

ANÁLISIS FUNCIONAL DE INQUILINO PERFECTO

Antonio Pires Abad
Andrés Sierra Cardalda

RESUMEN EJECUTIVO

Inquilino perfecto es una plataforma de alquiler de inmuebles entre usuarios basado en un sistema de puntuaciones que fomenta el intercambio de opiniones acerca del propio inmueble, del trato que le ha dado el inquilino y de las condiciones en que lo presenta el casero, de modo que facilite la búsqueda que mejor se adapte a cada uno.

La aplicación filtrará las búsquedas de los inmuebles e inquilinos que mejor se adapten a las demandas de cada consulta. El inquilino tendrá en su perfil un score basado en alquileres anteriores y los alojamientos tendrán características y puntuaciones que el inquilino podrá filtrar para encontrar el que mejor se adapte a sus necesidades.

Una persona que se registre en la plataforma será un usuario y podrá actuar como inquilino o como casero; de este modo, podrá tener un alojamiento alquilado y a la vez alquilar inmuebles. El usuario que sea casero tendrá en su perfil todos los alojamientos que ofrezca en la plataforma y el usuario inquilino tendrá un score basado en experiencias de alquileres anteriores.

Los inmuebles dispondrán de varias características como precio, habitaciones o fecha de disponibilidad, entre otros, que podrán ser filtrados para facilitar el resultado que mejor se adapte a las necesidades del inquilino que realice una búsqueda. Además, el inmueble dispondrá de geolocalización para mayor comodidad del usuario.

Una vez realizada la búsqueda del alojamiento, el inquilino interesado deberá realizar una reserva, en la cual aparecerá la disponibilidad del inmueble y la posibilidad de reservar en las fechas disponibles. Al casero le aparecerá una petición de reserva, que podrá aceptar o declinar en función de su interés, ya que, como hemos descrito anteriormente, puede que no sea el inquilino que busca debido, por una parte, a su score, o que, por otra, no encaje la descripción del inquilino con lo que el casero busca.

La plataforma dispondrá de una sección que, en función de la localización proporcionada (provincia o ciudad), mostrará los inmuebles destacados, que pueden ser aquellos que hayan pagado para destacarse o los mejor valorados por el resto de usuarios. De esta forma se incorpora la monetización de la plataforma. Estos destacados aparecerán en *slide* en la pantalla principal de la aplicación.

TIPOS DE USUARIO

En la aplicación de búsqueda del inquilino perfecto, habrá cuatro tipos de usuario, cada uno de ellos con sus propias características y acciones limitadas. Estos cuatro tipos

de usuarios son: usuario anónimo, usuario inquilino, usuario casero y usuario administrador.

El usuario anónimo se define como aquel que acceda a la web de búsquedas sin estar registrado, es decir, sin haber hecho un *log in* con un ID. Al ser este tipo de usuario, sus acciones son limitadas, aunque suficientes para ojear y comprobar si le atrae el formato de la web; intentando ejecutar un pequeño gancho para atraerlo. Podría, entonces, ver alojamientos, sus precios, dirección, fotos, su disponibilidad, pero no podría ver los *scores* o valoraciones de los mismos, del mismo modo, no podrá realizar el libre visionado de perfiles de otros inquilinos registrados; para ello debe registrarse. No podrá subir inmuebles a la base de datos ni reservar alojamientos. Podrá visualizar el *landing* y registrarse para pasar a ser alguno de los otros tipos de usuarios.

Tanto el usuario inquilino como el usuario casero serán un usuario convencional, es decir, ambos podrán ser a la vez el mismo tipo de usuario, pues ambos pueden tanto alquilar como ofrecer viviendas. Pero, para diferenciarlo, definiremos al usuario inquilino como aquel que quiere buscar alojamiento y ver sus reservas. En este caso el usuario convencional decide reservar un inmueble para una determinada fecha o durante un largo período; de este modo entraría en el estado “usuario inquilino”, el cual le permitirá realizar búsquedas de viviendas, del mismo modo que al usuario anónimo, en función de los filtros disponibles como precio, dirección, habitaciones, garaje, etc. Además, podrá ver el *score* o valoración de los usuarios anteriores que pasaron por el inmueble y de ese modo afinar la búsqueda también basándose en las experiencias de otros usuarios, podrá también ver el perfil del casero y puntuar inmuebles, siempre y cuando haya hecho al menos una reserva en ese inmueble, evitando así el *review-bombing*. El usuario inquilino podrá reservar alojamiento durante las fechas que desee siempre y cuando el inmueble seleccionado esté disponible. Finalmente, este usuario podrá acceder a través de su perfil a su historial de reservas realizadas y modificar cambios en la información de su perfil, como sustituir el sitio donde vive o cambiar la foto del usuario.

