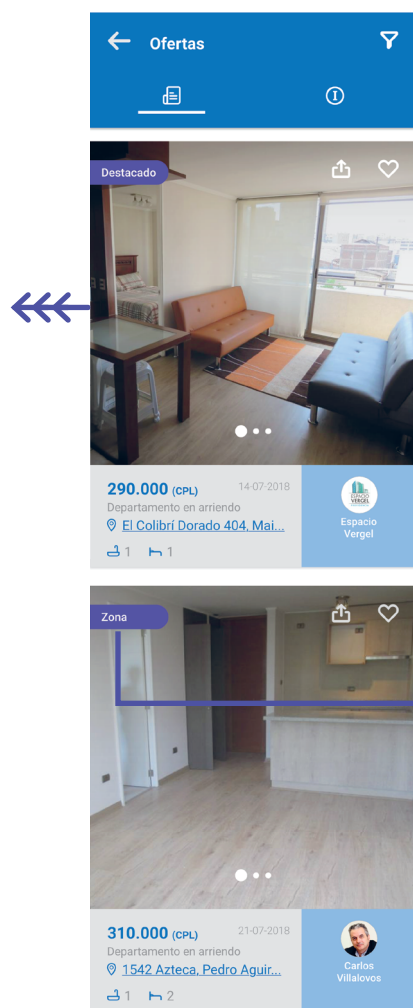
### Notificaciones

Javier Cortez te recomendo con exito  
[Leer la recomendacion](#)

Espacio Vergel a aseptado tu solicitud de contacto  
[Ver datos de contacto](#)

Javier Cortez te recomendo con exito  
[Leer la recomendacion](#)

## News y ofertas



Filtro se utiliza para decidir que se quiere ver utilizando las mismas opciones que en mapa de búsqueda

Perfil Arrendatario

Imágenes con scroll

\*Esta sección tiene como propósito mostrar sugerencias de propiedades, esta enfocada a uso de largo plazo, retroalimentación al usuario, debido a que se prever que busque arriendo otra vez.

Las etiquetas corresponden a publicidad pagada y se muestran como destacado, las propiedades en zonas y nuevas propiedades que surjan.

## Tips e Información







Esta sección esta enfocada a resolver dudas que el usuario tenga sobre en arriendo en Chile, así entregamos herramientas para que los usuarios tomen mejores decisiones.



## Favoritos



← Favoritos

♡ ▲ 📁

 **330.000 (CPL)**   
Departamento en arriendo  
Publicado 04-6-2018  
📌 1 🔄 2

 **440.000 (CPL)**   
Departamento en arriendo  
Publicado 07-8-2018  
📌 2 🔄 2

 **189.000 (CPL)**   
Pieza en arriendo  
Publicado 09-05-2018  
📌 1 🔄 1

 **163.000 (CPL)**   
Pieza en arriendo  
Publicado 11-9-2018  
📌 1 🔄 1

## Zonas

← Zonas

♡ ▲ 📁


 **Zona 01**   
Departamentos en arriendo  
📌 17 Propiedades

 **Zona 02**   
Departamentos en arriendo  
📌 17 Propiedades


 **Zona 03**   
Departamentos en arriendo  
📌 17 Propiedades


 **Zona 04**   
Departamentos en arriendo  
📌 17 Propiedades

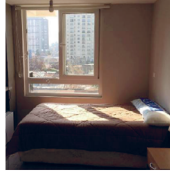
## Historial

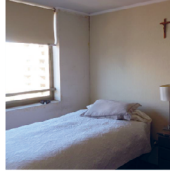
← Historial 

♡ ▲ 📁

 **330.000 (CPL)**  
Departamento en arriendo  
Publicado 04-6-2018  
📌 1 🔄 2

 **440.000 (CPL)**  
Departamento en arriendo  
Publicado 07-8-2018  
📌 2 🔄 2

 **189.000 (CPL)**  
Pieza en arriendo  
Publicado 09-05-2018  
📌 1 🔄 1

 **163.000 (CPL)**  
Pieza en arriendo  
Publicado 11-9-2018  
📌 1 🔄 1

## Publicaciones



- Nueva publicación
- Editar publicación
- Eliminar publicación
- Visibilidad  
Publicación: on-off

## Nueva publicación

Ubicación

Descripción

Información

Características

Datos de contacto

Preferencia de  
Contacto

## Carga de imágenes



### Pasos publicación

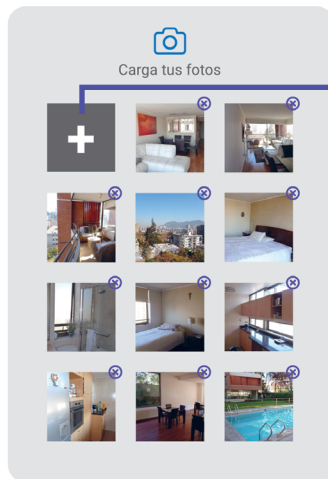
Hola Aquí puedes publicar tu propiedad para que miles puedan verla.

- 1- Datos propiedad
- 2- Carga de fotos
- 3- Confirmación

Cargar las fotos de tu propiedad. Recuerda que mientras más fotos tengas, tu publicación será más atractiva para los usuarios.

Deves cargar al menos una foto para continuar con la publicación.

Estas son miniaturas de tus imágenes y puedes redondearlas según tu preferencia. La primera será considerada imagen principal de tu publicación.



Agregar nueva Foto

## Preview y Confirmación



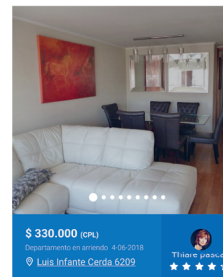
### Pasos publicación

Hola Aquí puedes publicar tu propiedad para que miles puedan verla.

- 1- Datos propiedad
- 2- Carga de fotos
- 3- Confirmación

Tu propiedad está a solo un click de estar disponible para miles de personas! Revisa los datos de publicación y si todo está bien confirma la publicación.

### Previsualización



### Requisitos

- 3 liquidaciones
- Mes de adelanto
- Mes de garantía
- Passaporte

### Características

- 1 Baño
- 40,000 (CPL)
- 2 Piezas
- SI

### Description

Vida tranquila  
Apartamento amueblado, con una gran distribución interior, un dormitorio, un baño.  
Cómodo y tranquilo apartamento ubicado en la hermosa zona de Irarrazabal, con orientación este, cerca de supermercados, bancos, escuelas, gimnasio, restaurantes, iglesias y comercio en general.

Leer más

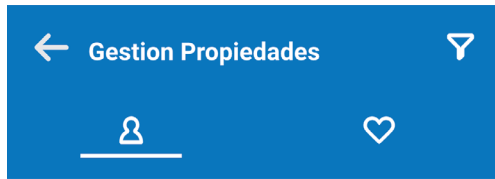
### Alrededores



Preview

Publicar

## Gestión Propiedades



Property Type	Property Name	Vistas	Contacto	Tenant Name	Refers
Depto mio	Depto mio	31	3	Ignacio Agüero	6
Pieza 1 Prov	Pieza 1 Prov	11	1	Natalia Saez	0
Casa Evelin	Casa Evelin	44	2	Gian Pablo	3
				Ruth Pavez	2
				Carla Ulloa	4
				Fernanda Lopez	7

Filtro:  
-Rango etario, n°  
refers, nacionalidad,  
sexo, estrellas, refers  
directo, etc.

Tipo de propiedad

Valoración  
Arrendatarios

Logros

## Contactos Favoritos



Contact Name	Favorites	Refers
Depto mio	1	6
Casa Evelin	2	3
		4



## Perfil l usuario vista arrendatario

← Perfil usuario

**Wualis Herrera Riveros**  
De Venezuela

Contactar

Perfil completo Referido Directo Referido Nacional

Tus recomendaciones: **7 en total**

Ver todos

**Calificaciones del arrendatario**

Jesus Alvaro Franco Dias  
★★★★☆  
Excelente, cuidare de la propiedad, no negas ruidos molestos y sobre todo pague a tiempo, muy responsable y amable.

Ver todos

**Información de contacto y redes**

Teléfono: +569 551 647 89  
Email: ignacio8a@gmail.com  
Facebook: /opa.boccioli  
Instagram: mathneppa

**Información personal**

Id. / Pasaporte: 18.243.338-1  
E. nacimiento: 11/06/1992  
Género: Hombre  
País: Chile  
Dirección: Luis Infante Cerda #6209

**Documentos**

Pasaporte

Liquidaciones de sueldo

Certificaciones Foessa

Contrato de trabajo

Estudios Ingeniería

Logros:

- Completar perfil
- 1 Referido Chileno

Destacado:

- Referido directo

## [5.2] **testeos y Evaluación.**

### [5.2.1] **Resultados esperados**

Se espera que el usuario entienda el mensaje que quiere comunicar el Branding, también que se sienta familiarizado con la interfaz y que la navegue de forma intuitiva y lo mas importante que sea una herramienta que considere como útil y que este dispuesto a utilizar.

