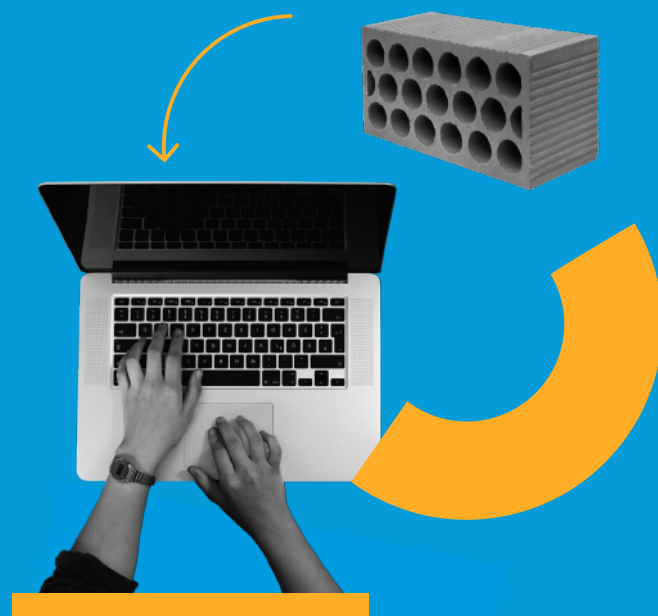


Informe sobre  
el sector de la  
reforma en  
España 2020



[www.habitissimo.es](http://www.habitissimo.es)

## Prólogo por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana



**Iñaqü Carnicero**

Director General de Agenda Urbana y Arquitectura del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Es Doctor Arquitecto por la Universidad Politécnica de Madrid (U.P.M) y su labor de investigación fue premiada con la beca de la Real Academia de España en Roma en 2008. Además de su trabajo profesional como arquitecto, ha desarrollado actividad en los campos de la docencia, investigación y comisariado, respondiendo a cuestiones habitacionales, urbanas y de revitalización del tejido arquitectónico existente.

Este año 2020, que será difícil de olvidar, ha estado marcado por una crisis sanitaria sin precedentes que ha supuesto entre otras cosas, permanecer en nuestras viviendas más tiempo del que estábamos acostumbrados, y también ha evidenciado las carencias de algunos de nuestros edificios de uso público, y en particular los centros sanitarios y educativos. Todos nos hemos vuelto más críticos y hemos dado más importancia a temas como la orientación, las vistas, la flexibilidad de los espacios, y el confort acústico y térmico de los espacios que habitamos y utilizamos. La Arquitectura ha estado tradicionalmente vinculada a la salud, pero esta situación ha hecho que cobre verdadera importancia y que más personas seamos conscientes de que la calidad del espacio construido afecta directamente a nuestra salud física y mental y, por tanto, a nuestra calidad de vida.

Esta afirmación se confirma con los datos recogidos en este informe. Las solicitudes de servicio profesional en las reformas realizadas por particulares, a pesar de las dificultades de este año, ha crecido un 9% respecto al 2019. También se destaca el notable crecimiento de las solicitudes para la contratación de proyecto y obra para reforma integral de vivienda de forma conjunta que se viene observando desde el mes de agosto. Estas cifras muestran un cambio de concepción por parte del usuario final a la hora de afrontar su reforma, en la que se empieza a dar mayor importancia a la necesidad de una visión integral de la reforma con un proyecto y una buena planificación previa de las obras antes de iniciar su ejecución, así como a la conveniencia de afrontar, si es posible, actuaciones globales en la vivienda y no reforma o reparación parcial. En el caso de los edificios públicos, nos hemos visto obligados a tomar algunas medidas transitorias de ventilación, adecuación o ampliación, que se habrían evitado con un edificio preparado para adaptarse a las necesidades sobrevenidas.

Cabe destacar el incremento que se ha producido en la utilización de energía procedente de fuentes renovables que será sin duda, un elemento de especial importancia en el futuro de nuestros edificios y ciudades. El número de solicitudes para instalación de energía solar fotovoltaica en el conjunto del trimestre, han supuesto un incremento del 45% respecto a 2019.

En el ámbito residencial, nos encontramos con un nuevo perfil de cliente más formado, informado y digitalizado, que pone en valor el papel y la formación de técnicos cualificados a la hora de actuar sobre su vivienda. Y en el de los edificios de uso público, hemos sido conscientes de su función ejemplarizante, y más allá del necesario ahorro energético que debe primar en toda rehabilitación, se requiere un enfoque integral de la actuación para que la calidad de la misma sea entendida y percibida por el ciudadano que acude a un edificio público como usuario del mismo, en cualquier punto del territorio.

Estos datos se alinean con uno de los principales objetivos de la Ley de Arquitectura y calidad del entorno construido en la que estamos trabajando desde el Ministerio que garantizará la calidad de la arquitectura como bien de interés general. Una ley que tendrá como principales metas el promover vínculos que fomenten el acercamiento de la arquitectura a la sociedad y posicionarla como un instrumento capaz de promover la cohesión social y la supresión de desigualdades y discriminaciones, como vector de recuperación económica y como ámbito clave para lograr el compromiso medioambiental.

También destacar el impulso que desde el Ministerio se quiere dar a la rehabilitación y renovación urbana,

pasando de la teoría a la acción con la oportunidad que nos ofrecen los fondos del Plan de recuperación y resiliencia europeo. Los programas de rehabilitación que se están diseñando para la ejecución de estos fondos, tanto en el ámbito residencial como para edificios públicos establecerán como imprescindibles las actuaciones de eficiencia energética pero siempre con un enfoque integral que contemple también mejoras en la habitabilidad, salubridad, accesibilidad, etc, en definitiva, en la mejora de la calidad en su conjunto.

Se trata de una estrategia totalmente alineada con la "Renovation Wave" y la "Nueva Bauhaus", dos de los proyectos más relevantes que se han impulsado en 2020 desde la Comisión Europea. La Renovation Wave tiene como objetivo duplicar las tasas anuales de renovación energética en los próximos diez años que mejorarán la calidad de vida de las personas que viven en los edificios y reducirán las emisiones de gases de efecto invernadero en Europa creando hasta 160.000 empleos verdes adicionales en el sector de la construcción y respecto a la Nueva Bauhaus se trata de un proyecto pluridisciplinar para acercar el Pacto Verde Europeo a las personas y los hogares y con la idea de replicar el lema central de la Bauhaus de 1919 de que "la forma sigue a la función", pero con un reenfoque en tres objetivos: sostenibilidad, estética e inclusión.

Este Plan debe favorecer la transformación que requiere el sector, acercándonos a una rehabilitación sostenible, impulsando la profesionalización del sector con mano de obra especializada y cualificada, avanzando hacia nuevas formas laborales dentro del sector, que sean atractivas para nuestros jóvenes y hacia la colaboración público - privada como herramientas clave para poder ofrecer a la sociedad resultados eficaces y eficientes.

# índice

5

---

El sector de la construcción

21

---

Perfil del profesional y del usuario final

25

---

Evolución de las solicitudes de servicio profesional en 2020

39

---

Inversión destinada a la mejora de los hogares en 2020

41

---

La eficiencia energética, una oportunidad para el sector

45

---

Hacia la transformación digital del sector

50

---

Perspectivas del sector para 2021

52

---

Metodología



## El sector de la construcción

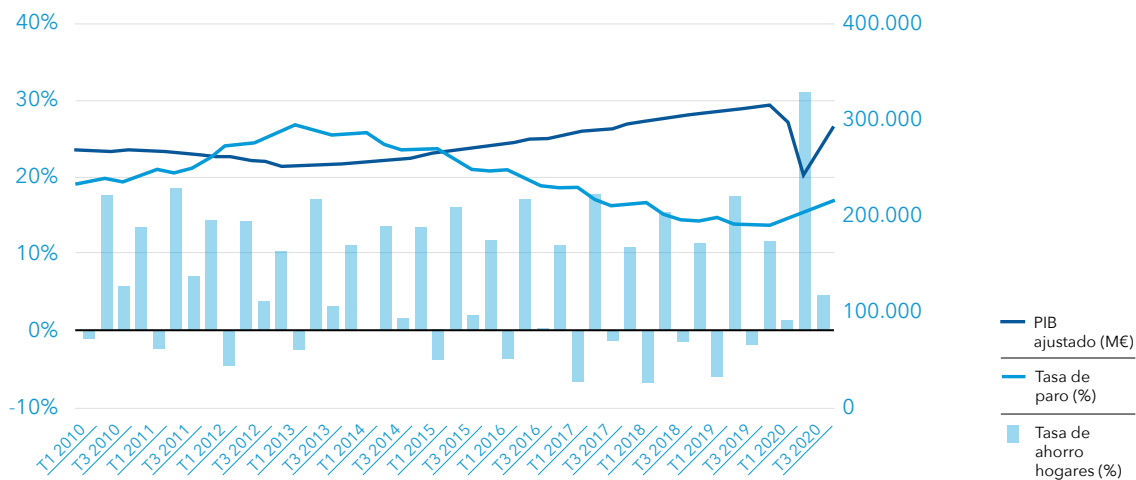
### Contexto económico y social

La capacidad de consumo retenida será uno de los factores clave para una rápida recuperación.

El objeto de este apartado es analizar algunos indicadores macroeconómicos para disponer de una visión 360° que no esté circunscrita sólo a la construcción, sino que sirva para contextualizar lo acontecido en dicho sector en 2020, año singular por la irrupción de la COVID-19 y por la crisis social y económica que de ella ha derivado.