En el caso del usuario casero, como en el tipo anterior, se trata de un usuario registrado en la página que podrá ser tanto inquilino como casero. Todo usuario registrado puede ejecutar ambas funciones. En este caso se busca separar por funcionalidades con objetivo de dejar claras las áreas de funcionamiento de cada rol. El usuario casero, entonces, podrá hacer todo lo anteriormente descrito; asimismo, el usuario inquilino, como ya se ha mencionado, podrá realizar todas las funciones que aquí se describen. Un usuario con rol de casero podrá subir las viviendas que tenga disponibles rellenando los campos obligatorios de información sobre el mismo: dirección, precio, habitaciones, etc. Además, podrá acceder a los perfiles de otros usuarios que quieran alquilar su inmueble y de este modo ver sus *scores* o valoraciones y descripciones, y de este modo ver si se adaptan a lo que busca para alojar en sus propiedades. También podrá puntuar a aquellos inquilinos que hayan reservado en su inmueble, pero solo si han reservado, evitando así puntuaciones falseadas negativas. Podrá además aceptar reservas o denegarlas si no se ajustan los demandantes a los parámetros que decida. Podrá también ver un historial de sus propiedades y alquileres finalizados y en curso.

El usuario administrador es aquel que gestionará la página web y tendrá habilitadas todas las opciones, con poderes sobre ésta para su correcta gestión, entre ellos: borrar

valoraciones, borrar inmuebles, usuarios con nombres o comportamientos inapropiados, alojamientos indeseables, entre otras muchas otras cosas, todo con objetivo perfeccionar el desarrollo del entorno web.

CONTENIDOS Y FUNCIONAMIENTO WEB

La web será estructurada en distintas secciones. La primera, el *home*, presentará el nombre de la web en una cabecera, o *header*, que actuará también como enlace al *home* desde las diferentes secciones de la web. En el *header*, a la derecha, aparecerán también el *log in*, las opciones de idioma y atajos para buscar o publicar un anuncio, entre otras opciones. En caso de aplicación móvil, aparecerán en un *dashboard* con estas mismas opciones. Debajo de la cabecera, como primer elemento de la pantalla, se podrá realizar una búsqueda sencilla o acceder directamente a la pantalla de búsquedas. El *home* tendrá también anuncios de inmuebles a alquilar en la zona, basados en la dirección de la IP del usuario, y se presentarán en *slide* para empezar a explorar los contenidos. Estos anuncios enlazan con la oferta. Además, se podrá acceder directamente al motor de búsqueda desde esta sección. También aparecerá un *footer* o pie de página con las opciones de consultas legales, contacto, enlaces a redes sociales y FAQ, entre otras.

La siguiente pantalla será la del motor de búsqueda. En este apartado, el usuario podrá establecer parámetros para filtrar los resultados a partir de las opciones predeterminadas de una tabla lateral como localización, precio o número de habitaciones, entre otras. Además, el usuario podrá visualizar en un mapa interactivo los alquileres disponibles en la zona consultada. La búsqueda realizada otorgará una lista de inmuebles en cascada que coincidan con los parámetros seleccionados. Aparecerá una cantidad predefinida y se organizará el resto en páginas sucesivas desplegadas a las que se podrá acceder mediante un botón “ver más”, “página siguiente”, o una selección numérica.

Al hacer *click* en la oferta de uno de los alojamientos mostrados se presentará el anuncio de dicho inmueble. Todos los anuncios tendrán la misma estructura predefinida, que recogerá el título del anuncio, en una línea de texto compuesta por la dirección, ciudad y provincia; el resto de la pantalla mostrará el precio, los datos sobre su localización, una descripción, fotos de las habitaciones e información acerca de sus características. Aparecerá también el *score* o valoración del inmueble. Además, el usuario registrado podrá consultar las opiniones de los antiguos inquilinos. Estos anuncios presentan también fecha de publicación, fecha de actualización y un calendario de disponibilidad. El usuario podrá reservar a través de un botón el inmueble en las fechas seleccionadas previamente. Esto abrirá una cadena de mensajes entre el casero y el usuario, y además se enviarán notificaciones a los dos.