### [5.2.2] **Testeos y Observaciones.**

<b>Eleva Villaro</b> España 29 años	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pide la colocación de un botón de búsqueda en la sección de referidos.</li><li>- No le gusta la declaraciones de valores y cree que sería mejor hacerla mas sencilla y enfocarla a los inmigrantes.</li><li>- No entiende bien el naming y el isologo, la llave le parece que es ambigua.</li><li>- Pide calificaciones de propiedad.</li><li>- Sugiere referente Airbnb</li><li>- Sugiere quitar el campo de país de origen en pro de la no discriminación. (Se coloco como opcional en la app al final)</li></ul>
<b>Francisco Zerpa</b> Venezuela 24 años	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se valida la interfaz de perfil de propiedad, encuentra útil y ahorra tiempo los requisitos visibles, por ultimo le resulta intuitiva.</li><li>- Pide en el perfil de propiedad un mapa con información en los alrededores.</li><li>- Se agrega titulo universitario como documento, cotizaciones AFP.</li><li>- No entiende bien el naming debido a que lo ve solo en blanco.</li><li>- Pide la funcionalidad de zona.</li><li>- Entendió el eslogan y le pareció que el branding y la app en general le daban confianza.</li></ul>
<b>Bezelin Similien</b> Haití 22	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le gusta que este disponible el idioma Francés</li><li>- Pide la sección de información, porque, cuando él llegó a Chile no entendió el proceso de arriendo.</li><li>- Le agrada la idea de las recomendaciones, indica "los chilenos desconfían mucho y piden muchos requisitos"</li><li>- En la sección de news y promociones dice que le gustaría ver la interfaz más parecida a instagram.</li></ul>

### [5.2.3] **Redefiniciones.**

\*Se cambia la problemática, hipótesis, los objetivos, la ideación conceptual debido a que en las exploraciones de soluciones no se pudo llegar a una solución estable y consistente. A pesar de los cambios el espíritu y los valores de la investigación se mantienen y se podría decir que parte de lo que proponía la antigua problemática-solución se logra abordar y solucionar aunque sea un poco en el producto final.

## **Planteamiento de la problemática**

### **Identificar problemática**

En 2014 se estimó una cantidad aproximada de 411.000 migrantes permanentes residiendo en Chile, lo que correspondería al 2,3% de la población nacional. Si bien es un porcentaje bajo en comparación al promedio de migrantes residentes en los países desarrollados (11,3%, según cifras de la División de Población de la ONU para el año 2015), el país demuestra un crecimiento de aproximadamente un punto porcentual desde el Censo de 2002 (en 12 años se duplicó el porcentaje de población migrante con respecto a la población nacional). Con respecto a los lugares de origen de los migrantes residentes en Chile, tres cuartos de ellos provienen de otros países sudamericanos.

El proceso de emigrar a un país se da por factores de empuje y atracción, muchas personas escapan de desastres naturales o de crisis políticas en sus patrias otros se ven atraídos por mayores

oportunidades de desarrollo a largo plazo o simplemente trabajar una temporada, pero todos mantienen algo en común, y es que todos pasan por el mismo proceso de tener que adaptarse a una nueva realidad, a algunos se les dificulta más y es un proceso traumático y en otros casos se han dado las condiciones óptimas para su integración e inclusión.

### **No te juntes con la chusma**

A pesar de los esfuerzos de las organizaciones, el gobierno y parte de la sociedad civil aun existen problemáticas de carácter multidimensional ósea que cada elemento de las problemáticas ésta entrelazado con el otro, veremos las dimensiones de este sistema. Una de las dimensiones es la inclusión de los inmigrantes debido parte de la población chilena posee ciertos mitos negativos sobre la inmigración y se le puede ver al extranjero como una amenaza de carácter real ósea que competirán con los locales por ejemplo por empleo, o de carácter simbólico aludiendo a sentimientos negativos que se asocian a la creencia de que la llegada de inmigrantes cambiará la identidad nacional, afectando los modos de vida y formas de ser de la sociedad. Las condiciones son idóneas para la discriminación y la xenofobia debido a la

disposición de ciertas personas, grupos o entes del estado de querer inferiorizar ciertos tonos de piel y/o etnias, además de excluir a ciertos grupos por prejuicios relacionados a la delincuencia y al narcotráfico a pesar de la existencia de la ley 20.609 que condena de manera efectiva tales actos, estos comportamientos son una barrera para aquel que llegue o quiera llegar a Chile.

### **Cada uno por su lado**

La interculturalidad se suscita como otra dimensión relacionada con la inclusión.

Muchas veces las personas inmigrantes en Chile se agrupan con sus compatriotas en diásporas para poder apoyarse mutuamente, obteniendo resultados positivos en su adaptación, pero, también existen problemas que dan cuenta de que estas redes sociales pueden tener un efecto de aislamiento sobre los inmigrantes, disminuyendo las probabilidades de interacción con chilenos. Es importante el contacto para promover la reducción del prejuicio. Sobre todo si en un estudio sobre los peruanos en Chile se determina que un grupo mayoritario son “amenazados anti-inmigración, sin contacto” (57% de los encuestados).

### **Más perdidos que el teniente Bello**

Otra dimensión de la problemática es la información que manejan los inmigrantes. La atracción hacia un país de destino depende de la información que maneje el migrante, porque ésta le crea una imagen e expectativa, y en general si un país se le considera que tiene un buen desarrollo, si existe gente de su lugar de origen o esta relativamente cerca, el emigrante aplicará un criterio de selectividad de acuerdo a lo que esté a su alcance dentro de las posibilidades y sobre todo que esa razón de seleccionar tal ciudad o tal país le reporte un bien por sobre las razones de quedarse y sobre las desventajas del lugar de destino. El problema empieza cuando los emigrantes no cuentan con la suficiente información acerca del contexto de destino y emigran con un alto grado de incertidumbre o emigran con una expectativa muy alta producto de información inflada, llegan y no logran adaptarse o tienen que pasar por situaciones traumáticas o tenían ciertos prejuicios y al llegar se dan cuenta que son así. Llegar a un lugar implica conocer toda una cultura nueva y se requiere conocer mucho de muchos aspectos ya sea leyes, salud, educación, comercio, vivienda y ayuda, por lo que la información toma relevancia vital para un migrante al momento de integrarse.

### **Háblame en chileno**

Otro problema importante es la barrera del idioma, llegar a un país y no hablar el idioma representa una verdadera barrera para la integración de un extranjero y las acciones más básicas se ven dificultadas, inclusive no poder explicar a un policía

su inocencia sobre un presunto delito llevó a una persona a la muerte. Pero también que un chileno no sepa otras lenguas aparte del español representa una monoculturalidad y el deseo que los inmigrantes se asimilen a nuestra cultura. Además muchas veces la idiosincrasia en el idioma de los chilenos desconcierta a los recién llegados y requieren un periodo de adopción a tal lenguaje.

*Todos los problemas se han sintetizado en la siguiente frase “Hoy en día la inclusión e interculturalidad de los inmigrantes se ha visto dificultada ante la falta de contacto entre nuestra sociedad y quienes llegan a Chile.”*

## **Hipótesis**

“Si creamos un punto de encuentro entre migrantes y chilenos, mejorará la inclusión, interacción y interculturalidad entre las personas.”

### **Objetivo General**

Crear un punto en el que chilenos y inmigrantes puedan intercambiar información entre ellas y así facilitar el proceso de inmigración.

### **Objetivos Específicos**

- (1) Levantar y analizar información acerca de la población inmigrante en Chile, para identificar que aspectos les producen más problemas al momento de instalarse en nuestro país.
- (3) Involucrarme en el contexto de los inmigrantes para empatizar y entender como otorgar una solución significativa para ellos.
- (4) Diseñar un sistema que sea amigable y otorgue seguridad para reducir las brechas culturales entre chilenos e inmigrantes.

# Value proposition canvas

## Trabajo del Cliente

- Ahorrar, destinar parte de su sueldo.
- Informarse, visita Web, embajadas, boca a boca.
- Trámites, obtención de visas, permiso de trabajo, pasaporte, carnet de identidad.
- Éxodo.
- Compra de pasajes, viajar al aeropuerto, pasar los controles y arribar a Chile.
- Conseguir empleo, buscarlo por Internet, boca a boca, buscar recorriendo la ciudad, conseguir permiso de trabajo.
- Conseguir arriendo, buscarlo, aval, mes de adelanto, antecedentes, confiar y pagar.
- Compra de comida, encontrar el lugar, buscar productos, comprar.
- Buscar colegio, Internet, boca a boca, in situ, confiar, pagar matrícula.
- Buscar Alojamiento, buscar hotel Internet, in situ, reserva, pago.
- Aprender idioma, palabras básicas, buscar cursos, asistir, tiempo, aprender.
- Movilización, caminar, comprar tarjeta Bip, recorridos.
- Lidar con la frustración.
- Adaptarse, trato, hablar, lugares, fiestas.

## Beneficios que obtiene con las alternativas existentes en el mercado

- La burocracia es accesible monetariamente.
- Tiene mucha información disponible.
- Hay testimonios en vídeo y por escrito.
- Tiene acceso a bienestar material
- Hay fundaciones de ayuda.
- Algunos chilenos no discriminan y ayudan.
- Gobierno asegura algunos derechos básicos.
- Consiguen trabajo por su cuenta.
- Hay acceso a Regularizar su situación.
- No pierden su identidad.
- Hay acceso a Internet disponible.
- Tienen actitud positivista.
- Se Han adaptado a Chile.
- Mayor seguridad.

## Frustraciones que obtiene con las alternativas existentes en el mercado

- Vive hacinado.
- Lo discriminan.
- Se siente sola/lo en Chile
- No sabe donde acudir si enferma.
- No conoce sus derechos en Chile
- Extraña a su familia.
- Poca empatía en Chilenos.
- Dificultad para encontrar trabajo.
- No se siente igual a un Chileno.
- Inestabilidad Emocional.
- Prejuicios hacia chilenos.
- Excesiva burocracia y demora.
- Se les margina en los medios de comunicación
- No conoce mucho ca cultura de Chile.
- La política de estado los deja en una situación difícil.
- Existen en algunos casos barrera idiomática.