La evolución de la pandemia ha condicionado la economía mundial y española, dejándonos este año unos indicadores macroeconómicos atípicos en su serie histórica. Las restricciones y la incertidumbre conllevaron a una bajada drástica de la actividad económica y consecuentemente del PIB en los dos primeros trimestres de 2020, tras una subida constante desde 2013. Tras alcanzar 245.933 M€ en el 2T (marcando un mínimo histórico desde el 1T de 2006), durante el 3T del año se vislumbró un cambio de tendencia con una fuerte pendiente de recuperación alcanzando 287.511 M€, quedando por recuperar un 9% para volver a la senda de crecimiento histórica. Sin embargo, según se interpreta de las estimaciones del Banco de España de diciembre, para el cuarto trimestre se prevé un nuevo impacto en el crecimiento del PIB provocado por los nuevos brotes de la enfermedad, restricciones y limitación al normal desarrollo de algunas actividades económicas, con una tasa de variación intertrimestral que, según el escenario, se situaría entre el -3% y el 0,6%. Es pronto para pronosticar cómo será la curva de recuperación, si bien en medios económicos se pone el foco en curvas en forma de "V asimétrica"; "W", como consecuencia de la sucesión de 2ª y 3ª ola de COVID-19, o incluso en forma de "K", que implicaría que sectores económicos se recuperan a diferente ritmo.

## Evolución de indicadores macroeconómicos 2010-2020



Fuente: INE. Gráfico diseñado por habitissimo.

La capacidad de consumo retenida será uno de los factores clave para una rápida recuperación.

La tasa de ahorro alcanzó su máximo histórico en el segundo trimestre del año (31,2%) desde 1999, cuando se empezó a publicar este dato. El registro del T3 de 2020 (4,8%) también contrasta con la tasa de ahorro de los últimos terceros trimestres, que llevaban tres años en negativo. Esa capacidad de consumo retenida será uno de los factores determinantes para una rápida recuperación económica, especialmente en sectores que representan inversiones de cierta entidad, como es el caso de la rehabilitación y reforma para la mejora de la vivienda.

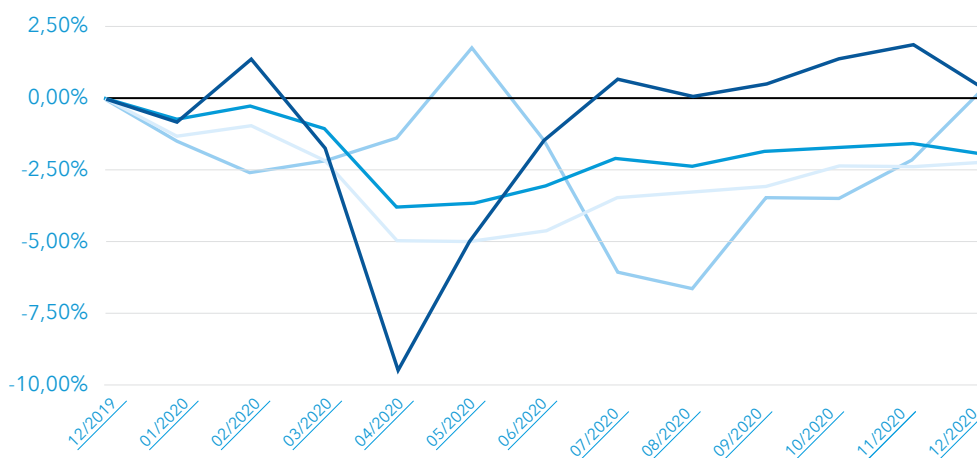
La tasa de paro se ha mantenido relativamente contenida gracias a la aplicación de los ERTE (prorrogados hasta 31 de mayo 2021) en un número importante de las empresas españolas, con un crecimiento del 16,8% respecto al año anterior (16,26% en T3 2020 vs 13,92% en T3 2019). Diciembre cierra el año con 755.613 trabajadores incluidos en ERTE, correspondiendo al CNAE 41 (Construcción de edificios) y 43 (Actividades de construcción especializada), el 1,1% (8.267 trabajadores).

La construcción sufrió la mayor caída relativa de afiliados, pero es también la que mejor se ha recuperado.

El número de afiliados a la seguridad social asciende al cierre del año a 19.048.433, correspondiendo al Régimen General 14.553.605 (76,4%), sin incluir a los Sistemas Especiales de Hogar y Agrario. La tasa de variación interanual en diciembre ha sido de -1,86 % para el total sistema y de -2,34 % para el Régimen General. Al finalizar el año había 360.105 afiliados menos que en 2019.

Si se analiza la variación mensual respecto al dato de cierre de 2019, se observa que la construcción y la agricultura son los únicos sectores que finalizan el año en positivo. En términos de comparación con los otros grandes sectores productivos de la economía española, podemos decir que el sector de la construcción fue el que mayor caída sufrió, pero también ha sido el que mejor ha recuperado las afiliaciones perdidas durante el errático 2020.

### Evolución del número de afiliados por sector, 2020



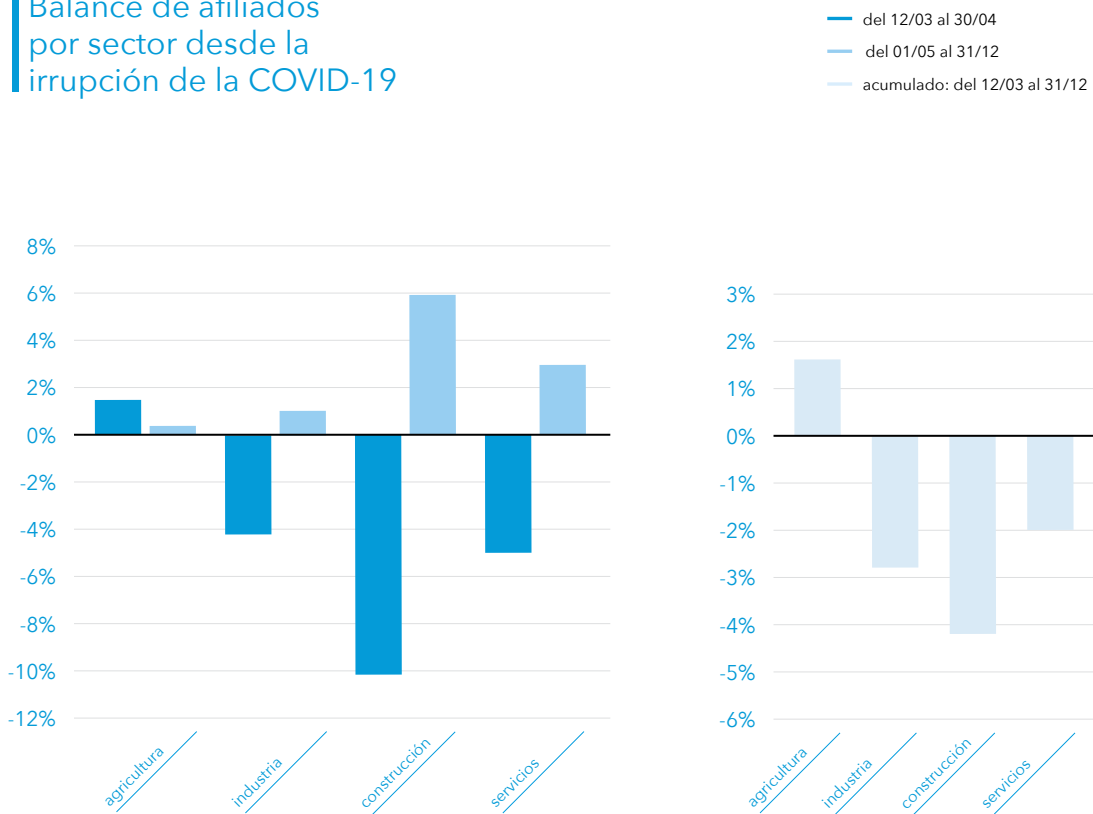
Fuente: Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Gráfico diseñado por habitissimo.

— Agricultura | — Industria | — Construcción | — Servicios



Si ponemos el foco en el periodo más afectado por la incidencia de la COVID-19 (12 de marzo al 31 de diciembre), ya se han recuperado 508.490 afiliados (53,64%) del total de los perdidos en este lapso (947.896). Desglosado por sectores económicos, en el primer periodo el sector de la construcción fue en términos relativos el más afectado, si bien en términos absolutos lo fue el sector servicios. En el acumulado del ciclo, ambos sectores han recuperado en torno al 50% de lo perdido; sin embargo, el sector de la industria no lo ha logrado al finalizar 2020.

### Balace de afiliados por sector desde la irrupción de la COVID-19



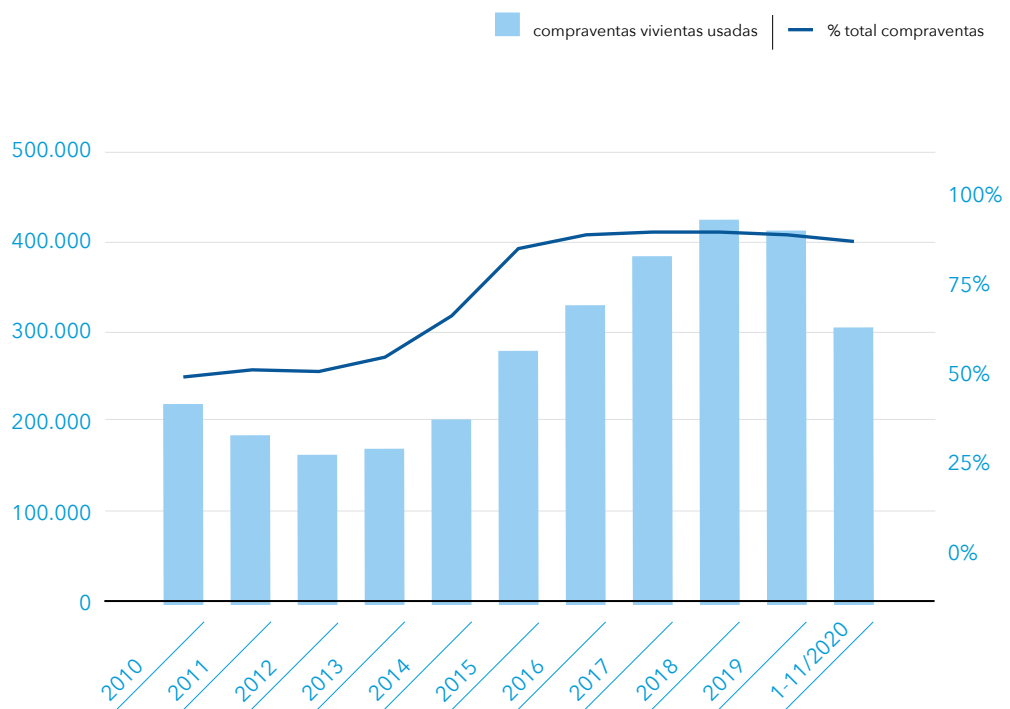
Fuente: Ministerio de Trabajo y Economía social. Gráfico diseñado por habitissimo.

