

Evaluación de Intuitividad: Onboarding y Gestión Operativa

INMOVA - Análisis por Perfil de Cliente y Modelo de Negocio

Fecha: 3 de Diciembre de 2025

Versión: 2.0

Objetivo: Evaluar la facilidad de uso y autogestión desde la perspectiva de cada tipo de cliente

Resumen Ejecutivo

Puntuación Global de Intuitividad

Vertical/Perfil	Onboarding	Gestión Diaria	Autogestión	Puntuación Total
 Gestor Residencial	7.5/10	8.0/10	7.0/10	7.5/10 
 Gestor Co-living	8.5/10	9.0/10	8.5/10	8.7/10 
 Gestor STR	7.0/10	7.5/10	7.0/10	7.2/10 
 Administrador Comunidades	6.5/10	7.0/10	6.0/10	6.5/10 
 Promotor/Constructor	6.0/10	6.5/10	6.0/10	6.2/10 
 Propietario Individual	6.5/10	7.0/10	8.0/10	7.2/10 
 Inquilino	8.0/10	8.5/10	9.0/10	8.5/10 
 Proveedor de Servicios	7.5/10	8.0/10	7.5/10	7.7/10 

Leyenda

-  **8.0-10.0:** Excelente - Proceso intuitivo y fluido
-  **6.0-7.9:** Mejorable - Requiere optimizaciones
-  **< 6.0:** Crítico - Necesita rediseño urgente

1 GESTOR DE ALQUILER RESIDENCIAL TRADICIONAL

🎯 Perfil del Cliente

“María, Gestora de Apartamentos”

- Edad: 35-50 años
- Portafolio: 50-200 unidades
- Tecnología: Usuario intermedio
- Objetivo: Reducir tiempo administrativo, aumentar ocupación

📱 Experiencia de Onboarding (7.5/10)

✓ FORTALEZAS

1. Wizard de Configuración Inicial

- ✓ Paso 1: Datos de la empresa (2 min)
- ✓ Paso 2: Añadir primer edificio (3 min)
- ✓ Paso 3: Crear unidades (5 min)
- ✓ Paso 4: Configurar notificaciones (2 min)
- ✓ Tiempo Total: ~12 minutos

Valoración: 8/10 - Flujo claro y guiado

2. Importación Masiva de Datos

- ✓ Soporta CSV/Excel
- ✓ Plantillas predefinidas
- ✓ Validación en tiempo real
- ✓ Mapeo inteligente de campos

Valoración: 9/10 - Excelente para migraciones

3. Dashboard Inicial Personalizado

- ✓ KPIs relevantes desde día 1
- ✓ Gráficos auto-generados
- ✓ Acciones rápidas contextuales

Valoración: 8/10

⚠ ÁREAS DE MEJORA

1. Falta Video Tutorial Embebido (Impacto: Alto)

Problema: No hay videos guía en el wizard

Solución: Integrar videos de 30-60seg por paso

Prioridad: ALTA

Complejidad: Baja

2. Ausencia de Datos de Demo (Impacto: Medio)

Problema: Dashboard vacío inicialmente

Solución: Opción "Cargar datos de ejemplo"

Prioridad: MEDIA

Complejidad: Baja

3. Onboarding de Módulos Avanzados (Impacto: Medio)

Problema: Funciones avanzadas no se explican

Solución: Tours contextuales por módulo

Prioridad: MEDIA

Complejidad: Media

Experiencia de Gestión Diaria (8.0/10)

TAREAS BIEN RESUELTA

1. Registrar Nuevo Inquilino (9/10)

```

Flujo Actual:

2. Dashboard → Inquilinos → Nuevo

3. Formulario con OCR para DNI 

4. Asignar unidad disponible 

5. Generar contrato automático 

6. Enviar notificación 

Tiempo: 5 minutos

Clicks: 8-10

Evaluación: EXCELENTE

```

1. Registrar Pago de Renta (8/10)

```

Flujo Actual:

2. Pagos → Buscar inquilino → Registrar pago

3. Conciliación bancaria automática 

4. Generar recibo 

5. Enviar por email/SMS 

Tiempo: 2 minutos

Clicks: 5-7

Evaluación: MUY BUENO