### **Beneficios adicionales**

- Conocer otras realidades.
- Crea una comunidad.
- Multiplataforma - multimedia.
- Acceso a baja gama de dispositivos
- Acceso intuitivo y amigable.
- Favorece la filantropía.
- Chile

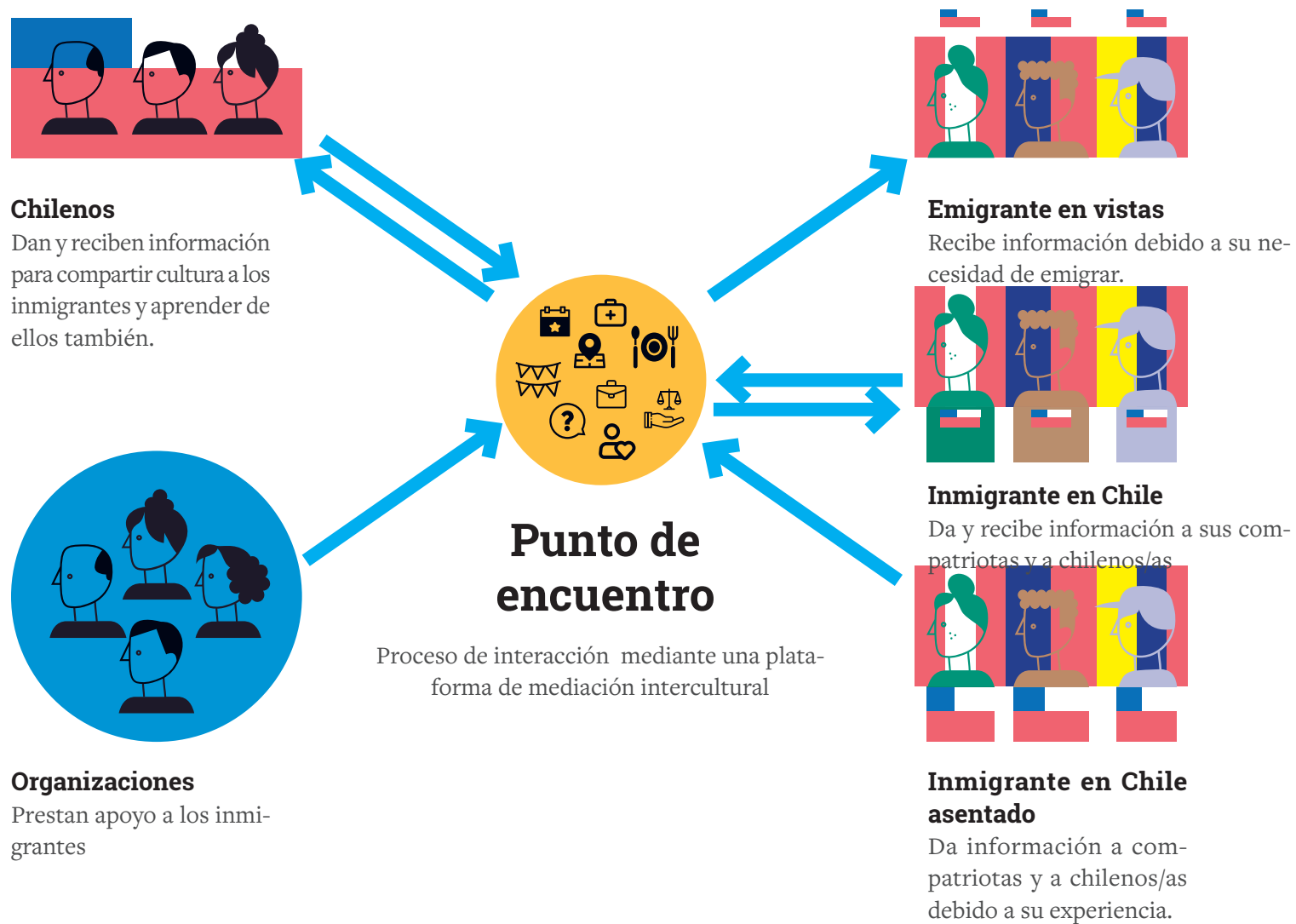
### **Soluciones para frustraciones**

- Normalizar el contacto con inmigrantes.
- Reducir la brecha de la expectativa y la realidad.
- Facilidad para adaptarse a la cultura chilena.
- Seguridad emocional al ser recibido e incluido.
- Información útil y fácil de fuentes confiables.
- Facilita el intercambio cultural.
- Variedad de idiomas.

### **Producto o Servicio**

- Un punto de encuentro entre personas de diferentes nacionalidades, específicamente, entre chilenos e inmigrantes, de fin práctico , para mejorar los procesos de inclusión e interculturalidad.

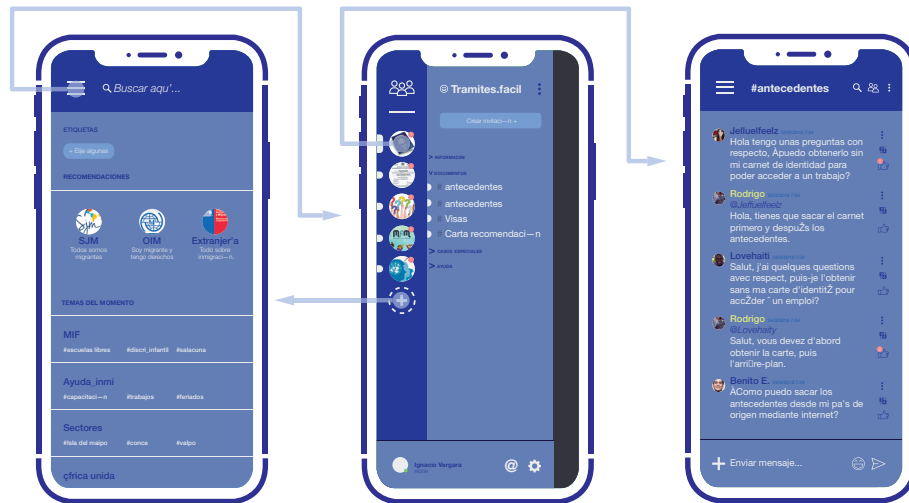
\*Antiguo esquema



\*Exploraciones de posible soluciones, se descarta por el cambio de política migratoria en Chile en Abril del 2018, que hace que los inmigrantes no tengan que conseguir visa en el país por lo tanto tienen que informarse antes de llegar al país, aunque la solución es viable como complemento de los métodos de información que ya existen se descartó por no contar con el respaldo teórico debido a que el gobierno aún no hace publico los por menores de el nuevo sistema migratorio.

# Cooperar

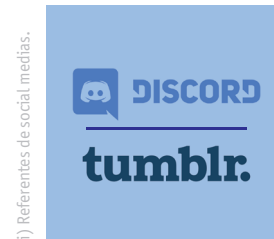
Wireframe



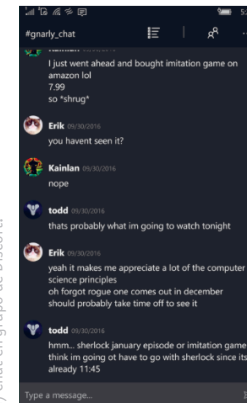
A) Pantalla de búsqueda

B) Pantalla de grupos

C) Pantalla de chat



1) Referentes de social medias.



1) Chat en grupo de Discord.



1) Acceso directo.

**Crear un grupo de voluntarios on-line para apoyar a los inmigrantes de Chile en los temas que necesiten.**

Consiste en una aplicación para Smartphone, en ella de forma voluntaria personas con cierta experiencia en algún tema relevante para los inmigrantes se agrupan en una sala virtual de interacción multitudinaria(c), a la cual pueden acceder inmigrantes desde sus teléfonos. Los voluntarios son seleccionados de acuerdo a sus aptitudes y evaluados por la comunidad. Los temas relevantes para los inmigrantes serán en un comienzo fijos pero luego mediante votaciones Online se podrían comprobar nuevos temas de interés.

**Los actores involucrados serían, (1) inmigrantes (Incluyendo los que piensan en emigrar) (2) Voluntarios (3) Fundaciones (Que por lo general tienen experiencia en el tema).**

La dinámica de la app. Consiste en que el inmigrante ingresa a la aplicación, agrega un grupo (a), hace una pregunta (c) y el equipo asesor contesta. El equipo asesor se forma por personas que ingresan, se registran a sus temas de experticia y luego responden preguntas en sus categorías.



La comisión de profesores guía la descarta por no tener una motivación clara.

# Exponer

Wireframe



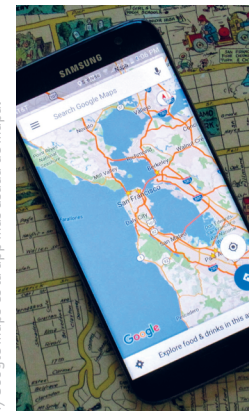
A) Pantalla mapa de spots

B) Pantalla Spot

C) Spots suscritos



i) Se tomaron como referencia.



i) Google maps es la app mas usada de mapa.



) Representación de un spot.

**Crear una vitrina virtual con puntos de interés marcados en un mapa por inmigrantes y chilenos.**

Consiste en una aplicación para Smartphone, En ella hay un mapa, al pulsarlo puedes crear un punto de interés multimedia, en él se pueden publicar fotos, videos, texto etc. Éste es visible a la comunidad y se le puede filtrar por temática. Los puntos de interés son valorizados en cuanto mas gente haya publicado en él. Además la app. Avisa de puntos de interés cercanos que le puedan interesar al usuario y suscribirse a puntos específicos. También cuenta con una pantalla de suscripciones donde puede ver todos los puntos a los que se a suscrito.