## Mercado inmobiliario residencial

Se mantiene la incidencia de las operaciones de vivienda usada respecto al total de compraventas.

En relación a la compraventa de viviendas usadas, tan íntimamente ligada al sector de la reforma y rehabilitación, al contabilizarse el acumulado de operaciones hasta noviembre, se produce una reducción del 19% respecto a 2019. Por otro lado, se mantiene la incidencia de este tipo de operaciones respecto a la compraventa total en España en el entorno del 80%, como viene sucediendo desde 2015, sin perder terreno respecto a la compraventa de vivienda nueva.

### Evolución compraventas viviendas usadas 2010-2020



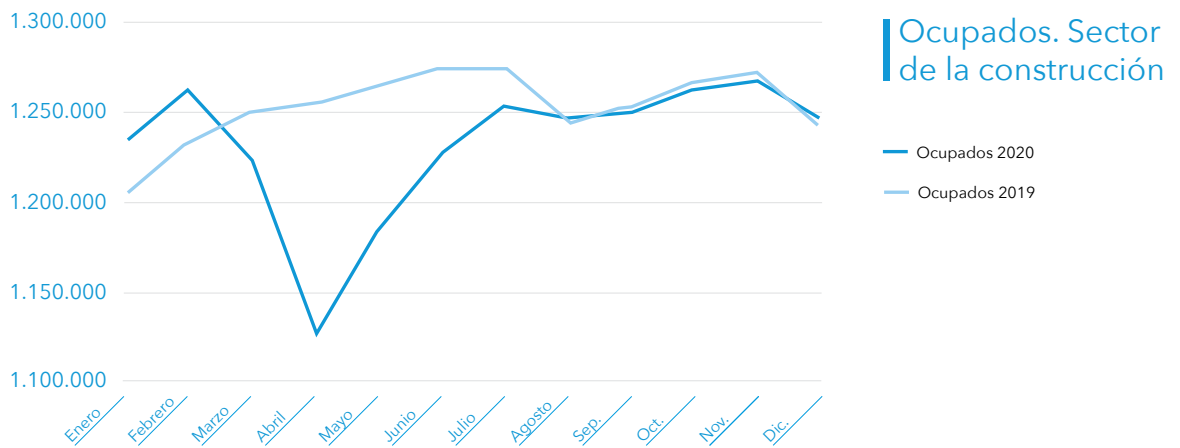
Fuente: INE. Gráfico diseñado por habitissimo.

## Estado del sector de la construcción

Diciembre registró la primera variación interanual positiva de ocupados en el sector desde febrero.

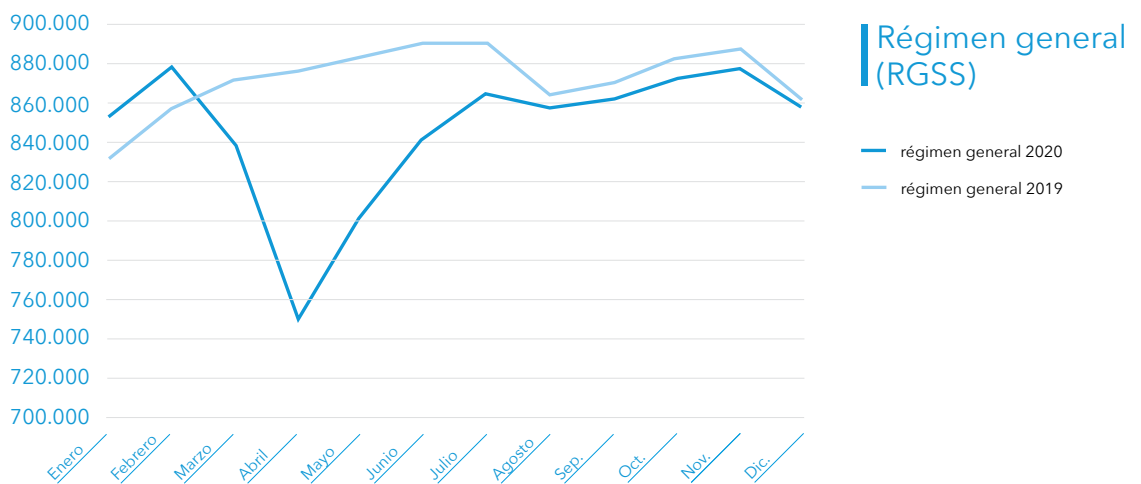
El último trimestre del 2020 estuvo marcado por la segunda ola de la COVID-19. Las empresas del sector de la construcción, y en concreto las del sector de la reforma y la rehabilitación, no fueron ajenas a este contexto. En ese sentido, según los informes trimestrales de habitissimo, la actividad del sector de la reforma tuvo durante el 4T un comportamiento análogo, aunque menos pronunciado, al del 2T: dos primeros meses en los que las restricciones y la incertidumbre hicieron reducir la actividad, y un tercer mes de recuperación.

Como ya se ha analizado en el apartado anterior, la disrupción de la Covid-19 ha marcado la evolución de la afiliación a la Seguridad Social del sector de la construcción, sin embargo su recuperación ha sido rápida, en comparación con otros sectores. Desde agosto ha tomado la senda marcada por 2019, finalizando el año con una buena noticia: por primera vez desde que irrumpió la COVID-19 se ha registrado una variación interanual positiva del total de ocupados en el sector (1.248.402 vs 1.244.811 de diciembre de 2019), con una diferencia de 3.591. A pesar de la pequeña subida que esto supone (0,29%), es el mayor valor en el cierre de diciembre desde 2010, que, sumado a la reducción del 25% respecto a 2019 en la pérdida de ocupados que por estacionalidad se suele producir entre noviembre y diciembre, invita a cierto optimismo de cara a los primeros meses de 2021.



Fuente: Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Gráfico diseñado por habitissimo.

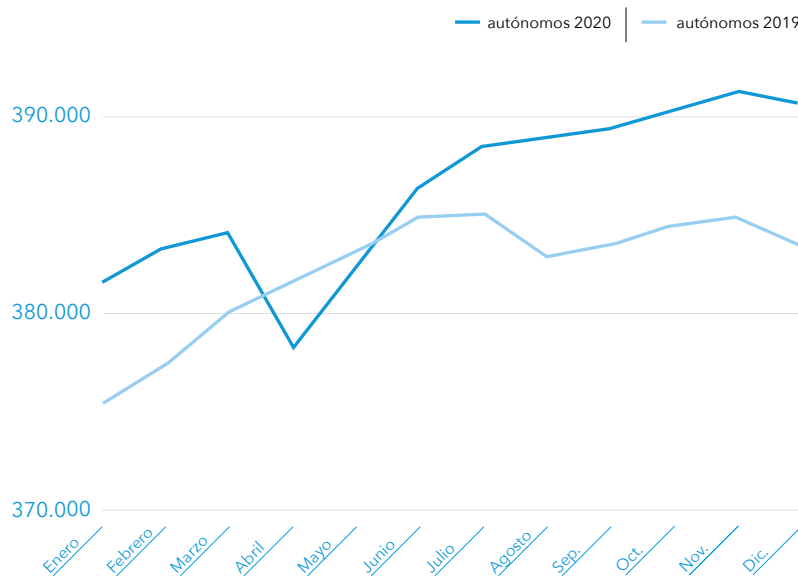
Diciembre cierra el año con 857.649 ocupados, siendo el mes, tras la interrupción de la COVID-19, en el que se produce la menor desviación interanual, 3.638 puestos de trabajo. En cuanto a los ocupados en régimen general, dado su peso en el valor total de afiliados, las conclusiones son similares, si bien no se llegan a recuperar los valores de 2019.



Fuente: Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Gráfico diseñado por habitissimo.

El régimen especial de trabajadores autónomos ha liderado la recuperación general del mercado laboral del sector, superando en este caso los valores de 2019 desde el mes de junio. El número de afiliados en este régimen se mantiene estable, cerca de los 390.000, habiendo cerrado diciembre con 390.754 autónomos, cifra algo inferior a noviembre debido a la estacionalidad habitual y con 7.230 más autónomos que el año 2019.

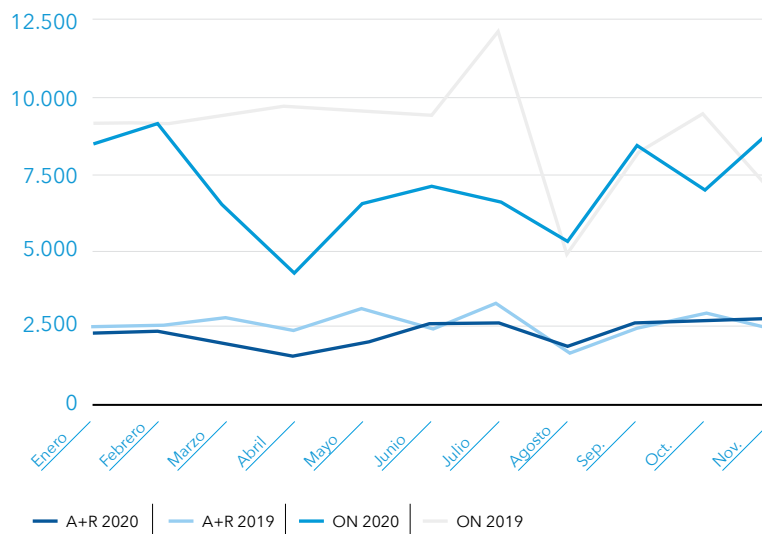
### Autónomos (RETA)



Fuente: Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Gráfico diseñado por habitissimo.