```

1. Gestionar Incidencia de Mantenimiento (8/10)

```

Flujo Actual:

2. Notificación push/email automática 

3. Dashboard → Mantenimiento → Ver detalles

4. Asignar a proveedor 

5. Seguimiento en tiempo real 

Tiempo: 3 minutos

Evaluación: MUY BUENO

```

PUNTOS DE FRICCIÓN

1. Búsqueda Global Limitada (Impacto: Alto)

```

Problema:

- No busca en todos los campos simultáneamente
- No muestra resultados en tiempo real

Ejemplo Frustrante:

“Busco ‘Juan Pérez’ y no aparece su unidad”

Solución Propuesta:

- Búsqueda fuzzy multi-entidad
- Autocompletado con preview
- Filtros inteligentes

Prioridad: ALTA

```

1. Navegación Entre Entidades Relacionadas (Impacto: Medio)

```

Problema:

- Ver inquilino → Ver su unidad → Ver edificio
- Requiere 3 navegaciones separadas

Solución Propuesta:

- Breadcrumbs con links clickeables
- Panel lateral con info relacionada
- “Vista 360°” de entidades

Prioridad: MEDIA

```

1. Acciones en Masa Ocultas (Impacto: Medio)

```

Problema:

- No es obvio cómo enviar emails a múltiples inquilinos
- Checkboxes no intuitivos

Solución Propuesta:

- Banner “Selecciona múltiples items”
- Toolbar flotante con acciones
- Tooltip de ayuda

Prioridad: MEDIA

```

🤝 Capacidad de Autogestión (7.0/10)

✓ FUERTE

- Documentación integrada (Knowledge Base)
- Chatbot de soporte 24/7
- Tutoriales en video (externos)

⚠ MEJORABLE

- FAQs no contextuales
- Ayuda no proactiva
- Falta comunidad de usuarios

2 GESTOR DE CO-LIVING / ALQUILER POR HABITACIONES

Perfil del Cliente

"Carlos, Especialista en Co-living"

- Edad: 28-40 años
- Portafolio: 10-50 pisos compartidos (200+ habitaciones)
- Tecnología: Usuario avanzado
- Objetivo: Maximizar ocupación, automatizar prorratoeos

Experiencia de Onboarding (8.5/10)

FORTALEZAS EXCEPCIONALES

1. Configuración Específica de Co-living (9/10)

```

Flujo Actual:

2. Activar módulo "Room Rental" 
3. Definir unidades compartidas 
4. Crear habitaciones individuales 
5. Configurar reglas de convivencia 
6. Establecer calendario de limpieza 

Tiempo: 15 minutos

Evaluación: EXCELENTE

```

1. Sistema de Prorratoeo Intuitivo (9/10)

```

UI Actual:

- Selector visual de método de prorratoeo
- Preview en tiempo real de costos
- Aplicación automática a pagos
- Notificaciones a inquilinos

Evaluación: BEST-IN-CLASS

```

1. Templates de Contratos por Habitación (9/10)

```

Funcionalidad:

- Contratos pre-configurados
- Generación automática de inventarios
- Addendums personalizables
- Firma digital integrada

Evaluación: EXCELENTE

```

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Onboarding Multi-Inquilino Simultáneo (Impacto: Medio)

```

Problema:

- Registrar 5 inquilinos de un piso requiere 5 procesos separados

Solución Propuesta:

- Modal “Registrar Grupo de Inquilinos”
- Formulario con filas dinámicas
- Un solo click para generar todos los contratos

Prioridad: MEDIA

Complejidad: Media

```

1. Visualización de Disponibilidad por Habitación (Impacto: Bajo)

```

Problema:

- No hay calendario visual de disponibilidad

Solución Propuesta:

- Vista tipo hotel con habitaciones
- Código de colores por estado
- Drag & drop para asignar

Prioridad: BAJA

Complejidad: Alta

```

Experiencia de Gestión Diaria (9.0/10)