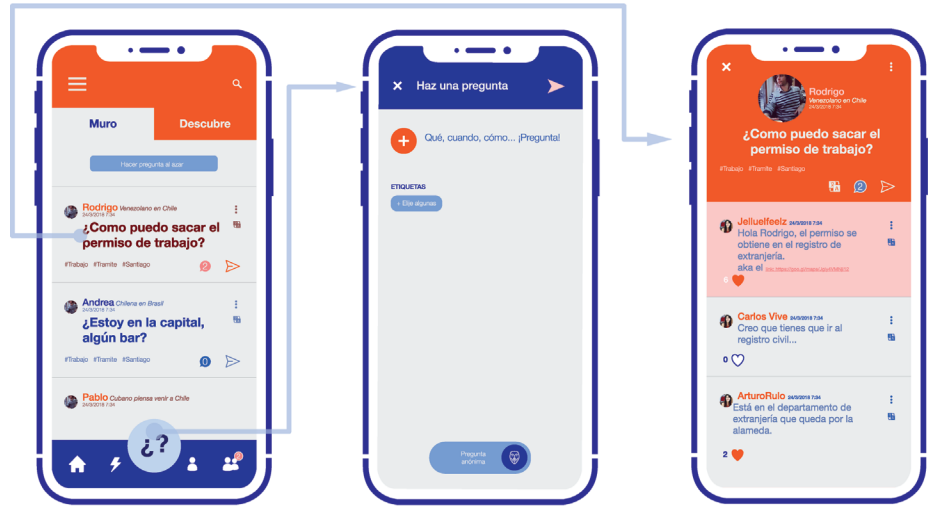
**Los actores son (1) Chilenos (2) inmigrantes (3) empresas (4) fundaciones de inmigrantes (5) gobierno.**

La dinámica de la app. Consiste en que el usuario ingrese, rellene unas breves preguntas sobre gustos y temáticas. Luego visualiza el mapa, puede explorarlo, aceptar recomendaciones, buscar puntos específicos o crear un punto de interés. Una vez echa alguna de estas acciones puede publicar o leer contenido accediendo a la comunidad.

\*Esta solución es muy parecida a la otra, pero se descarta por dejar demasiado libre la dinámica de la aplicación.

# Intercambiar

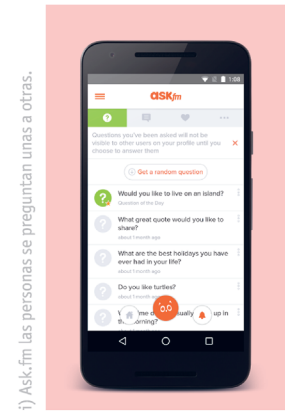
Wireframe



A) Pantalla muro preguntas

B) Pantalla hacer pregunta

C) Pantalla pregunta usuario



Crear un punto en el cual chilenos y extranjeros (inmigrantes y otras nacionalidades) puedan preguntarse mutuamente temas de su interés.

Consiste en una aplicación para Smartphone, en ella hay una interfaz para escribir preguntas, las preguntas una vez realizadas van a parar a un muro virtual, el cual puede ser visto por la comunidad, las preguntas son visualizadas por usuarios poniendo énfasis por ej. que si un chileno pregunta algo relacionado con Cuba, la pregunta sea respondida preferentemente por cubanos, así viceversa por ej. Si venezolanos preguntan por cosas de Chile. Además a modo de recompensa el usuario que responde adquiere mayor nivel dentro de la plataforma y se le es reconocido como confiable.

**Los actores involucrados serían (1) Chilenos (2) extranjeros (inmigrantes y otras nacionalidades).**

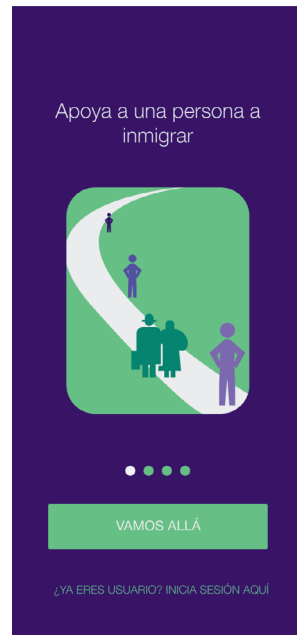
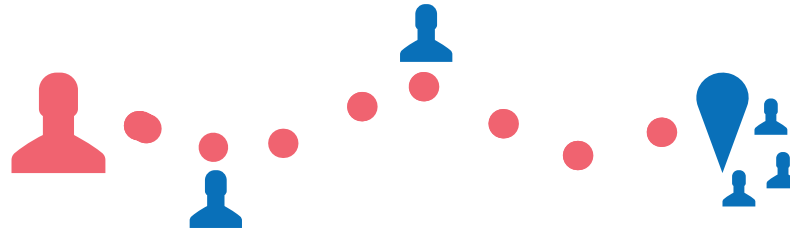
La dinámica de la app. Consiste en que el usuario ingrese, rellene unas preguntas de perfil que lo asignaran como extranjero o chileno, además de que temas prefiere responder preguntas. Luego pregunta a la comunidad seleccionando la temática de la pregunta. Por último la comunidad responde, donde el usuario puede dar valoración a las respuestas.

Así como el usuario pregunta, éste recibirá notificaciones sobre responder preguntas de temas que marco como interés, al responderlas acumula experiencia que se puede ver en la ventana de perfil.

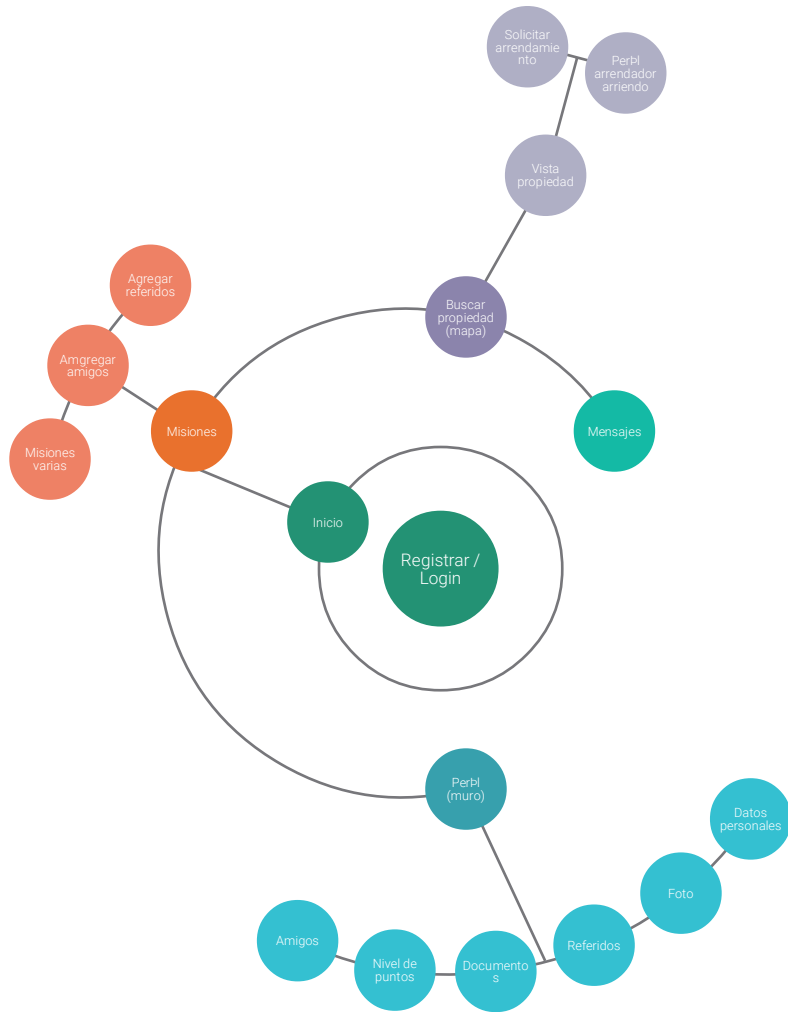
\*Fue descartada debido a que pretendía abarcar demasiado, caía en ambigüedades y no era viable.

## Guiar

Crear un **punto de partida** en el cual extranjeros pueda migrar a otro país legalmente **guiados por una comunidad** de apoyo voluntario.



\*Primer esquema de mapa de sitio de la app, el sistema de misiones es remplazado por el de completar perfil; ya no existen amigos dentro de la app.



## [5.2.4] **Definición de parámetros.**

### **Factibilidad**

El proyecto es totalmente factible de realizar desde el punto de vista técnico, se diseñó tomando en cuenta este punto, incluyendo referencias de aplicaciones líderes del mercado chileno e internacional y por lo tanto los sistemas que soportan dichas referencias son totalmente posibles de realizar.

### **Viabilidad**

El proyecto demuestra teóricamente ser factible, con estimaciones muy conservadoras de los costos y con proyecciones bastante prometedoras, siempre y cuando la inmigración en Chile no se detenga y el mercado inmobiliario tenga capacidad de respuesta ante el auge del sector.

## [5.2.5] **Gestión de Negocio.**

### **Posicionamiento**

La estrategia de posicionamiento que más ayudaría al proyecto es la ventaja diferencial, debido a que la propuesta de valor que se creó es única en el mercado, ésta estrategia se basa en potenciar el atributo diferenciador, se implementó esta estrategia en el proyecto al momento de la creación del branding de la empresa, la comprensión del atributo diferenciador es el pilar fundamental del proyecto.