Otro indicador de interés para conocer la evolución de actividad es el número de visados de Dirección de Obra (disponiéndose de datos hasta noviembre), donde el descenso interanual para Obra Nueva (ON) es del 20%, alcanzando sólo los 78.476 visados en vez de 98.194 en dicho periodo. En relación a visados de Reforma y Ampliación, el descenso es menor, del 11%, correspondiendo 25.894 visados en vez de los 29.017 de 2019. Tal y como adelantó el Consejo General de la Arquitectura Técnica de España en el prólogo del Informe sobre la Reforma del 4T de habitissimo, en 2020 se espera se alcancen las 33.000 viviendas rehabilitadas al año, lo que supondrá un incremento inferior al 10% respecto a 2019 (31.110 visados).

### Visados de dirección de obra



Fuente: Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Gráfico diseñado por habitissimo.

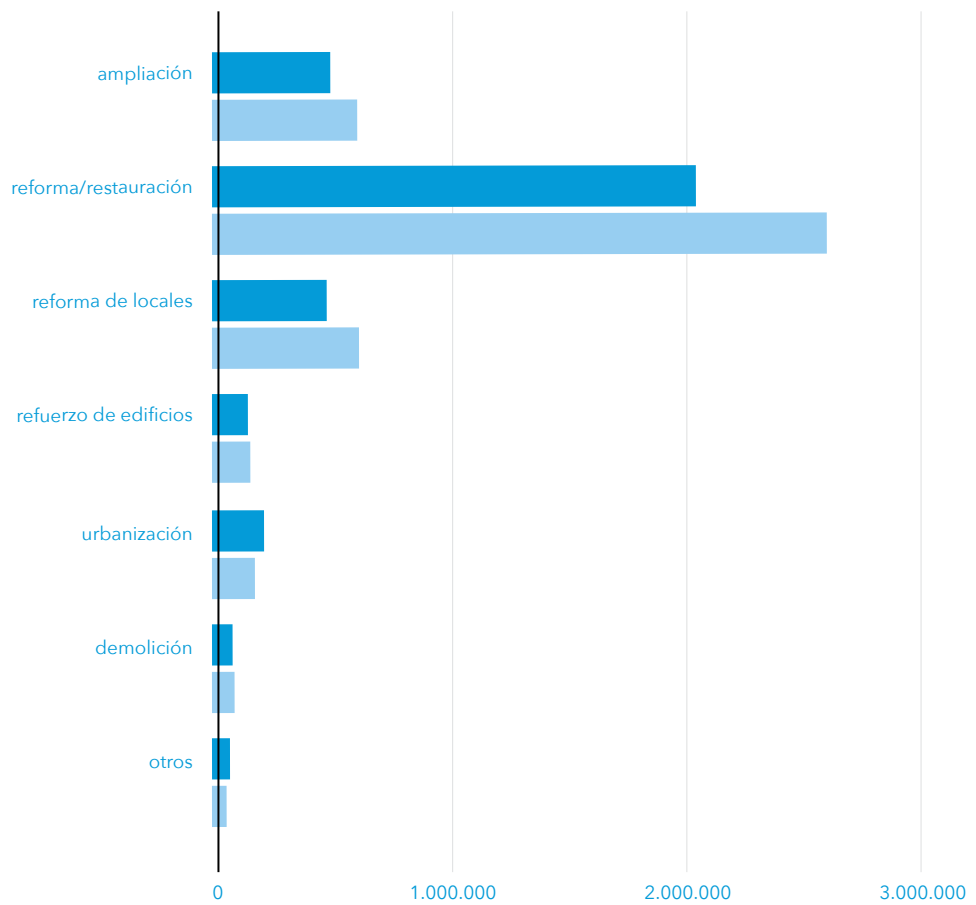
En relación al presupuesto de ejecución según tipo de obra de los visados de dirección de obra, con datos hasta noviembre, se aprecia una reducción respecto a 2019 del 18%:

Presupuesto de ejecución.  
Visados de dirección de obra (miles de €)

— 2020 | — 2019

14

informe anual 2020



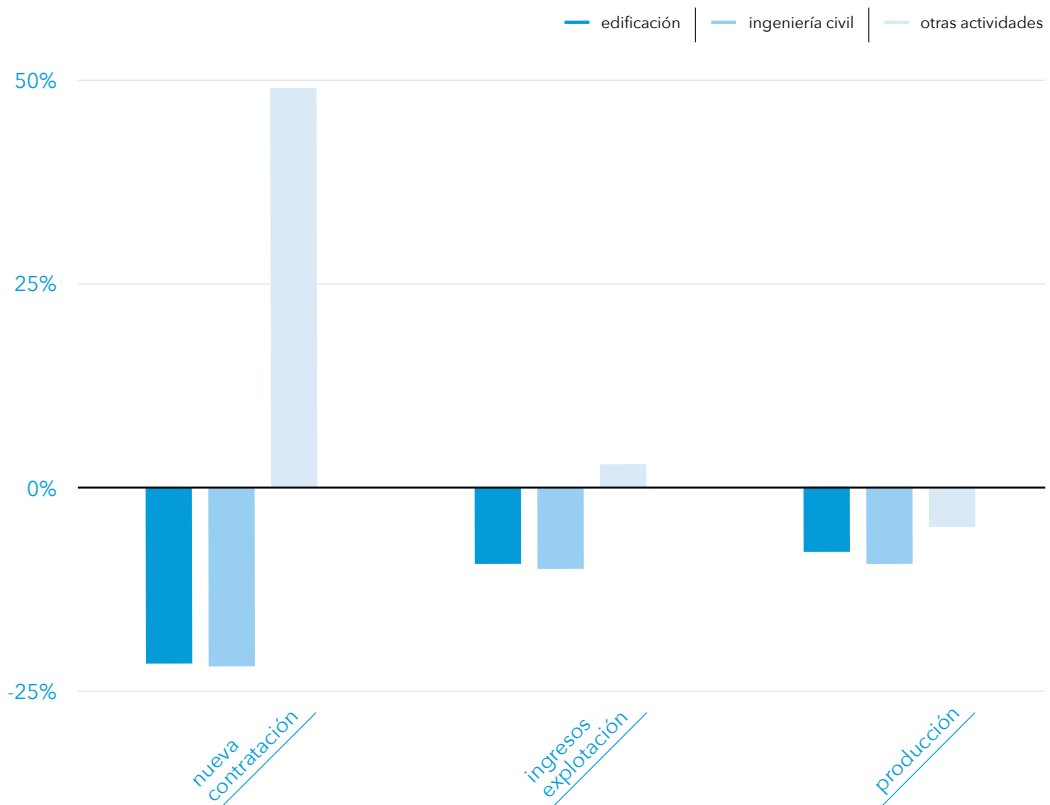
Fuente: Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Gráfico diseñado por habitissimo.  
Nota: En el gráfico se han omitido los datos de obra nueva (11.937 M€ en 2019, 9.868 M€ en 2020).

Analizando los Índices de producción de la industria de la construcción (sin incluir la promoción inmobiliaria) como variación interanual del periodo enero - noviembre de 2020 respecto 2019, dado los datos disponibles al elaborar este informe, se puede observar:

### Variación interanual índices de producción

15

informe anual 2020



Fuente: Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Gráfico diseñado por habitissimo.



Destaca el incremento del 49% en el índice de Nueva Contratación para el CNAE de Otras Actividades.

Actividades Especializadas es el sector con el mayor ICC medio de los últimos cuatro meses del año.

Destaca el gran incremento del 49% en el índice de Nueva Contratación para el CNAE de Otras Actividades, ante la contracción superior al 20% en Edificación e Ingeniería Civil. En relación a Ingresos de Explotación y Producción se mantienen en el rango +/-10%.

Para finalizar, el Indicador de Clima de la Construcción (ICC) también nos ayuda a conocer el estado del sector, si bien, dado que suele presentar fuertes oscilaciones, se deberá observar su tendencia. En la Encuesta de Coyuntura del sector de la Construcción (ECC) de diciembre se indica que el ICC muestra desde mediados de 2019 una tendencia decreciente, aunque en los últimos meses se aprecian signos de estabilidad que situaría la serie en niveles próximos a su media a largo plazo. La variación intermensual del ICC de diciembre es negativa, quedando la interanual prácticamente plana, ya que si bien la Cartera de pedidos muestra un significativo aumento, este se ve lastrado por la caída de las Expectativas de empleo. El ICC en los tres sectores de actividad muestra valores y tendencias muy diferentes, siendo Actividades Especializadas (muy vinculada con las obras de reforma y rehabilitación) el sector con el mayor ICC medio de los últimos cuatro meses del año, seguido de Obra Civil, quedando Construcción de Edificios con el menor.

En cuanto a la variación de precios que tienen incidencia directa en el sector de la reforma y rehabilitación, se han seleccionado las siguientes subclases del Índice de precios de consumo (INE):

Código	Subclase	Índice (media 2020)	Índice (media 2019)
04310	Materiales para la conservación y la reparación de la vivienda	104,11	103,03
04321	Servicios de fontaneros	104,52	103,32
04322	Servicios de electricistas	104,54	103,17
04323	Servicios de mantenimiento de los sistemas de calefacción	102,44	101,68
04324	Servicios de pintores	104,84	103,65
04325	Servicios de carpinteros	106,60	104,74
04329	Otros servicios para la conservación y reparación de la vivienda	105,97	104,30
IPC	Índice general	104,05	104,39

Los precios ligados a la construcción se han elevado en 2020, con un IPC general en negativo.

Las empresas del sector se vieron más perjudicadas en marzo, pero están teniendo una recuperación más rápida.

Como se puede observar, todos los valores ligados a la construcción han tenido un marcado ascenso respecto al año anterior (por encima del 1%), lo que contrasta con el índice general de precios de consumo, que ha tenido una pequeña variación negativa entre las medias de 2019 y 2020 (-0,3%).