FLUJOS OPTIMIZADOS

1. Prorratear Gastos Comunes (10/10)

```

Flujo Actual:

2. Ir a Unidad → Prorrateo
3. Ingresar facturas (luz, agua, gas)
4. Seleccionar método (por habitación, m<sup>2</sup>, persona)
5. Ver preview
6. Aplicar → Crea pagos automáticos

Tiempo: 3 minutos

Clicks: 6

Evaluación: PERFECTO

```

1. Gestionar Calendario de Limpieza (9/10)

```

Funcionalidad:

- Rotación automática entre inquilinos
- Notificaciones preventivas
- Registro de cumplimiento
- Penalizaciones automáticas

Evaluación: EXCELENTE

```

1. Resolver Conflictos Entre Inquilinos (8/10)

```

Flujo:

- Incidencia reportada vía chat
- Mediación con historial completo
- Votaciones si aplica
- Acuerdos documentados

Evaluación: MUY BUENO

```

VENTAJAS COMPETITIVAS

- Único sistema con prorratoe automatizado
- Contratos específicos para co-living
- Gestión de convivencia integrada

Capacidad de Autogestión (8.5/10)

SOBRESALIENTE

- Guías específicas de co-living
- Calculadora de prorratoe accesible
- Plantillas de reglas de convivencia
- Webinars especializados

3 GESTOR DE SHORT-TERM RENTALS (STR/Airbnb)

Perfil del Cliente

“Laura, Property Manager Turístico”

- Edad: 30-45 años
- Portafolio: 20-100 propiedades turísticas
- Tecnología: Usuario avanzado
- Objetivo: Maximizar ingresos, automatizar sincronización multi-plataforma

Experiencia de Onboarding (7.0/10)

FORTALEZAS

1. Activación del Módulo STR (7/10)

```

Flujo:

2. Activar módulo “STR Manager”
3. Conectar canales (Airbnb, Booking.com)
4. Importar listings
5. Configurar calendarios

Tiempo: 20 minutos

Evaluación: ACEPTABLE

```

1. Sincronización de Calendarios (8/10)

```

Funcionalidad:

- Conexión vía API/iCal
- Sincronización bidireccional
- Bloqueos automáticos

Evaluación: MUY BUENO

```

✗ DEBILIDADES CRÍTICAS

1. Falta de Wizard Específico STR (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- No hay guía paso a paso para conectar Airbnb
- Usuario se pierde en configuraciones

Solución Propuesta:

- Wizard "Conecta tu Airbnb en 5 pasos"
- Validación en tiempo real de conexión
- Troubleshooting automatizado

Prioridad: CRÍTICA

Complejidad: Media

```

1. Ausencia de Dashboard STR Específico (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- KPIs de STR mezclados con alquiler tradicional
- No hay métricas de ADR, RevPAR, Ocupación STR

Solución Propuesta:

- Dashboard STR separado
- KPIs: ADR, RevPAR, Lead Time, Tasa de Cancelación
- Análisis de competencia local

Prioridad: CRÍTICA

Complejidad: Alta

```

1. Gestión de Limpieza Post-Checkout (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- No hay flujo específico para limpieza entre huéspedes
- Coordinación manual con equipo de limpieza

Solución Propuesta:

- Sistema de órdenes de trabajo STR
- Asignación automática post-checkout

- Checklist digital para limpiadores
- Fotos de verificación

Prioridad: ALTA

Complejidad: Media

```

Experiencia de Gestión Diaria (7.5/10)

TAREAS BIEN RESUELtas

1. Ver Reservas Consolidadas (8/10)

```

Flujo:

- Dashboard STR → Reservas
- Vista unificada de todos los canales
- Filtros por estado, canal, propiedad

Evaluación: BUENO

```

1. Gestionar Precios Dinámicos (6/10)

```

Funcionalidad Actual:

- Pricing manual por temporada
- Sin integración con herramientas de pricing

Evaluación: BÁSICO (Requiere mejora)

```

PUNTOS DE FRICCIÓN

1. Comunicación con Huéspedes (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- No hay unified inbox para mensajes de huéspedes
- Hay que ir a cada plataforma por separado

Solución:

- Bandeja de entrada STR unificada
- Templates de respuesta automática
- AI Assistant para respuestas rápidas

Prioridad: ALTA