Cuando un usuario anónimo quiere registrarse, entra en una pantalla en la que se le piden los datos necesarios para el registro, como el email, la contraseña y el nombre, además de datos opcionales para completar los datos de su perfil. Podrá subir también una foto y escribir una descripción. El usuario tendrá que verificar su cuenta por email.

Una vez el usuario se ha registrado, podrá acceder a su perfil, donde tendrá acceso a su información, que podrá editar en cualquier momento, y a las opiniones que ha recibido de sus inmuebles y de los alquileres que ha realizado. Estas opiniones no pueden

ser editadas ni ocultadas por el usuario, ya que son su carta de presentación para con los demás usuarios de la plataforma. Además, en la pantalla de usuario solo aparecerán las opiniones más recientes. El usuario podrá acceder, a través de las opiniones recientes, a otra pantalla con el historial de sus transacciones, tanto como casero como como inquilino, en donde podrá consultar la totalidad de sus trámites y opiniones. A su vez, este historial será accesible para otro usuario registrado. También aparecerán los anuncios de las viviendas que tienen en alquiler.

Los usuarios pueden crear un anuncio para poner en alquiler un inmueble, de modo que se generará una pantalla de edición en donde se pedirán ciertos campos a rellenar de forma obligatoria (como precio, número de habitaciones, dirección, etc.) y otros tantos para completar el anuncio con fotografías e información extra en forma de descripciones u opciones diversas como si un inmueble tiene o no terraza, garaje, etc. Estas ofertas aparecen en el perfil del usuario.

En el dispositivo móvil, el usuario tendrá la opción de abrir un *dashboard* desplegable en el lado derecho superior de la pantalla donde podrá registrarse o iniciar sesión con su cuenta y editar las preferencias (de idioma, de moneda, etc) y las opciones. El usuario registrado podrá acceder a las mismas partes, además de poder consultar su historial de transacciones, sus notificaciones o sus mensajes, poner un inmueble en alquiler o podrá acceder a su perfil y editar sus datos personales. Además, podrá consultar las opiniones que le han dejado acerca de las actividades que ha realizado como casero y como inquilino.

MONETIZACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB

La plataforma de búsqueda de alojamientos será de uso libre, cualquiera podrá registrarse gratuitamente y alquilar inmuebles o ponerlos a disposición de otros usuarios. En lo referente a la monetización, se tendrán un par de herramientas para generar ingresos tras el trabajo realizado en la plataforma. La primera que se usará será dar la posibilidad de promocionar un inmueble y que aparezca de primero, por encima de los demás, que no hayan pagado la cuota. De este modo optará a obtener una mayor visibilidad, lo que incrementará el número de visitas y visualizaciones a su anuncio, aumentando las posibilidades de ser alquilado. La otra herramienta que se usará para llevar a cabo la monetización será incluir publicidad en pequeños *banners* horizontales laterales. En este caso serían pequeños y muy poco intrusivos, ya que no se pretende deteriorar la experiencia del usuario. Todos los anuncios serán referentes a temas relacionados con la plataforma; en otras palabras, los anuncios serán complementarios con el servicio ofertado, como, por ejemplo: alquileres de coches, seguros, financiación, experiencias turísticas, etc.

Cuando un usuario quiera utilizar la herramienta de promoción, podrá realizarlo automáticamente desde el perfil de subida del alojamiento o la ficha ya subida, dándole al botón “¡Promocionar ahora!”, lo cual conducirá a las opciones de gestión de esta promoción, como el tiempo que durará la promoción, y, al aceptar, se dará paso a la pasarela de pago.

La pasarela de pago estará conectada a un tercero de un banco o Paypal que ofrezca el servicio de pago seguro, intentando transmitir la máxima confianza mediante una entidad confiable y segura.

CONCLUSIÓN

La plataforma pretende facilitar a los usuarios la búsqueda honesta y fiable tanto de inmuebles como de caseros e inquilinos basando todo el sistema en una estructura de *scores* públicos, primando siempre el *confort* de los usuarios, tanto en el entorno digital, realizando un diseño ágil y *responsive* que potencie la experiencia, como en las políticas publicitarias y de transparencia entre los usuarios, generando así una esfera de confianza en la plataforma que fomentará la expansión de la misma entre los posibles nuevos usuarios.

Del mismo modo, la plataforma cumplirá con los estándares de calidad de los negocios digitales actuales, amoldándose a las corrientes tecnológicas y culturales del momento, pudiendo así incorporar normas para las visitas a los inmuebles en tiempos del COVID-19, promoviendo valores de salud y buen cuidado.