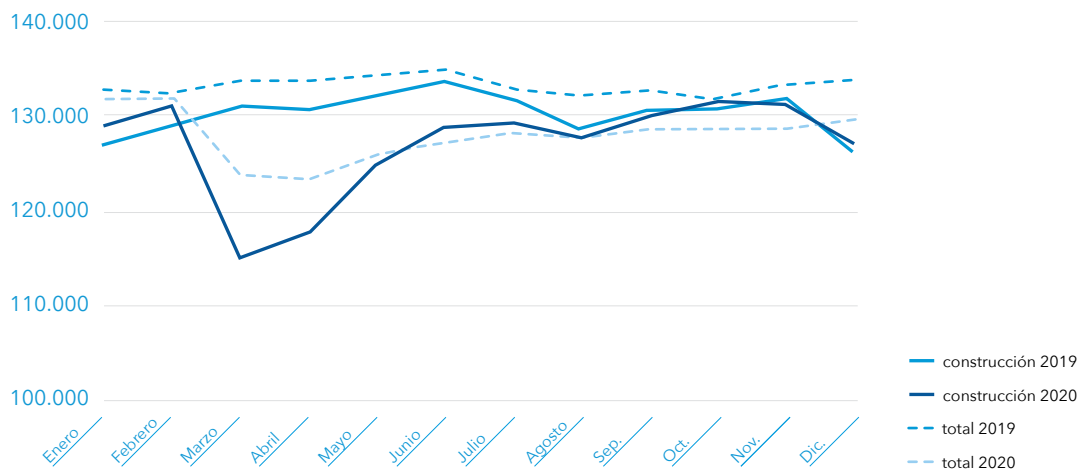
Estos valores tienen la base de su índice en enero de 2017, por lo que cabe destacar el gran crecimiento que han experimentado algunos de estos en cuatro años: servicio de carpinteros (7,6% hasta diciembre de 2020), otros servicios para conservación y reparación de la vivienda (6,7%), servicios de fontanería (5,3%).

El número de empresas del sector de la construcción inscritas a la Seguridad Social durante el año 2020, en comparación con 2019, tuvo un recorrido similar al del número de afiliados: dos primeros meses en los que el 2020 mejoraba claramente los registros del año anterior, una gran caída como consecuencia directa de la irrupción de la COVID-19 y una rápida recuperación que lleva a las trayectorias de las gráficas de ambos periodos casi a coincidir en los últimos cuatro meses, llegando a acabar un 0,46% por encima del año 2019.

Si se estudia la gráfica de número total de empresas españolas inscritas a la Seguridad Social se observan algunas diferencias: en los dos primeros meses, los valores del 2020 eran similares pero ligeramente menores a los de 2019; el descenso del mes de marzo fue menos pronunciado al de las empresas del sector de la construcción, pero la recuperación está siendo más lenta, cerrando el año con un -3,3% de empresas respecto al año anterior.

En conclusión, las empresas del sector de la construcción, a pesar de verse más perjudicadas en un primer momento ante la crisis de la COVID-19 que la media del tejido empresarial nacional, están manteniendo una recuperación más rápida, en los términos descritos anteriormente.

## Empresas inscritas a la Seguridad Social



Fuente: Ministerio de Trabajo y Economía social. Gráfico diseñado por habitissimo

86,14% de las empresas de la construcción con afiliación a la SS, <10 empleados.

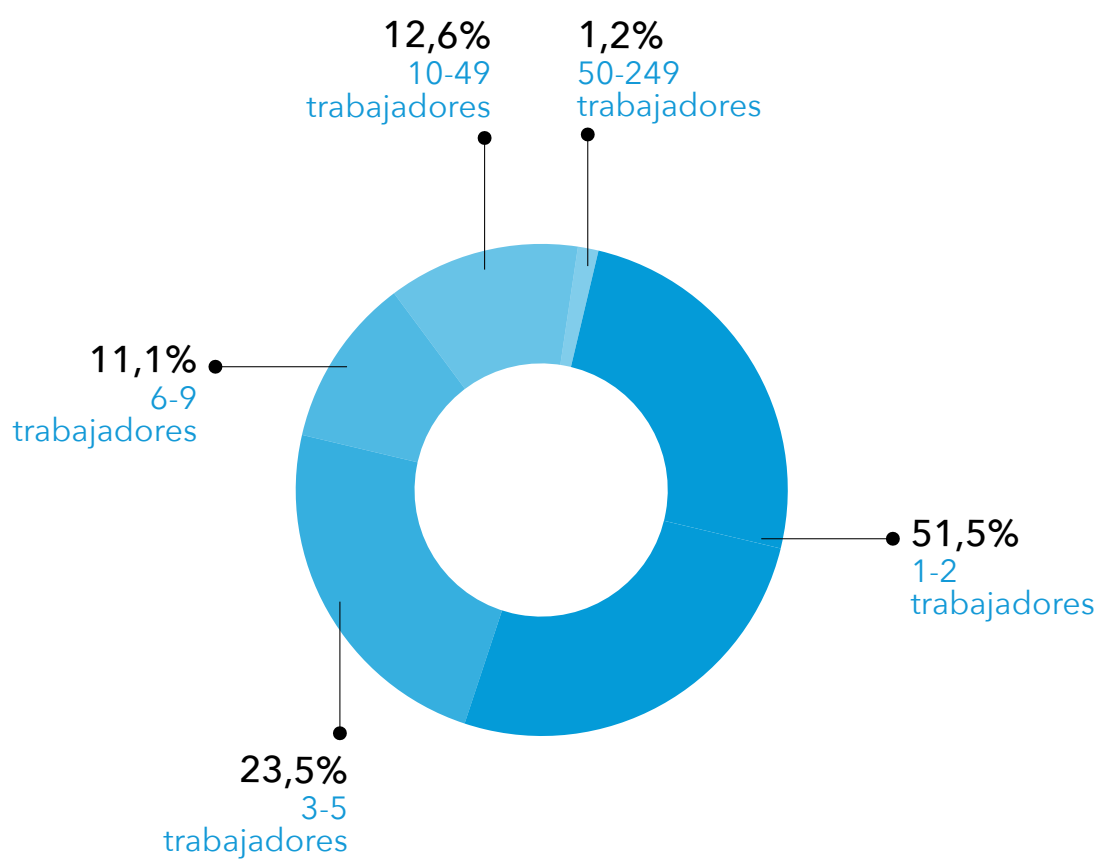
En cuanto al tamaño de las empresas del sector, la distribución viene manteniéndose estable tanto en los distintos periodos de 2020 como en la comparación con el 2019. En esa distribución, se refleja el alto grado de atomización del sector, en el que el 86,14% de las empresas con afiliación a la Seguridad Social tiene menos de 10 empleados.

Tamaño empresas.  
Sector construcción  
España (2020)

habitissimo

20

informe anual 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Economía social. Gráfico diseñado por habitissimo.

## Perfil del profesional y del usuario final



### El profesional

Se ha producido un crecimiento de la proporción de profesionales mujeres del 44%.

El 87% de los profesionales encuestados usuarios de habitissimo son hombres, por el 91% de 2019. Esto supone un crecimiento de la proporción de mujeres del 44%, al pasar del 9% al 13% del total de profesionales.

Del total de profesionales, un 13% tiene menos de 35 años, un 36% entre 35 y 44 años, un 35% entre 45 y 54 años y el 16% restante suma más de 55 años.

Un 49% de estos profesionales son autónomos sin empleados, el 19% autónomos con algún empleado, el 26% tiene una pequeña empresa de menos de 10 empleados y un 6% tiene una empresa de más de 10 empleados.

La mayoría de los negocios, un 63%, llevan funcionando más de 5 años, un 20% entre 2 y 5 años, un 10% entre 1 y 2 años y el 7% restante comenzó su andadura hace menos de un año.

De entre los profesionales encuestados, un 27% tiene como negocio principal realizar obras de reforma o de rehabilitación; un 17% desarrolla algún oficio específico (pintura, yeso, carpintería, fontanería...); un 16% trabaja en relación a las instalaciones (electricidad, ascensores, placas solares, calefacción, etc.); el 15% es un técnico (arquitecto, interiorista...); un 10% se dedica a las tareas de mantenimiento (jardinería, limpieza...), un 4% se dedica a la construcción de obra nueva; un 2% realiza mudanzas, y el 9% restante se dedica a otra actividad.

De este modo, se puede afirmar que el perfil tipo del profesional que este año ha utilizado habitissimo es un varón de entre 40 y 49 años, que ejerce como autónomo desde hace más de 5 años realizando principalmente obras de reforma y rehabilitación.



## El usuario final

Sólo un 13% de los usuarios tiene 30 años o menos.

Un 67% de las familias tienen unos ingresos por debajo de los 50.000 €.

Más de la mitad de los pisos de los usuarios tiene una superficie menor a 90 m<sup>2</sup>.

Un 67% de los usuarios finales encuestados por habitissimo este año son mujeres.

En relación a la edad, un 23% tiene más de 60 años; un 36% se encuentra en la franja entre 50 y 59 años; un 28% entre 40 y 49; un 12% entre 30 y 39, y el restante 1% es menor de 29 años.

Un 67% de las familias encuestadas declaran tener unos ingresos familiares por debajo de los 50.000€, un 28% entre 50.000 y 100.000€ y el 5% restante se encuentra por encima de los 100.000€. El 84% de los encuestados recurre a sus propios ahorros para pagar las actuaciones de reforma o reparación.

Un 47% de los encuestados vive en pareja con hijos, un 25% en pareja sin hijos, un 14% vive solo, un 9% vive con sus hijos (sin pareja) y el 5% restante lo hace en alguna otra circunstancia.

En cuanto al régimen de propiedad de la vivienda que habitan, un 88% de los encuestados dispone de una o más viviendas en propiedad y tan solo un 12% declara vivir como arrendatario.

Respecto a la tipología de la vivienda, un 70% de los encuestados este año vive en un piso. Dentro de esa categoría, más de la mitad vive en una vivienda de una superficie menor a 90 m<sup>2</sup>. Un 29% reside en una vivienda unifamiliar (aislada, pareada o adosada) y el 1% restante lo hace en otro tipo de localización.

Por tanto, a través de las encuestas realizadas a lo largo del año 2020 a los usuarios finales que han realizado alguna solicitud de servicio profesional, se concluye que el perfil tipo del usuario final que demanda trabajos de reforma, mantenimiento y reparación, es una mujer de entre 50 y 59 años, que declara tener unos ingresos familiares inferiores a 50.000€ y que vive en pareja con hijos en un piso en propiedad con menos de 90 m<sup>2</sup> de superficie.