```

1. Check-in/Check-out Digital (Impacto: MEDIO)

```

Problema:

- Proceso manual
- No hay envío automático de instrucciones

Solución:

- Check-in digital automatizado
- Envío de códigos/llaves digitales
- Instrucciones personalizadas por propiedad

Prioridad: MEDIA

```

Capacidad de Autogestión (7.0/10)

MEJORABLE

-  Falta documentación específica STR
 -  No hay integración con PMS líderes (Guesty, Hostfully)
 -  Carece de comunidad STR
-

4 ADMINISTRADOR DE COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

Perfil del Cliente

“Roberto, Administrador de Fincas”

- Edad: 40-60 años
- Portafolio: 10-50 comunidades (500-2000 propietarios)
- Tecnología: Usuario básico-intermedio
- Objetivo: Transparencia, reducir llamadas, automatizar votaciones

Experiencia de Onboarding (6.5/10)

FORTALEZAS

1. Importación de Propietarios (7/10)

```

Funcionalidad:

- Import CSV con validación
- Asociación automática con unidades
- Notificaciones de bienvenida

Evaluación: ACEPTABLE

```

DEBILIDADES

1. Configuración de Juntas y Votaciones (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- No hay wizard para configurar primera Junta
- Proceso complejo y poco intuitivo

Solución Propuesta:

- “Asistente de Primera Junta”
- Templates de convocatorias
- Configuración de cuotas en 3 pasos

Prioridad: CRÍTICA

Complejidad: Media

```

1. Falta de Portal de Propietario Autoexplicativo (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- Propietarios no saben cómo acceder
- No hay tutorial de primer uso

Solución Propuesta:

- Email de bienvenida con video
- Tour guiado en primer login
- Dashboard simplificado para propietarios

Prioridad: ALTA

Complejidad: Baja

```

Experiencia de Gestión Diaria (7.0/10)

TAREAS BIEN RESUELTA

1. Crear Anuncio para la Comunidad (8/10)

```

Flujo:

- Anuncios → Nuevo
- Seleccionar edificio/comunidad
- Redactar mensaje
- Publicar → Notifica automáticamente

Evaluación: BUENO

```

1. Gestionar Incidencias Comunes (7/10)

```

Flujo:

- Propietario reporta incidencia
- Administrador asigna a proveedor
- Seguimiento en tiempo real
- Cierre con documentación

Evaluación: ACEPTABLE

```

PUNTOS DE FRICCIÓN

1. Convocatoria de Juntas (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- Proceso manual y tedioso
- No se genera acta automáticamente

Solución:

- Template legal de convocatoria
- Envío automático por email/SMS
- Generación de acta post-reunión
- Firma digital de acuerdos

Prioridad: ALTA

```

1. Votaciones Electrónicas (Impacto: MEDIO)

```

Problema:

- Sistema de votaciones existe pero es confuso
- Propietarios no entienden cómo votar

Solución:

- UI simplificada estilo “poll”
- Notificaciones push cuando hay votación activa
- Tutorial en video

Prioridad: MEDIA

```

Capacidad de Autogestión (6.0/10)

DÉBIL

-  Documentación legal insuficiente
-  No hay templates específicos para comunidades
-  Falta integración con legislación local (LPH)

5 PROMOTOR/CONSTRUCTOR (House Flipping & Desarrollo)

Perfil del Cliente

“Javier, Promotor Inmobiliario”

- Edad: 35-55 años
- Proyectos: 5-20 simultáneos
- Tecnología: Usuario intermedio
- Objetivo: Control de costos, ROI en tiempo real, gestión de permisos

Experiencia de Onboarding (6.0/10)

DEBILIDADES CRÍTICAS

1. Ausencia de Wizard de Proyecto (Impacto: CRÍTICO)

```

Problema:

- No hay flujo guiado para crear proyecto de construcción
- Usuario no sabe por dónde empezar

Solución Propuesta:

- “Asistente de Nuevo Proyecto”
- Paso 1: Tipo de proyecto (Flipping, Construcción, Reforma)
- Paso 2: Propiedad asociada
- Paso 3: Presupuesto y timeline
- Paso 4: Hitos y permisos
- Paso 5: Equipo y proveedores

Prioridad: CRÍTICA

Complejidad: Alta

```

1. Falta de Templates de Proyectos (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- Cada proyecto se crea desde cero

Solución:

- Templates por tipo: "Reforma Integral", "Flip Básico", "Nueva Construcción"
- Hitos pre-configurados
- Checklist de permisos

Prioridad: ALTA

Complejidad: Media

```

Experiencia de Gestión Diaria (6.5/10)

FUNCIONALIDADES BÁSICAS

1. Seguimiento de Gastos por Proyecto (7/10)

```

Funcionalidad:

- Registro manual de gastos
- Categorización
- Comparación vs presupuesto

Evaluación: BÁSICO

```

1. Gestión de Proveedores (7/10)

```

Funcionalidad:

- Base de datos de proveedores
- Asignación a proyectos
- Seguimiento de facturas

Evaluación: BÁSICO

```

GRANDES GAPS

1. Ausencia de Gantt Chart (Impacto: CRÍTICO)

```

Problema:

- No hay vista de línea de tiempo del proyecto
- Imposible ver dependencias entre tareas

Solución:

- Integrar Gantt Chart interactivo
- Definir dependencias entre hitos
- Alertas de retrasos
- Ruta crítica destacada

Prioridad: CRÍTICA

Complejidad: Alta

```

1. Gestión de Permisos y Licencias (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- No hay módulo específico para permisos
- Seguimiento manual

Solución:

- Checklist de permisos por tipo de proyecto
- Estado de cada permiso
- Alertas de vencimientos
- Integración con administraciones (futuro)

Prioridad: ALTA

Complejidad: Alta

```

1. Cálculo de ROI en Tiempo Real (Impacto: ALTO)

```

Problema:

- ROI se calcula manualmente

Solución:

- Dashboard con ROI live
- Proyección de beneficios
- Análisis de sensibilidad
- Comparación con proyectos anteriores

Prioridad: ALTA

Complejidad: Media

```

👉 Capacidad de Autogestión (6.0/10)

✗ INSUFICIENTE

- ✗ No hay guías para promotores
- ✗ Falta calculadora de ROI educativa
- ✗ Sin benchmarks de la industria

6

PROPIETARIO INDIVIDUAL (Portal de Propietario)

🎯 Perfil del Cliente

“Ana, Propietaria de 2-5 Propiedades”

- Edad: 35-65 años
- Portafolio: 1-5 propiedades
- Tecnología: Usuario básico
- Objetivo: Transparencia, ver ingresos, recibir reportes sin molestar al gestor

Experiencia de Onboarding (6.5/10)

FORTALEZAS

1. Acceso al Portal (7/10)

```

Flujo:

- Recibe email con credenciales
- Login simple
- Dashboard con sus propiedades

Evaluación: ACEPTABLE

```

MEJORAS NECESARIAS

1. Tutorial de Primer Uso (Impacto: MEDIO)

```

Problema:

- No hay guía al entrar por primera vez

Solución:

- Tour de 4 pasos:

  1. "Aquí ves tus propiedades"
  2. "Aquí tus ingresos"
  3. "Aquí descargas reportes"
  4. "Aquí contactas a tu gestor"

Prioridad: MEDIA

Complejidad: Baja

```

Experiencia de Uso (7.0/10)

FUNCIONALIDADES ÚTILES

1. Ver Estado de Propiedades (8/10)

```

Información Disponible:

- Ocupación actual
- Inquilino asignado
- Próximos vencimientos de contrato
- Estado de pagos

Evaluación: MUY BUENO

```

1. Descargar Reportes Financieros (8/10)

```

Funcionalidad:

- Reportes mensuales automáticos
- PDF descargable
- Histórico de ingresos

Evaluación: MUY BUENO

```

1. Ver Gastos e Incidencias (7/10)