## Costos

Años	0	1	2	3	4	5	
Precio		4100	4100	4100	4100	4100	
Cantidad personas		52.016	70.612	89.207	107.803	126.399	
<b>Valor total del mercado anual</b>		213.265.600	289.508.052	365.750.504	441.992.956	518.235.408	
<b>ingreso anual</b>		<b>6.397.968</b>	<b>17.370.483</b>	<b>32.917.545</b>	<b>53.039.155</b>	<b>82.917.665</b>	
<b>Costo variable</b>							
<b>Costo Fijo</b>							
Arriendo Servidor		480.000	494.400	509.232	524.509	540.244	
Arriendo oficina		600.000	618.000	636.540	655.636	675.305	
Salario CO		4.800.000	4.944.000	5.092.320	5.245.090	5.402.442	
Salario contador		240.000	247.200	254.616	262.254	270.122	
Mantenimiento servidor		480.000	494.400	509.232	524.509	540.244	
Gastos general		100.000	103.000	106.090	109.273	112.551	
Marketing		100.000	103.000	106.090	109.273	112.551	
<b>Total</b>		<b>6.800.000</b>	<b>7.004.000</b>	<b>7.214.120</b>	<b>7.430.544</b>	<b>7.653.460</b>	
<b>Inversión</b>							
Cuenta Google play	16.350						
Programación	5.000.000						
<b>Capital de trabajo</b>	566.667						
Flujo total	5.583.017	-402.032	10.366.483	25.703.425	45.608.611	75.264.205	
VAN (Valor actual neto) 10% rentabilidad	99.814.650						
Flujo total	5546350	-2.458.800	4.040.958	13.324.350	25.391.204	43.401.316	<b>Precio 2500</b>
VAN (Valor actual neto) 10% rentabilidad	49860130,06						
Flujo total	5.546.350	-4.799.520	-2.314.097	1.281.346	5.986.635	13.065.585	<b>Precio 1000</b>
VAN (Valor actual neto) 10% rentabilidad	1.342.320						
Flujo total	5546350	37.968	10.819.683	26.170.221	46.089.411	75.759.429	<b>Precio 4100</b>
VAN (Valor actual neto) 10% rentabilidad	101612460,8						

## Alianzas clave

- Grupos inmigrantes Chile
  - Inmigrantes venezolanos
  - Trabajo para haitianos Chile
  - Colombianos en Chile
  - Argentinos en Chile
  - Peruanos en Chile
  - Guía para el venezolano en Chile
  - Bolsa de empleo para el inmigrante en Chile
- Corredoras de propiedad
  - Alto andes
  - Compara corredores.cl
  - Profesionalismo inmobiliario
  - Inmobinet
  - Mónica larrain propiedades
- Desarrolladores de software
- Granjas de servidores
- Redes
  - Facebook
  - Google
  - Blogs
  - Youtubers
- Fundaciones Inmigrantes
  - MAM
  - SCALABRINI
  - Colectivo sin Fronteras Chile
  - Servicio Jesuita a Migrantes
- Embajadas

## Actividades clave

- Desarrollo y mantención de la app.
- Gestionar Transacciones Clientes
- Marketing y promoción de la plataforma
- Actualizar Tips
- Pagar gastos generales
- Gestionar Contactos y reuniones
- Obtener financiamiento para invención
- Gestionar trámites burocráticos

## Recursos clave

- Servidores
- Sistema Referrent APK (software)
- Derechos de autor marca
- Base de datos
- Contadores, Profesionales marketing, fotógrafos, diseñadores, productores, desarrolladores de software, embajadores.

## Estructura de costos

(Se detallan en la sección 5.2.5 los costes específicos)

El modelo se basa en una estructura de reducción de costes (low cost) sumado a un modelo de Economía de campo, a medida que el ámbito de actuación aumente se podrán aprovechar para la creación de nuevos productos sin tener que invertir de nuevo en marketing por ejemplo (Referwork)

## Propuesta de valor

- Mayor Accesibilidad de inmigrantes al mercado inmobiliaria.
- Personalizado, la aplicación esta echa a la medida de las necesidades de los inmigrantes.
- Reducción de riesgo de arrendamiento a personas desconocidas.
- Comodidad / practicidad de la búsqueda de propiedades y la puesta y gestión de arriendo. En inmuebles.

## Relación con el cliente

- Servicios Automáticos (indirecta)
- Creación colectiva (Los usuarios participan)
- Comunidades (Online)

## Flujo de ingresos

- Gastos de corretaje
  - Lista de precios fija
  - Se paga por transferencia bancaria
- Publicidad
  - Lista de precios fija
  - Se paga por transferencia bancaria

## Canales de distribución

- Indirecto:

Canales de socios:

- Grupos de Facebook
- Instagram
- Blogs
- Embajadas
- Páginas extranjeras
- Publicidad física y digital de nicho
- Fundaciones
- Play Store

- Directos:

Canales Propios:

- App Referent

## Segmento de cliente

- Plataformas multilaterales

La empresa se dirige a dos segmentos de mercado independientes, por un lado los arrendadores que necesitan vivienda y por el otro lado los arrendatarios que necesitan un medio para poder publicar sus inmuebles.

- Usuario arrendador:

-Rango etario: 18 – 45 años.  
-Sexo: Unisex  
-Nivel de ingreso: 3er a 5to Quintil.  
-Tipo de trabajo: Asalariado, por cuenta propia, buscando empleo.  
-Educación: Escolar completa, Universitaria completa, Estudiante de intercambio.  
-Geográficas: Inmigrantes Centroamérica, El Caribe, Sudamérica.  
- Residencia: Todo Chile, Principalmente Santiago, Antofagasta.

- Usuario arrendatario:

- Independiente  
- Corredora  
\*Propiedades entre las \$150.00 - \$500.000 (pesos chilenos)

## Modelo de negocios



[6.0]

**CONCLUSIÓN**

## [6.1] Eficiencia de la Propuesta.

Después de un largo camino de investigación, exploración e Iteración, de la propuesta se logra abarcar una problemática multidimensional con distintas aristas, como hacinamiento, arriendo ilegal, cambio de paradigma hacia la interculturalidad, desinformación, falta accesibilidad mercado habitacional, precariedad o informalidad del arriendo inmigrante, discriminación e estigmatización, incertidumbre jurídica y afectación de los derechos humanos. Demasiadas variables intervienen, pero todas las problemáticas están conectadas unas con otras, al realizar un enfoque holístico me ayudó a comprender y anticipar las necesidades de los inmigrantes al presentar el primer prototipo, el usuario logró casi instintivamente entender y motivarse con la aplicación, solo utilizó la aplicación como una herramienta más, logramos canalizar los malestares y transformarlos en soluciones. No inventamos la rueda, existían todos los sistemas pero no estaban enfocados a los problemas de los inmigrantes. Fue satisfactorio desde el punto de vista del inmigrante, talvez faltó profundizar el punto de vista del arrendador, los esfuerzos se enfocaron en el primer usuario inmigrante, el segundo usuario arrendador, faltó iterar un poco más en el prototipo pienso que se puede mejorar el sistema para ofrecer más soluciones a las necesidades de ellos. Una de los puntos a mejorar es la comprensión de los naming y la forma de logotipo.

## [6.2] Nivel de Logro

- Se lograron identificar las principales problemáticas de un inmigrante en general y encontrar una oportunidad de diseño específico para el universo habitacional.
- Generación satisfactoria de una solución sistémica, a la medida del inmigrante, de fácil acceso, aprovechar las redes de apoyo y entrega información útil.
- Formulación de una marca diferenciable y escalable, aunque se debe seguir trabajando en la comprensión del logotipo.
- Formulación de una herramienta que permite al inmigrante insertarse en el mercado habitacional de una manera mas competitiva y segura.
- Se creo un sistema de anuncios y gestión que brinda mayor control y selección y por ende minimiza los riesgos de apostar por usuarios del mercado considerados como de mayor riesgo.
- Fue una sorpresa, visualizar que el proyecto no solo era factible y viable sino que tenía crecimiento exponencial a largo plazo. Aun así, dejo abierto el sistema de flujo de ingresos, creo que hay que profundizar más en el mercado inmobiliario.

## [6.3] Resultados esperados.

Se espera que la propuesta sea una herramienta que pueda ayudar a los inmigrantes que vienen a Chile a competir en el mercado inmobiliario, eso contribuirá a aumentar su calidad de vida.

El rubro inmobiliario en Chile es muy inflexible y la calidad del servicio decrece cuando disminuyen los requisitos para el usuario arrendatario; la confianza es una variable clave en este proceso pero es muy difícil que el arrendador negocie sin contar con el respaldo de los documentos y requisitos requeridos; la demanda actualmente para la obtención a un arriendo ha incrementado en Chile, lo que provoca, que los inmigrantes estén en mayor desventaja en comparación a un residente Chileno al presentar su postulación para conseguir el arriendo del inmueble.

El contar con un lugar para vivir, está dentro de una de las necesidades básicas del ser humano, por lo tanto si no logran rápidamente establecerse, será mucho más lento adaptarse y caerán en situaciones de vulnerabilidad.

Se espera que la solución que brinde la APP para la búsqueda de arriendos, sea una solución más rápida y segura y genere un apoyo a los usuarios inmigrantes al momento de enfrentar condiciones adversas.

Herramientas como esta ayudarán a cambiar el paradigma del inmigrante de bajos recursos en Chile, y lo que antes fué un problema, hoy se transforme en una oportunidad para todos.