50 a 59 años  
media de edad

67%  
son mujeres

88%  
tiene una o más  
viviendas en  
propiedad

37%  
vive en un piso  
de menos de 90m<sup>2</sup>

47%  
vive en pareja  
con hijos



# 3

## Evolución de las solicitudes de servicio profesional en 2020

habitissimo

La capacidad de consumo retenida será uno de los factores clave para una rápida recuperación.

25

informe anual 2020

El año 2020 viene marcado por la disrupción de la COVID-19, que se evidencia analizando el volumen y evolución a lo largo del año de las solicitudes de servicio profesional recibidas a través de habitissimo.

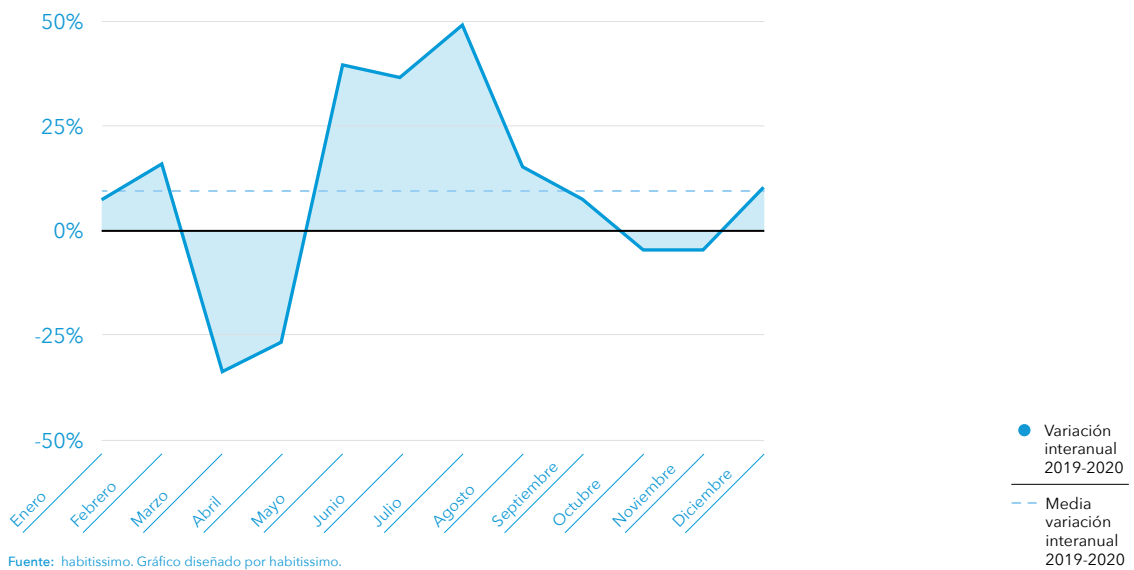
Cabe destacar que, aún a pesar de las dificultades de este 2020, el número total de solicitudes en el año ha crecido un 9% respecto a 2019, si bien este crecimiento no ha sido homogéneo a lo largo del ejercicio. Comparando la variación interanual mes a mes, se observan claros picos que reflejan comportamientos singulares en tres periodos del año, los comprendidos entre marzo-abril, mayo-julio y octubre-noviembre.

Por un lado, en los meses de marzo y abril se observa una abrupta caída de la actividad en relación a la del año anterior, que se corresponde con las semanas en las que estuvo vigente en el país el estado de alarma, en algunas de ellas paralizando normativamente el sector de la construcción, en base a las disposiciones del Real Decreto - ley 10/2020, de 29 de marzo.

Aunque a partir de la segunda semana de abril este sector pudo comenzar de nuevo su marcha, la reanudación paulatina según las distintas situaciones y tipos de obra (en función de ocupación, destino y uso del edificio) supusieron una ralentización importante de la actividad a lo largo de varias semanas más, especialmente en el ámbito de la reforma.

Estos hechos derivaron en una bajada en el número de solicitudes de servicio profesional respecto al año 2019 del 34% en el mes de marzo y del 27% en abril.

## Solicitudes de servicio en habitissimo



Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.

Entre mayo y julio se registró un incremento de la actividad muy singular.

Por otro lado, en el periodo comprendido entre mayo y julio, se registró un incremento de la actividad muy singular, con crecimientos respecto a 2019 del 39%, 36% y 48% en mayo, junio y julio respectivamente, respecto a los mismos meses del año anterior.

Este periodo de fuerte reactivación de la actividad en el sector de la reforma y la rehabilitación fue debido, en gran parte, a la importante demanda retenida durante los meses de confinamiento, así como a la

La pandemia ha cambiado las costumbres en los hogares españoles.

En octubre y noviembre se produjo una contracción, fruto de la incertidumbre por la segunda ola de COVID-19.

tendencia al alza de los españoles a partir del mismo por mejorar su vivienda, pues se dejaba de considerar normal o aceptable aspectos de la misma vinculados con su habitabilidad. La preparación ante posibles rebrotes que pudieran suponer de nuevo permanecer más tiempo del habitual en el hogar, compatibilizando teletrabajo, formación a distancia e, incluso, actividades sociales y de ocio a través de medios digitales, también ha sido determinante.

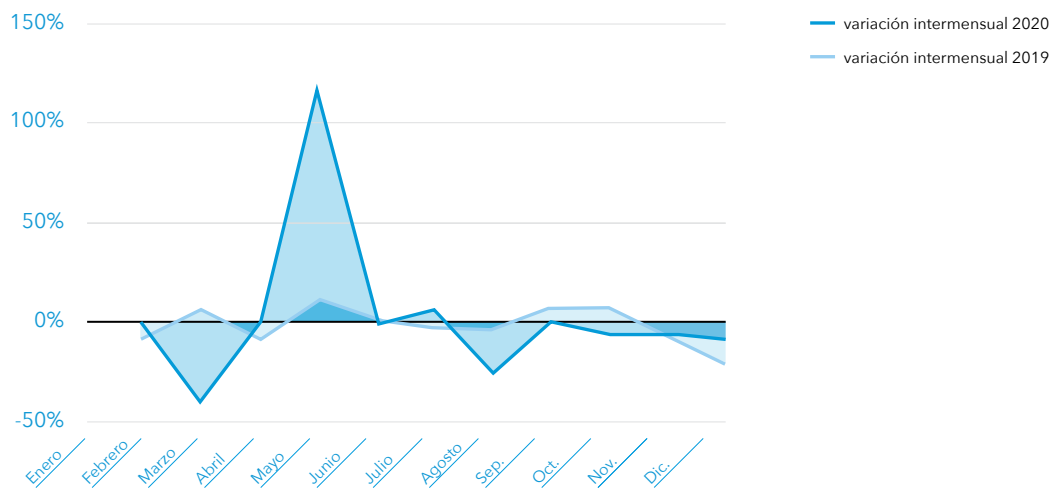
La pandemia por la COVID-19 ha cambiado las costumbres y modos de desarrollar el día a día en los hogares españoles este 2020 y eso ha tenido una repercusión directa en el sector de la reforma y rehabilitación, que especialmente se manifestó a final del segundo trimestre del año y principio del tercero.

El tercer periodo del año a señalar, se sitúa a principio del cuarto trimestre, con bajadas de un 5% en los meses de octubre y noviembre respecto al año anterior. Si bien este porcentaje no es excesivo, sí representa una tendencia de ralentización ante el crecimiento significativo registrado respecto al año anterior en los meses de 2020 posteriores al confinamiento.

En estos dos meses se produjo una contracción, tanto interanual como intermensual, siguiendo la senda de 2019, pero sin alcanzarlo. Este sostenimiento de la actividad fue fruto de la incertidumbre que se generó por la crisis de la segunda ola de COVID-19.

La evolución a lo largo de ambos años, 2019 y 2020, del volumen de solicitudes de servicio profesional recibidas mes a mes, reflejan las tendencias referidas en los párrafos anteriores.

## Solicitudes de servicio en habitissimo



Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.

En 2019 las variaciones intermensuales de todo el año se mantuvieron estables, en torno a +/- 10% aproximadamente, salvo en diciembre que fue más pronunciada a la baja (-21%) y según el mes, en función de las clásicas variaciones estacionales.

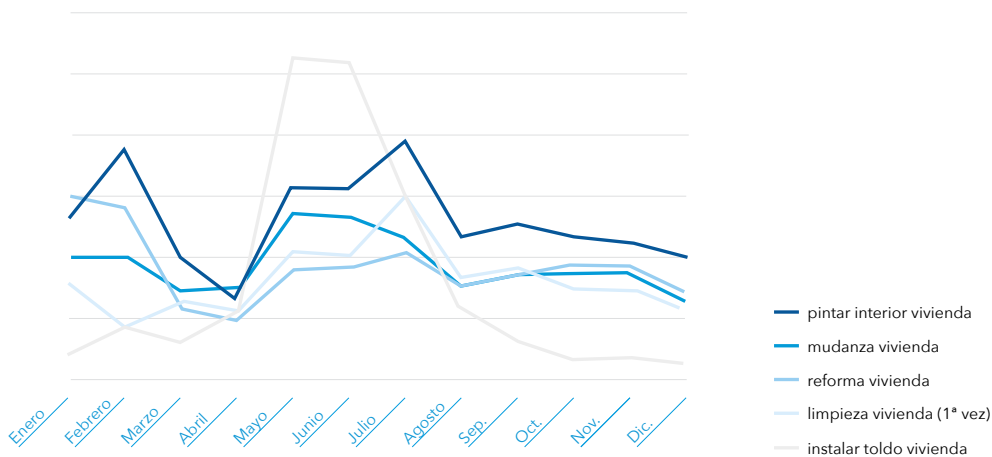
En 2020 la variación intermensual es mucho más errática y abrupta que la de 2019, destacando en los periodos del año ya señalados.

En el mes de diciembre, aunque hay una reducción respecto al mes de noviembre de 2020 (-9%), dada la tendencia estacional recurrente, llama la atención que esa bajada ha sido este año mucho más moderada que en el ejercicio anterior (que fue un -21%), resultando por ello un aumento interanual del 10% de solicitudes respecto a diciembre de 2019, lo que se puede considerar un efecto rebote tras las contención del usuario final en los dos meses anteriores. De este modo, el año ha terminado con un cambio de tendencia importante que marca una senda positiva de recuperación para el sector, que habrá que analizar si se consolida a lo largo de los primeros meses de 2021.