```

Funcionalidad:

- Listado de gastos
- Estado de reparaciones
- Fotos de incidencias

Evaluación: BUENO

```

⚠ PUNTOS DE FRICCIÓN

1. Falta de Notificaciones Proactivas (Impacto: MEDIO)

```

Problema:

- Propietario debe entrar al portal para ver novedades

Solución:

- Notificaciones push/email automáticas:
- "Tu propiedad tiene un nuevo inquilino"
- "Se ha registrado un pago de renta"
- "Nueva incidencia reportada"

Prioridad: MEDIA

```

1. Imposibilidad de Tomar Acciones (Impacto: BAJO)

```

Problema:

- Portal es 100% read-only
- No puede aprobar gastos, responder incidencias

Solución:

- Flujo de aprobación de gastos mayores
- Respuesta a consultas del gestor
- Priorización de reparaciones

Prioridad: BAJA (Depende del modelo de negocio)

```

🤝 Capacidad de Autogestión (8.0/10)

✓ FUERTE

- Dashboard claro y visual
- Información en tiempo real
- Sin necesidad de contactar al gestor para consultas básicas

INQUILINO (Portal de Inquilino)

Perfil del Cliente

“David, Inquilino Urbano”

- Edad: 25-45 años
- Situación: Alquila 1 vivienda/habitación
- Tecnología: Usuario avanzado (móvil-first)
- Objetivo: Pagar renta fácil, reportar incidencias, comunicarse con gestor

Experiencia de Onboarding (8.0/10)

FORTALEZAS SOBRESALIENTES

1. Acceso Inmediato al Portal (9/10)

```

Flujo:

- Al firmar contrato, recibe email con credenciales
- Login sin fricción
- Portal móvil-responsive
- Tutorial opcional de 2 minutos

Evaluación: EXCELENTE

```

1. Información Clara desde el Inicio (9/10)

```

Dashboard Inicial:

- “Tu próximo pago es el 1 de enero”
- “Tu contrato vence en 6 meses”
- “Tu gestor es María García”
- Botones grandes y claros

Evaluación: EXCELENTE

```

Experiencia de Uso (8.5/10)

TAREAS MUY BIEN RESUELTA

1. Pagar Renta Online (9/10)

```

Flujo:

- Dashboard → “Pagar” (botón prominente)
- Integración con Stripe
- Pago con tarjeta en 30 segundos
- Recibo instantáneo por email

Evaluación: PERFECTO

```

1. Reportar Incidencia (9/10)

```

Flujo:

- Botón “Reportar Problema”
- Formulario simple: descripción + foto

- Submit
- Notificación de estado en tiempo real

Evaluación: EXCELENTE

```

1. Chatear con Gestor (8/10)

```

Funcionalidad:

- Chat en tiempo real
- Historial de conversaciones
- Respuestas de bot para FAQs

Evaluación: MUY BUENO

```

1. Ver Documentos del Contrato (8/10)

```

Funcionalidad:

- Sección “Mis Documentos”
- Descarga de contrato, recibos, certificados
- Todo en un solo lugar

Evaluación: MUY BUENO

```

⚠ PEQUEÑAS MEJORAS

1. Recordatorios de Pago (Impacto: BAJO)

```

Mejora:

- Push notification 3 días antes del vencimiento
- Opción de domiciliación automática

Prioridad: BAJA

```

1. Comunidad de Inquilinos (Impacto: BAJO)

```

Idea:

- Foro para inquilinos del mismo edificio
- Compartir recomendaciones de servicios locales
- Organizar eventos sociales

Prioridad: BAJA (Nice-to-have)

```

👏 Capacidad de Autogestión (9.0/10)

🏆 EXCELENTE

- Portal intuitivo y mobile-first
- Todas las tareas críticas son self-service
- Chatbot responde 80% de consultas
- Sin necesidad de llamar al gestor

8 PROVEEDOR DE SERVICIOS (Portal de Proveedor)

Perfil del Cliente

"Miguel, Técnico de Mantenimiento"

- Edad: 30-50 años
- Especialidad: Fontanería, electricidad, pintura
- Tecnología: Usuario básico-intermedio
- Objetivo: Recibir órdenes de trabajo, actualizar estado, cobrar rápido

Experiencia de Onboarding (7.5/10)

FORTALEZAS

1. Registro Simple (8/10)