## [6.4] Planificación y Proyección.

Proyectando posibles mejoras, se proponen los siguientes aspectos a tratar:

- Desarrollar un plan de marketing fuerte y agresivo que masifique la marca, en el corto plazo tanto para inmigrantes como para corredoras.
- Iterar sobre la interfaz, el branding, el modelo de negocios.
- Mejorar la traducción y ampliar los idiomas disponibles.
- Explorar la posibilidad a largo plazo de investigar otro sector de la problemática inmigrante que pueda ampliar la oferta de la marca.
- Ampliar los canales de distribución a otros sistemas como lo son la Web y IOS.
- Se debe monitorear siempre el sistema externo, los cambios institucionales el panorama internacional, la economía nacional y el flujo migrante.
- Profundizar teóricamente el fenómeno habitacional, buscar referencias en otros países.

[7.0]

**BIBLIOGRAFÍA.**

## [6.3] Bibliografía utilizada

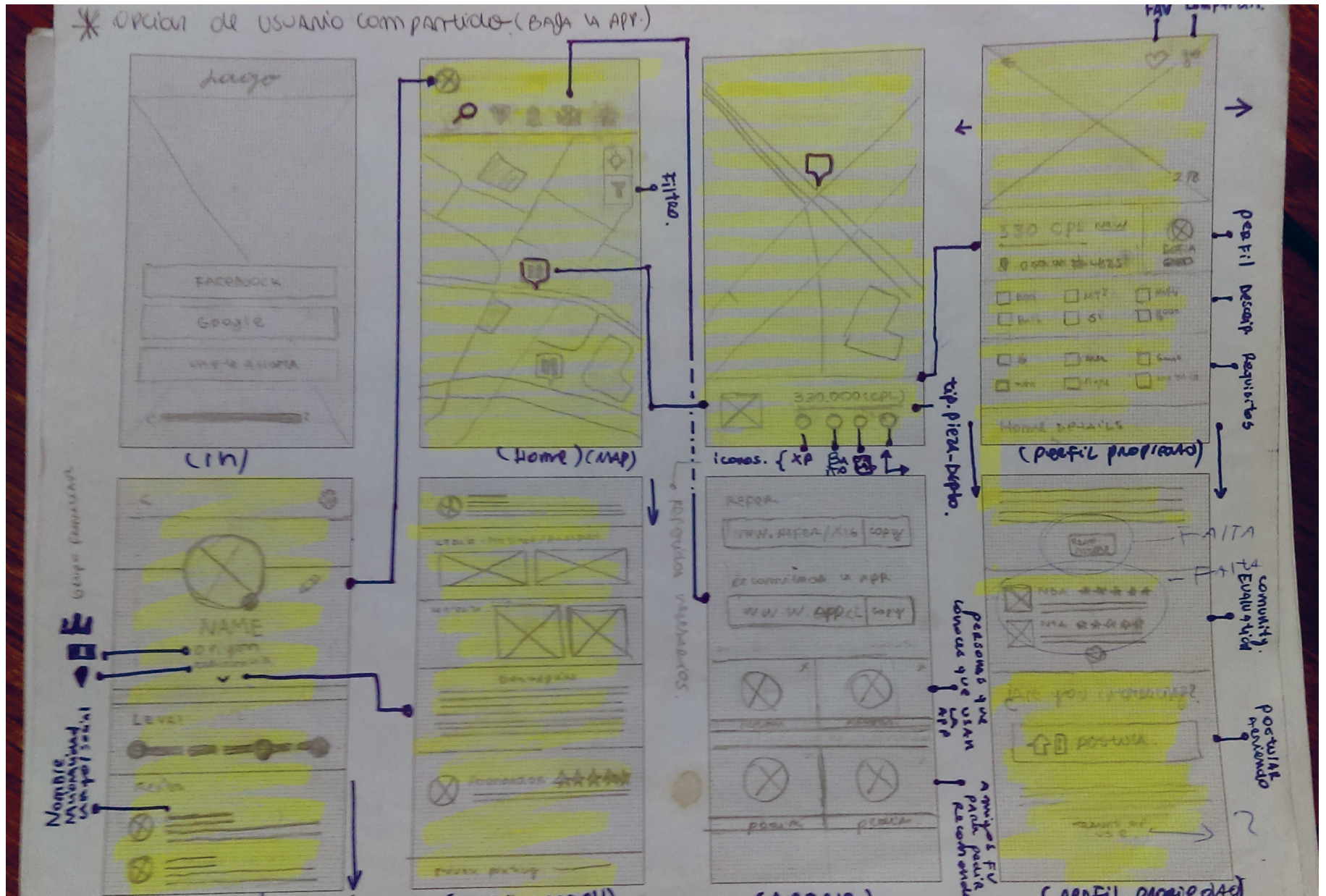
- Marcos, Mera, M. (2018). MIGRACIÓN, VIVIENDA Y DESIGUALDADES URBANAS: CONDICIONES SOCIOHABITACIONALES DE LOS MIGRANTES REGIONALES EN BUENOS AIRES [Ebook].
- Tipografía - Material Design - Desarrollador Android. (2018). Retrieved from <https://desarrollador-android.com/material-design/disenomaterial-design/estilo/tipografia/>
- Departamento de Extranjería y Migración. (2017). Extranjeria.gob.cl. Retrieved 8 December 2017, from <http://www.extranjeria.gob.cl/faq/#definitiva>
- Los términos clave de migración. (2017). Organización Internacional para las Migraciones. Retrieved 8 December 2017, from <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>
- Ávalos Berner, B. (2012). NMIGRANTES EN CHILE: LÍMITES Y POTENCIALIDADES DE LOS NIVELES LOCALES PARA CONSTRUIR UN NUEVO PACTO DE INTEGRACIÓN SOCIAL (pp. 42 - 43). Santiago, Chile, 2012. Retrieved from <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116966/Tesis%20Betania%20Ávalos%20Berner.pdf?sequence=1>
- Discriminación. (2017). Es.wikipedia.org. Retrieved 18 December 2017, from <https://es.wikipedia.org/wiki/Discriminación>
- Leiva Gómez, Ross Orellana, S. (2016). Migración circular y trabajo de cuidado: Fragmentación de trayectorias laborales de migrantes bolivianas en Tarapacá (pp. 55 - 66). Universidad Arturo Prat, Iquique, Chile. Retrieved from <http://www.scielo.cl/pdf/psicop/v15n3/art06.pdf>
- integración de Inmigrantes. Retrieved from [http://www.crmsv.org/documentos/IOM\\_EMM\\_Es/v3/V3So6\\_CM.pdf](http://www.crmsv.org/documentos/IOM_EMM_Es/v3/V3So6_CM.pdf)
- Muñiz, Li, O. ¿Porque las personas se movilizan para ir a trabajar a otro país?. AAG Center for Global Geography Educatio. Retrieved from [http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework\\_Jan10ESP/ConceptualFramework\\_Jan10ESP\\_print.html](http://cgge.aag.org/Migration1e/ConceptualFramework_Jan10ESP/ConceptualFramework_Jan10ESP_print.html)
- Benamar, Jamal. (2009). INMIGRACIÓN, INTEGRACIÓN E INTERACCIÓN EN EL FUTURO DEL MEDITERRÁNEO (10th ed., pp. 27-38). Toledo, España: Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales
- Ortí, Sánchez, Sales, R. Interacción comunicativa en la atención sanitaria a inmigrantes: diagnóstico de necesidades (in)formativas para la mediación intercultural. Instituto Cervantes, Universitat de València. Retrieved from [https://www.uv.es/perla/3\[08\].OrtiSalesySanchez.pdf](https://www.uv.es/perla/3[08].OrtiSalesySanchez.pdf)

- Elaboración a partir de los registros administrativos del Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Casen, C. (2015). Inmigrantes. Ministerio De Desarrollo Social. Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN\\_2015\\_INMIGRANTES\\_21122016\\_EXTENDIDA\\_publicada.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_INMIGRANTES_21122016_EXTENDIDA_publicada.pdf)
- Casen, C. (2015). Inmigrantes. Ministerio De Desarrollo Social. Retrieved from [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN\\_2015\\_INMIGRANTES\\_21122016\\_EXTENDIDA\\_publicada.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_INMIGRANTES_21122016_EXTENDIDA_publicada.pdf)
- SER MIGRANTE EN EL CHILE DE HOY. (2012). Retrieved from <http://www.avina.net/avina/wp-content/uploads/2012/09/SER-MIGRANTE-EN-EL-CHILE-DE-HOY-PDF-copia.pdf>