## Solicitudes de servicio profesional más demandadas en 2020

La actividad a través de habitissimo se distribuye entre solicitudes de acciones de reforma, de mantenimiento de vivienda (pintura, reparación...), así como de servicios asociados a la misma, como pueden ser las mudanzas o limpieza.

### Solicitudes más demandadas



Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.

La solicitud de servicio profesional más demandada, como en 2019, ha sido la pintura de interior de vivienda.

La solicitud de servicio profesional más demandada este año ha sido la pintura de interior de vivienda, que sigue encabezando la clasificación como trabajo más realizado por los españoles, como ya sucedió el año 2019, seguido de mudanza, reforma, limpieza (puntual) e instalación de toldos.

La pintura fue la intervención más demandada todos los meses del año salvo en enero, abril, mayo y junio, donde fue sustituida, respectivamente, por la reforma, la desinfección y la instalación de toldos (mayo y junio).

Cada tipo de trabajo se ha distribuido en el tiempo de forma diferente, pero en la evolución de estas peticiones mayoritarias se puede observar la tendencia general, que muestra un descenso abrupto de actividad entre los meses de marzo y abril, con posterior contundente recuperación en mayo y junio y una vuelta a la habitual tendencia moderada a la baja en la parte final del año.

### Singularidades en 2020 generadas por la disrupción de la COVID-19

Las solicitudes de servicio cayeron en marzo, con dos excepciones: la limpieza y la desinfección.

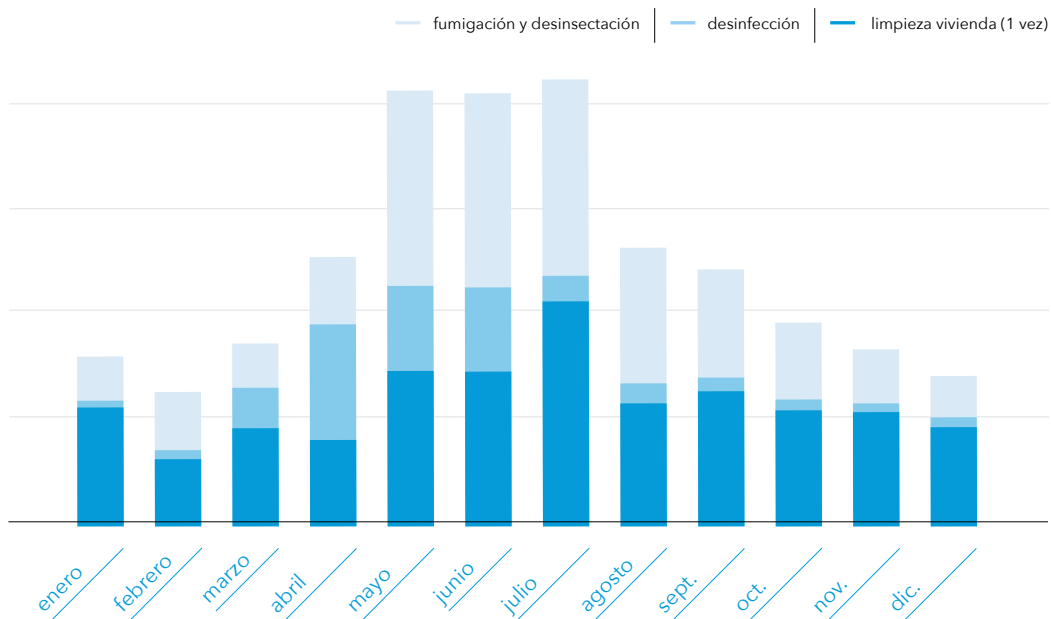
Se observan algunas singularidades que parecen tener clara relación con la disrupción de la COVID-19.

Por un lado, las solicitudes de servicio mayoritariamente solicitadas cayeron en volumen de forma significativa en el mes de marzo, todas salvo dos de ellas, la limpieza de viviendas (de forma puntual) y la desinfección.

Mientras que las solicitudes de servicio para limpieza de viviendas son de las que más volumen tienen normalmente, las realizadas para desinfección son mucho menores en periodos normales. Sin embargo, en abril de 2020, en la cumbre de la crisis sanitaria, el interés generalizado por la desinfección de inmuebles se hizo notar y colocó la demanda de este servicio de desinfección en primera posición entre todas las solicitadas.

Acompañando a las anteriores, las solicitudes para trabajos de fumigación y desinsectación también han ocupado este año un espacio relevante, especialmente entre los meses de mayo y julio, como suele ser habitual, pero de forma especialmente acusada este ejercicio.

### Evolución de solicitudes relacionadas con la COVID-19



Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.



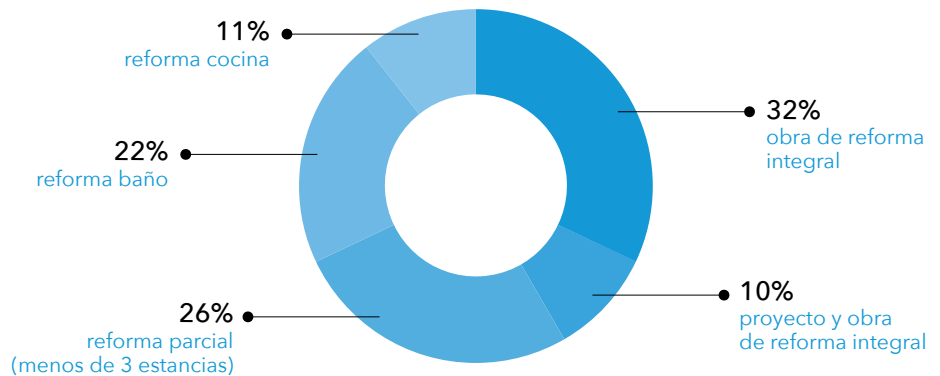
## Otras tendencias destacables de 2020

### Cambio en el modo de concebir la reforma de vivienda

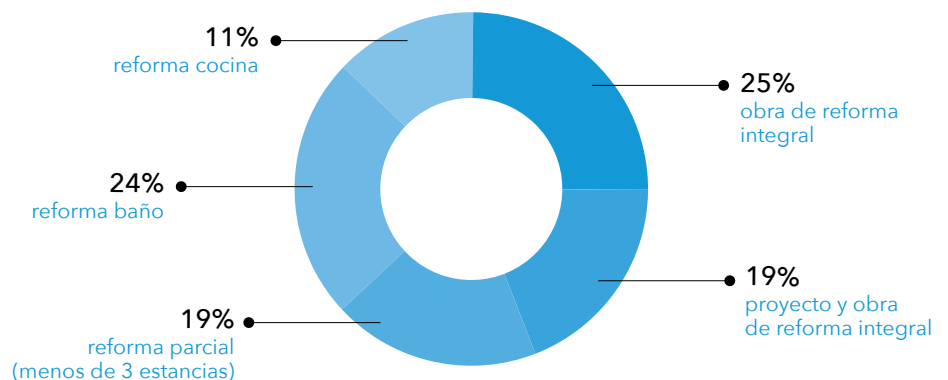
Los trabajos relacionados con la reforma de la vivienda se encuentran entre los servicios más demandados este 2020, como es habitual. No obstante, en 2020 se observa un ligero retroceso del volumen de reformas que incluyen varios tipos de trabajos, en beneficio de reformas de carácter más puntual, como la sustitución de carpinterías o la mejora de la climatización.

Se ha definido la siguiente tipología por el alcance de la intervención: reforma integral, reforma parcial –se considera así las que afectan a menos de tres estancias– y reforma de únicamente una estancia, que habitualmente suele ser el baño o la cocina.

#### Tendencias 2019



#### Tendencias 2020



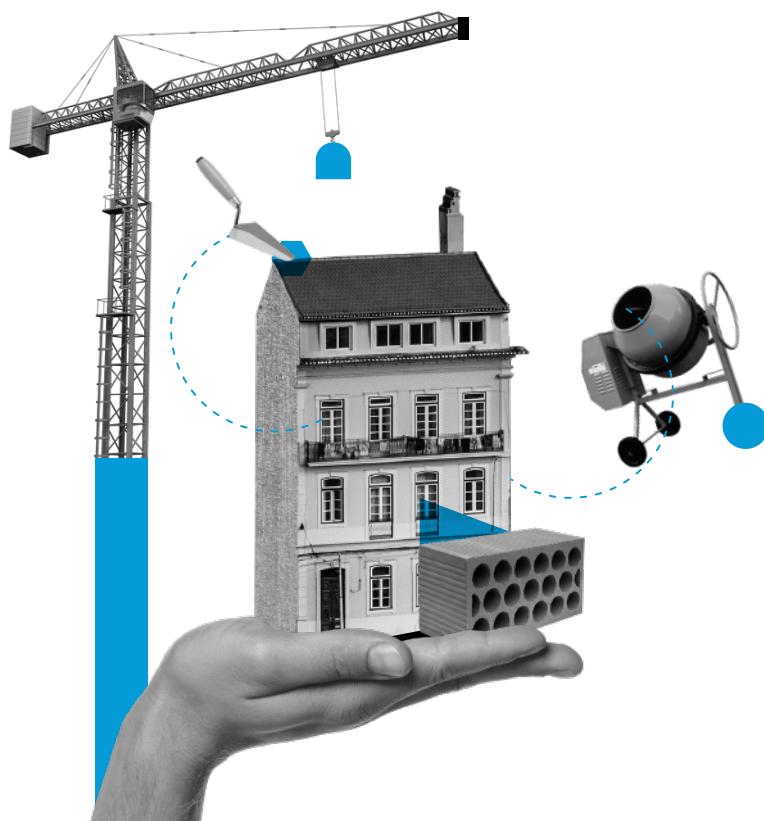
Los usuarios se decantan cada vez más por una contratación integral, que incluya un proyecto técnico.