````

Flujo:

- Gestor le envía invitación por email
- Crea contraseña
- Completa perfil profesional
- Ya puede recibir órdenes

Evaluación: BUENO

````

Experiencia de Uso (8.0/10)

TAREAS BIEN RESUELTA

1. Ver Órdenes de Trabajo Asignadas (9/10)

````

Funcionalidad:

- Dashboard con órdenes pendientes
- Prioridad visual (colores)
- Dirección y contacto del cliente
- Descripción detallada del problema

Evaluación: EXCELENTE

````

1. Actualizar Estado de Orden (8/10)

````

Flujo:

- Abrir orden → Cambiar estado
- Opciones: En camino, En progreso, Completado
- Subir fotos del trabajo realizado
- Notifica automáticamente al gestor

Evaluación: MUY BUENO

````

1. Enviar Presupuesto/Factura (7/10)

````

Funcionalidad:

- Formulario de presupuesto

- Desglose de materiales + mano de obra
- Envío directo al gestor para aprobación

Evaluación: BUENO

````

MEJORAS DESEABLES

1. App Móvil Nativa (Impacto: MEDIO)

````

Problema:

- Portal web funciona pero no es una app

Solución:

- Convertir a PWA (Progressive Web App)
- Notificaciones push nativas
- Acceso offline

Prioridad: MEDIA

````

1. Navegación GPS Integrada (Impacto: BAJO)

````

Mejora:

- Botón “Cómo llegar” que abre Google Maps
- Estimación de tiempo de llegada

Prioridad: BAJA

````

Capacidad de Autogestión (7.5/10)

BUENO

-  Portal funcional y claro
-  Comunicación fluida con gestor
-  Falta app móvil dedicada



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Fortalezas Globales de INMOVA

1. Módulos Bien Diseñados

- Room Rental: 8.7/10 (Best-in-class)
- Portal Inquilino: 8.5/10
- Portal Proveedor: 7.7/10
- Gestión Residencial: 7.5/10

2. Tecnología Moderna

- UI/UX consistente
- Mobile-responsive
- Performance excelente

3. Capacidades de Autogestión ✓

- Inquilinos y propietarios pueden operar autónomamente
- Reduce carga de soporte

⚠ Áreas Críticas de Mejora

● PRIORIDAD CRÍTICA (Semanas 1-4)

1. Wizards de Onboarding Específicos (2 semanas)

- STR: Wizard "Conecta Airbnb en 5 pasos"
- Comunidades: Wizard "Primera Junta"
- Construcción: Wizard "Nuevo Proyecto"

2. Dashboards Verticales Especializados (3 semanas)

- Dashboard STR con KPIs (ADR, RevPAR)
- Dashboard Comunidades con próximas juntas
- Dashboard Construcción con Gantt simplificado

3. Búsqueda Global Mejorada (1 semana)

- Fuzzy search multi-entidad
- Autocompletado en tiempo real
- Resultados agrupados por tipo

● PRIORIDAD ALTA (Semanas 5-8)

1. Videos Tutoriales Embebidos (2 semanas)

- 30 videos de 60 segundos
- Uno por cada flujo crítico
- Integrados en tooltips contextuales

2. Templates de Proyectos (2 semanas)

- 10 templates de construcción
- 5 templates de comunidades
- 3 templates de STR

3. Notificaciones Proactivas (1 semana)

- Alertas push para propietarios
- Recordatorios de pago para inquilinos
- Alertas de nuevo trabajo para proveedores

● PRIORIDAD MEDIA (Semanas 9-12)

1. Comunidad de Usuarios (3 semanas)

- Foro integrado
- Q&A moderado
- Casos de éxito compartidos

2. Integración con Herramientas STR (4 semanas)

- PriceLabs para pricing dinámico
- Guesty Channel Manager
- Unified inbox para huéspedes

3. Gantt Chart para Construcción (4 semanas)

- Librería Gantt interactiva
- Dependencias entre tareas
- Ruta crítica

Impacto Esperado

Métricas de Éxito Post-Implementación

Métrica	Actual	Objetivo	Impacto
Time to Value	3-5 días	1-2 días	 60%
Tickets de Soporte	15/día	8/día	 47%
Tasa de Adopción	65%	85%	 31%
NPS (Net Promoter Score)	45	65	 44%
Churn Rate	12%	6%	 50%

Plan de Acción Inmediato

Semana 1: Quick Wins

- Añadir tooltips con videos en wizard principal
- Mejorar mensajes de error con acciones sugeridas
- Añadir botón “¿Necesitas ayuda?” en cada página

Semana 2-4: Onboarding

- Desarrollar wizards específicos (STR, Comunidades, Construcción)
- Crear datos de demo para cada vertical
- Implementar tours contextuales

Semana 5-8: Dashboards

- Dashboard STR con KPIs especializados
- Dashboard Comunidades con votaciones activas
- Mejora de búsqueda global

Semana 9-12: Integraciones

- Integración PriceLabs
- Gantt Chart básico
- Comunidad de usuarios v1

 **ANEXOS**
A. Benchmark de Competencia

Característica	INMOVA	Homming	Rentger	Buildium
Onboarding Score	7.2/10	6.0/10	7.5/10	8.5/10
Vertical Específico	Sí	No	Parcial	Sí
Videos Tutoriales	Externo	No	Sí	Sí
Datos de Demo	No	No	Sí	Sí
Autogestión	7.5/10	6.0/10	7.0/10	8.0/10

B. Testimonios de Usuarios Beta
Gestor Residencial (María, 45 años)

“La importación de datos fue muy fácil, pero me costó encontrar cómo enviar recordatorios de pago a todos los inquilinos a la vez. Una vez que lo descubrí, genial.”

Score: 7/10

Gestor Co-living (Carlos, 32 años)

“El módulo de prorratoe es lo mejor que he visto. Me ahorra 3 horas al mes. El resto del sistema es sólido también.”

Score: 9/10

Gestor STR (Laura, 38 años)

“Conectar Airbnb no fue intuitivo. Tuve que contactar a soporte. Una vez configurado, funciona bien pero me falta ver mis KPIs de STR en un solo lugar.”

Score: 6/10

Administrador de Comunidades (Roberto, 52 años)

“Me cuesta usar el módulo de votaciones. No sé si lo estoy configurando bien. Necesito más ayuda contextual.”

Score: 6/10

Inquilino (David, 29 años)

“Súper fácil. Pago mi renta en 1 minuto desde el móvil. Todo claro. No he tenido que llamar ni una vez a mi gestor.”

Score: 9/10



RESUMEN PARA EJECUTIVOS

Lo que funciona

1. **Portal de Inquilino:** Mejor de su clase (8.5/10)
2. **Módulo Room Rental:** Innovador y bien ejecutado (8.7/10)
3. **Importación de Datos:** Robusta y confiable (9/10)
4. **UI/UX Base:** Moderna y responsive (8/10)

Lo que necesita mejora

1. **Onboarding Vertical-Específico:** Falta de wizards (6/10)
2. **Búsqueda Global:** Limitada (6/10)
3. **Dashboards Especializados:** Genéricos (6.5/10)
4. **Módulo de Construcción:** Incompleto (6/10)

Recomendación Final

Invertir en las próximas 12 semanas en:

1. Wizards de onboarding (4 semanas, ROI: Alto)
2. Dashboards verticales (3 semanas, ROI: Alto)
3. Búsqueda mejorada (1 semana, ROI: Medio)
4. Videos tutoriales (2 semanas, ROI: Medio)
5. Templates (2 semanas, ROI: Medio)

Resultado esperado:

- 20% en adopción
 - 50% en tickets de soporte
 - 30% en NPS
 - 40% en churn
-

Elaborado por: Equipo de Producto INMOVA

Contacto: producto@inmova.com

Fecha de Próxima Revisión: Marzo 2026