# [7.0]

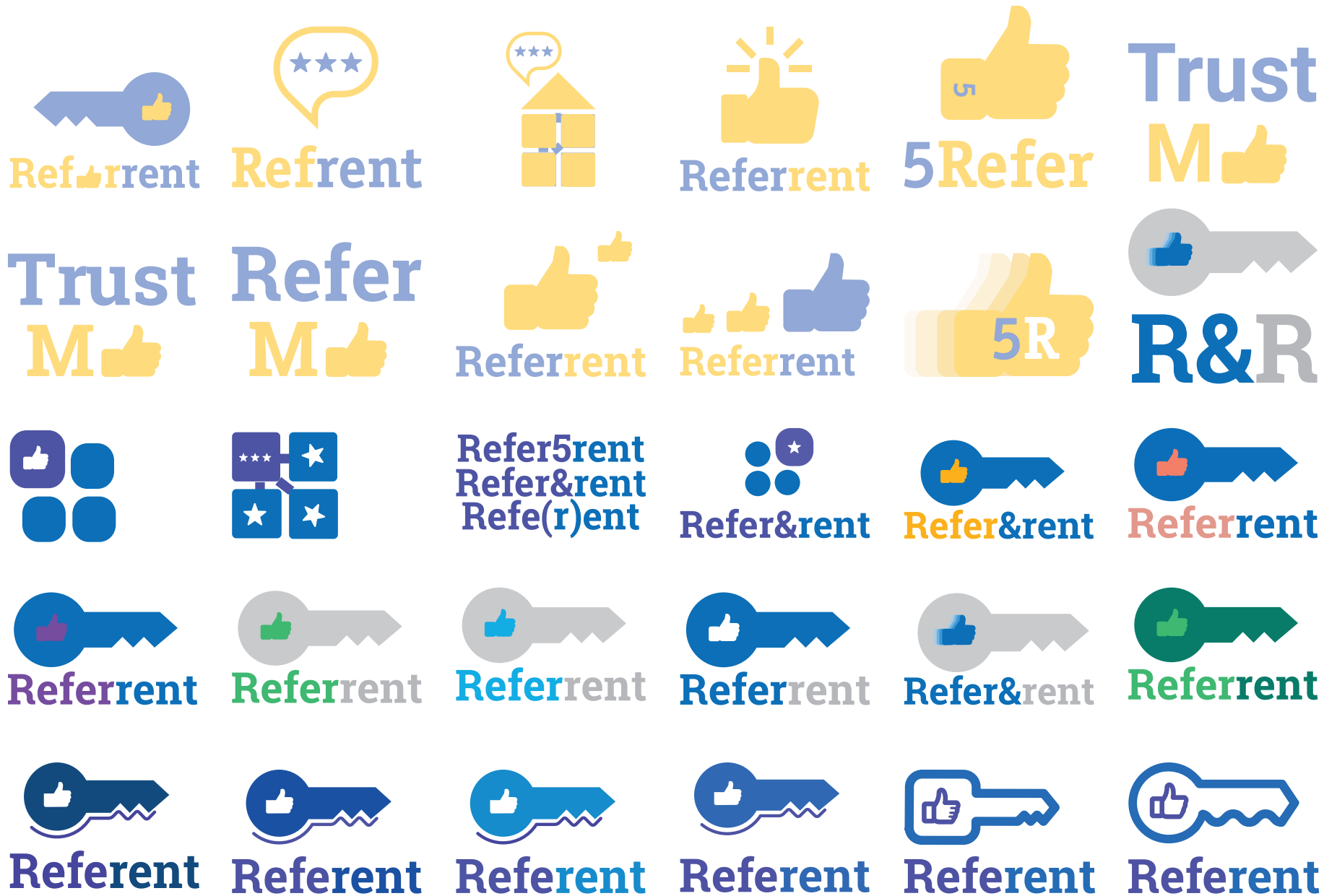
## **ANEXOS**

Primer bosquejo de la aplicación.





\*Búsqueda estética y re diseño del logotipo.



Búsqueda estética de iconos, principio sólidos luego a línea.



**Roboto** vi a los caminantes: a los indiferentes, los miedosos, los valientes, los cansados, los enamorados, y los desahuciados. Ví como sus pasos se convertían en fino polvo al contacto con el inmediato y fugaz presente. Descubrí que a la mayoría el

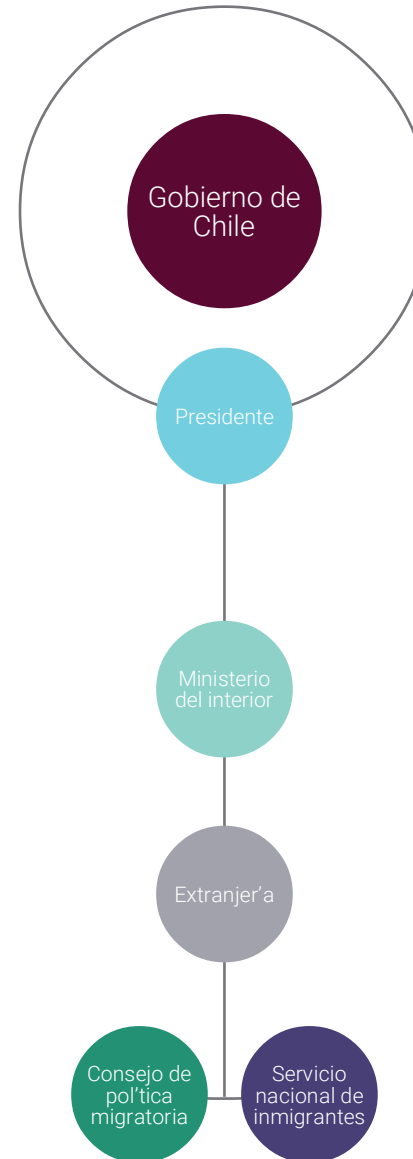
**Open sans** vi a los caminantes: a los indiferentes, los miedosos, los valientes, los cansados, los enamorados, y los desahuciados. Ví como sus pasos se convertían

**Lato** vi a los caminantes: a los indiferentes, los miedosos, los valientes, los cansados, los enamorados, y los desahuciados. Ví como sus pasos se convertían en fino polvo al contacto con el inmediato y fugaz presente.

\*Canales de información con los que cuenta un inmigrante.



\*Nueva estructura institucional para la inmigración 2018



Entrevistas martes 10 de abril 2018

## Extranjería

Contexto: La gente está en un estado de ebullición, hay mucha gente de distintas nacionalidades, dominicanos, haitianos, venezolanos, chinos, españoles, etc. Extranjería cierra sus oficinas y muchos de los usuarios no alcanzan a completar sus solicitudes, en algunas ocasiones solo quieren preguntar algo puntual, o saber el estado de su tramitación. Había frustración, ansiedad, enojo, incertidumbre, indignación e inclusive discusiones y malentendidos entre los que atienden el servicio y los usuarios. La gente lleva sus documentos en carpetas, algunos son informativos, a simple vista estaban mal diseñados. La atención al público solo se realiza en español.

Mónica

Nacionalidad Peruana

1 año viviendo en Chile

- Llevaba 3 horas de espera en extranjería.
- Sus pares en Chile (familia) le informaron cómo hacer el proceso.
- La expectativa de Chile no cambió producto que sus familiares le ayudaron a crear una imagen más nítida de Chile.
- Responde que chilenos y extranjeros pueden aprender uno del otro.
- Dice que al momento de arrendar es más complicado para un inmigrante por los requisitos que piden además de que para un arrendador es más riesgoso arrendarle a un inmigrante, dijo que el respaldo para un inmigrante es fundamental para tener poder de negociación.
- Dice que no se preparó al inmigrar.

## Guardia externo extranjería:

- Indica que los usuarios inmigrantes son obstinados al momento de realizar trámites.
- El guardia no está especializado, aun así responde las dudas a los inmigrantes, a veces no puede resolver sus inquietudes.
- Los usuarios inmigrantes en general escuchan información errónea de aspectos legales proveniente de rumores.
- Indica que carecen de información respecto de la tramitación de la visa.
- Indica que los usuarios inmigrantes a veces hacen caso omiso a las instrucciones impartidas por el personal de la oficina de extranjería.
- Hubo mucha incertidumbre por parte de los usuarios inmigrantes, por las modificaciones recientemente realizadas a la ley de migración. También el personal de Migración no está completamente informado de dichas modificaciones.

\*Investigación redes sociales

Rubén

Nacionalidad Dominicana:

- La información que se obtiene en la web, de las especificaciones de los trámites de inmigración es poco precisa y muchas veces ambigua y el lenguaje utilizado es mal interpretado por el usuario inmigrante.
- Falta de claridad y entrega de información, mas detallada indicando que el sistema es muy lento y poco funcional.
- Indica que es profesional y muestra mucha frustración al no contar con un buen servicio de la oficina de inmigración.

Carlos

Nacionalidad: Venezolano

Tiempo: 8 meses viviendo en Chile.

- Indica que él investigó previamente, de los trámites para la obtención de la visa y no tuvo dificultades en el proceso.
- Se integró a al país sin mayores dificultades.
- Realizó una búsqueda en blogs y en YouTube y obtuvo información confiable, ya que, pudo realizar los trámites sin problemas.
- Indica que el servicio, de la oficina de inmigración, es muy lento pero aun así lo califica como bueno.
- Su fuente de información proviene principalmente de sus amigos.
- La información de los canales de YouTube está desactualizada en cuanto a la nueva ley de inmigración.
- Indica que no existe un vía mas expedita para resolver sus dudas y debe acercarse a la oficina de inmigración tardando hasta 3 horas en una fila para obtener respuesta.
- El trámite para la obtención de la visa es muy lento.
- Actualmente vive con sus amigos y todo ha resultado bien.

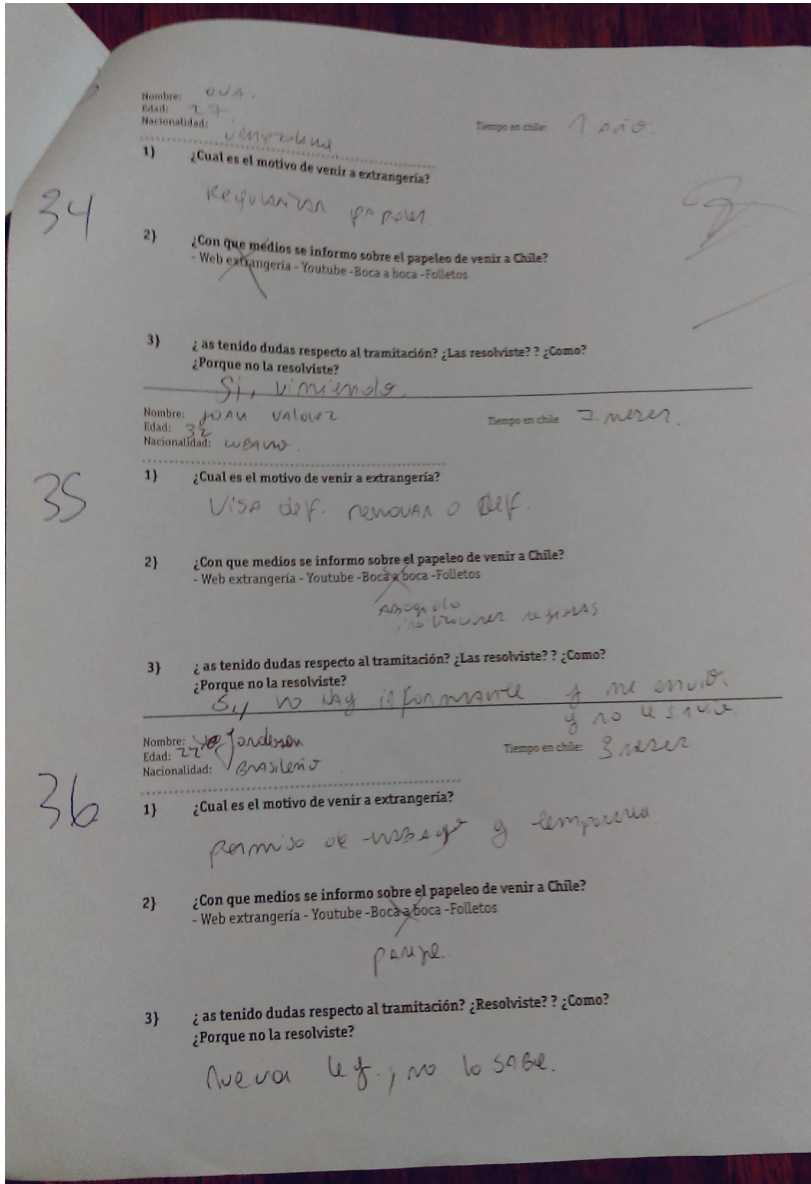
Grupo: venezolanos en Chile.

Rango: comentarios 16 abril – 01 marzo.

Temáticas y número de veces de los post publicados en el muro:

- Duda nueva ley: 3
- Visas y pasaporte: 6
- Papeles de antecedentes: 1
- Arriendo (oferta, demanda, dudas): 39
- Ingreso de menores: 2
- Comercio: 3
- Trabajo (oferta, demanda, dudas): 41
- Embarazo: 2
- Frontera: 2
- Encomiendas:
- Sueldo: 1
- Ejercer: 4
- Estudiar: 2
- Colegios: 1
- Abuso de poder: 1
- Vuelos y pasajes: 1
- Robo documentos: 3
- Como emigrar y bitácoras: 9

Forma encuesta - problemática información



Nombre:  
 Edad:  
 Nacionalidad:

Tiempo en Chile:

- .....
- 1) ¿Cuál es el motivo de venir a extranjería?
  
  - 2) ¿Con qué medios se informó sobre el papeleo de venir a Chile?  
 - Web extranjeria - Youtube - Boca a boca - Folletos
  
  - 3) ¿as tenido dudas respecto a tramitación? ¿La resolviste? ¿Cómo?  
 ¿Por qué no la resolviste?
-



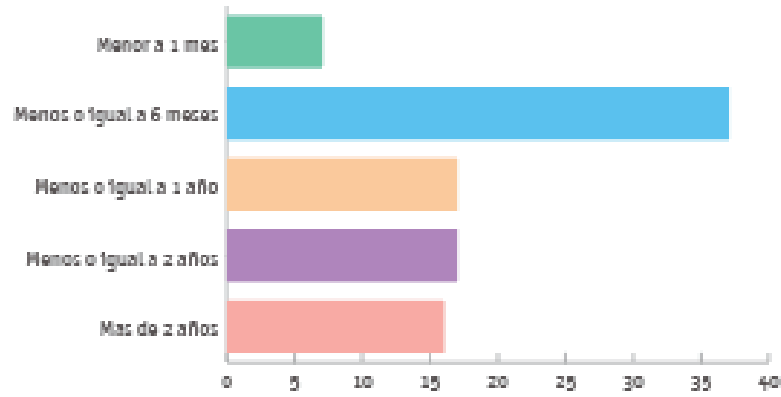


\* Extranjería sucursal Salvador, fuente de las entrevistas.

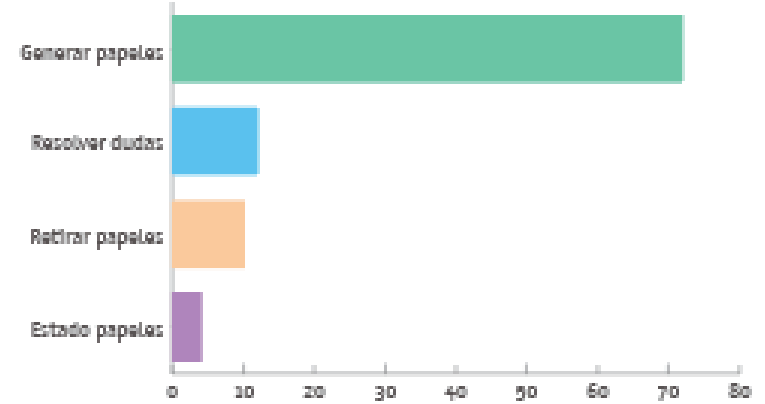


\*Resultados encuestas problemática información.

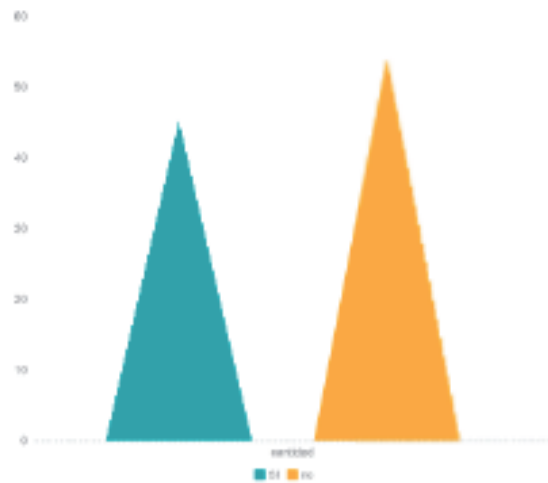
### ¿Cuánto tiempo lleva en Chile?



### ¿Cuál es el motivo de venir a extranjería?



### ¿Tiene alguna duda con respecto a la tramitación de sus papeles?



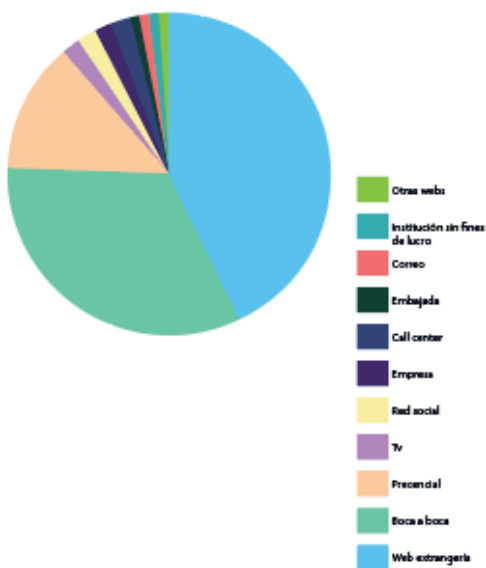
### Rango de edad



## Nacionalidades



## ¿Con qué medios se informa?



## ¿Cómo resolvió o resuelve sus dudas?



## Conclusiones

- \* La mayoría de la gente va a extranjería para generar papeles.
  - \* La mayoría de las personas se informa por web de extranjería y boca a boca.
  - \* Las casi la mitad de las personas tienen dudas.
  - \* A pesar de que se informan mayoritariamente por la web de extranjería y el boca a boca la mayoría de gente resolvió sus dudas de manera presencial.
  - \* Las nacionalidad de Haití apenas de ser visitadas no se incluyen en la muestra, la haitiana en particular era mayoría en la fila de extracción.
  - \* Se podría identificar como "target" a las personas que tienen dudas y las resuelven de manera presencial.
  - \* Hay gente haciendo la fila solo para preguntar o para ver el estado de sus papeles a pesar de que el servicio está colapsado.
- El boca a boca como un canal de información de cantidad relevante es una oportunidad de explotar.

## Encuestas problemática vivienda inmigrante

Inmigrantes en busca de arriendos:

Nombre:

Nacionalidad:

Tiempo en Chile:

- 1) ¿Cómo logro encontrar un lugar donde quedarse cuando llego a Chile?  
- Familiar - En casa de Amigos – Arriendo – Hotel - Fundación de ayuda
  - 2) En la actualidad, ¿Arrienda? ¿Esta solo o vive con algún familiar o amigo?
  - 3) ¿Qué medios utilizó?.
  - 4) ¿Cuánto tiempo demoró más o menos en encontrar el sitio en donde vive actualmente? ¿Mucho? ¿ Poco tiempo?
  - 5) ¿Qué exigencias le pidieron para arrendar?
  - 6) ¿Tiene contrato de arrendamiento? ¿Indefinido? ¿Mes por mes?
  - 7) ¿Con cuántas personas vive?
  - 8) ¿ Tiene cocina en su vivienda? ¿Funciona el W.C? ¿Cuenta con grifo para el agua dentro de la casa? ¿Funciona?
-

## Encuestas vía Grupos de Facebook problemática vivienda inmigrante