En cuanto a la reforma integral, se percibe un cambio de tendencia este año en el comportamiento de los usuarios. En 2019, las solicitudes sólo de obra superaron con creces a las recibidas para proyecto y obra, representando las primeras un 32% respecto a la totalidad de solicitudes, mientras las segundas tan solo un 10%. Sin embargo, este 2020 el comportamiento de los usuarios finales ha cambiado y las solicitudes para proyecto y obra están al alza (suponen un 19% del total de las intervenciones de reforma) habiendo crecido un 82%, en detrimento de las intervenciones de obra sin proyecto que se han visto disminuidas en un 28% (en 2020 representan solamente un 25% del total).

Parece que los usuarios se decantan cada vez en mayor medida por la contratación de un servicio integral que incluya, no solo los propios trabajos de ejecución, sino también un proyecto que planifique la reorganización de los espacios y las soluciones constructivas de la reforma. Este contexto representa una oportunidad para los perfiles técnicos cualificados dentro del sector de la reforma y rehabilitación, profesionales que pueden representar un importante papel en la transformación del sector hacia un nuevo escenario más adaptado a los requerimientos que demanda un nuevo perfil de cliente más formado, informado y digitalizado, que pone en valor el papel de los técnicos cualificados a la hora de actuar sobre su vivienda.

El número de solicitudes para actuaciones de reforma parcial –de menos de tres estancias– en las viviendas se ha visto disminuído en un 34% respecto al año anterior. En todo caso, continúan teniendo un peso importante entre las solicitudes relacionadas con la reforma de este 2020, un 19%.

En cuanto a actuaciones de reforma de estancias aisladas de la vivienda, destacan especialmente los trabajos de reforma de baño, que representan un 24% del total y cuyo número de peticiones se mantiene bastante estable respecto a 2019, en el que suponían un 22% del total de las intervenciones de reforma. Del mismo modo y aunque se solicitan de forma menos recurrente que los trabajos en baños, las peticiones para reforma de cocina mantienen un peso similar en el cómputo total de 2019 y 2020, un 11% y un 13%, respectivamente.

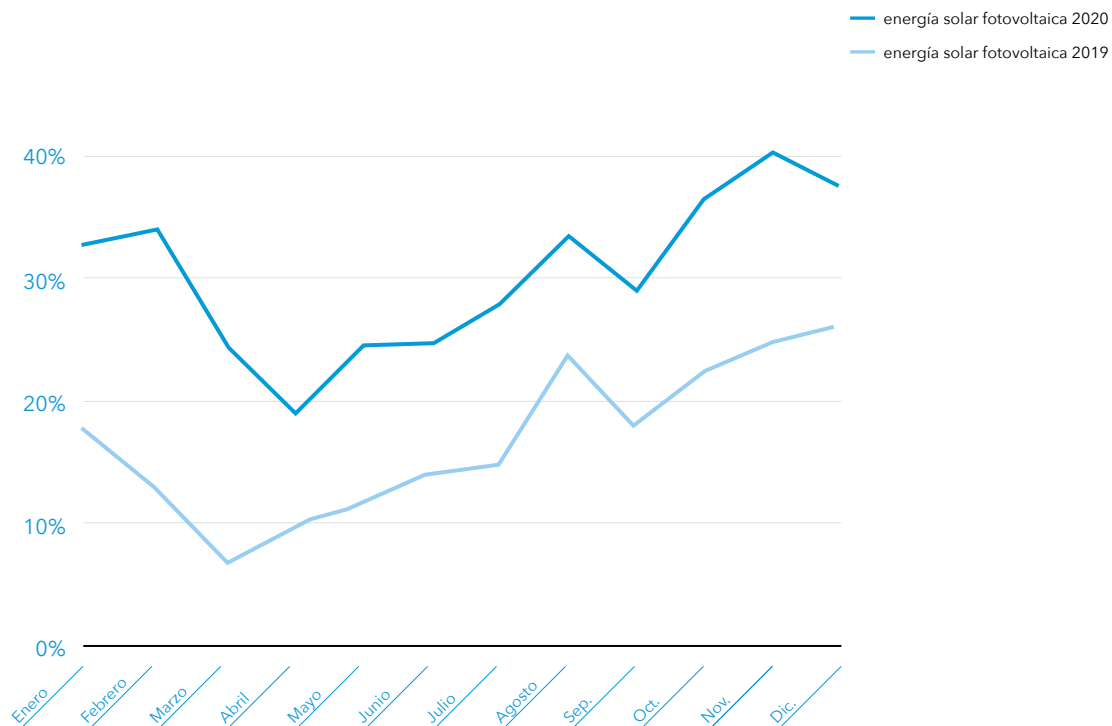


## Hacia un nuevo modelo energético a nivel doméstico

La instalación de energía solar fotovoltaica ha crecido un 45% en 2020.

Analizando los Índices de producción de la industria de la construcción (sin incluir la promoción inmobiliaria) como variación interanual del periodo enero - noviembre de 2020 respecto 2019, dado los datos disponibles al elaborar este informe, se puede observar:

### Instalación energía solar fotovoltaica

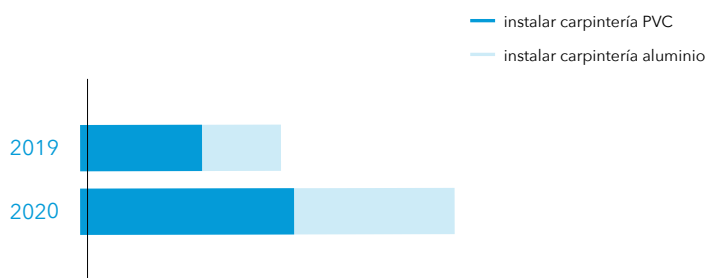


Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.

## La renovación de carpinterías exteriores toma protagonismo

Este 2020 y especialmente a partir del mes de mayo, tras el confinamiento general del país, se aprecia un aumento del interés de los usuarios por mejorar las condiciones de confort de sus viviendas destacando el importante incremento en el número de solicitudes para cambio de carpintería exterior, principalmente de aluminio y PVC, que se aprecia en 2020.

### Solicitudes de carpintería exterior



Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.

La instalación de nueva carpintería de PVC ha aumentado 101%; la de aluminio, un 78%.

El número de solicitudes para instalación de nueva carpintería de PVC ha aumentado un 101% respecto a 2019. En cuanto a la instalación de nueva carpintería de aluminio, este incremento es del 78%. La tendencia que tiene como resultado estos importantes crecimientos respecto al año anterior se observa desde el mes de mayo hasta final de año.

Tanto la instalación de toldos como la instalación de carpinterías modernas de mejores prestaciones son acciones importantes de cara a la mejora del comportamiento térmico de la vivienda y, consecuentemente, suponen un beneficio en la eficiencia energética de la misma. El incremento tan elevado este 2020 en el número de solicitudes para instalación de nueva carpintería exterior significaría que este concepto está calando en un usuario final cada vez más informado y concienciado en esta materia, independientemente de que la mejora del confort en el hogar sea un objetivo evidente al realizar estas acciones.

## Análisis por provincias de las solicitudes de servicio profesional en 2020

En Madrid y Barcelona, la mudanza y la limpieza tienen mucha importancia.

La carpintería exterior de aluminio tiene un especial peso en Valencia y Alicante.

Las provincias más activas en 2020 son: Madrid (21% de las solicitudes recibidas), Barcelona (15%), Valencia (6%), Alicante (4%) y Sevilla, Málaga y Baleares (3%). Entre estas siete provincias aglutinan más del 50% de las solicitudes. La otra mitad se distribuye de forma muy atomizada entre las restantes provincias del país.

Los porcentajes de reparto de las solicitudes de servicio profesional entre provincias se han mantenido muy estables a lo largo de todos los meses del año, prácticamente sin ninguna variación. En este sentido, únicamente llama ligeramente la atención que, tanto Madrid como Barcelona, aunque se mantuvieron a la cabeza como el resto del año, disminuyeron su peso hasta un 17% y 12%, respectivamente, en el mes de agosto, debido a que la estacionalidad estival afecta más a las grandes ciudades.

No existen diferencias significativas en cuanto a los tipos de solicitudes de servicio que se reciben entre unas provincias y otras. Si bien, cabría destacar que la pintura de interior de vivienda es el trabajo más demandado en el global del año a nivel general, pero también a modo individual en todas las provincias, registrando el mayor número de solicitudes de servicio en todas ellas este 2020. Por otro lado, y aun siendo todos ellos trabajos bastante solicitados en todas las regiones, se observa que en Madrid y Barcelona las solicitudes para realizar mudanza y limpieza puntual en vivienda, tienen mucha importancia, no siendo así en otras provincias. Mientras, las solicitudes para instalación de carpintería exterior de aluminio tienen un especial peso en Valencia y Alicante.

## Las 10 solicitudes de servicio profesional más demandadas por provincia

En las cuatro provincias que aglutinan en conjunto el 46% de las solicitudes de 2020

	Madrid	Barcelona	Valencia	Alicante
	Pintura Interior de Vivienda	Pintura Interior de Vivienda	Pintura Interior de Vivienda	Pintura Interior de Vivienda
	Mudanza Vivienda	Mudanza Vivienda	Reforma Vivienda	Reforma Vivienda
	Limpieza Vivienda (1 vez)	Limpieza Vivienda (1 vez)	Instalar Carpintería Aluminio	Instalar Carpintería Aluminio
	Reforma Vivienda	Reforma Vivienda	Reforma Baño	Instalar Toldo Vivienda
	Reforma Parcial (menos de 3 Estancias)	Reforma Baño	Trabajos varios de albañilería (o reforma)	Limpieza Vivienda (1 vez)
	Reforma Baño	Instalar Carpintería Aluminio	Instalación Aire Acondicionado	Proyecto y Reforma Vivienda
	Trabajos varios de albañilería (o reforma)	Instalar Toldo Vivienda	Cambiar Bañera por Ducha	Trabajos varios de albañilería (o reforma)
	Instalación Aire Acondicionado	Reforma Parcial (menos de 3 Estancias)	Fumigación o Desinsectación	Instalación Aire Acondicionado
	Instalar Toldo Vivienda	Trabajos varios de albañilería (o reforma)	Limpieza Vivienda (1 vez)	Reforma Parcial (menos de 3 Estancias)
	Fumigación o Desinsectación	Instalación Aire Acondicionado	Reforma Parcial (menos de 3 Estancias)	Reforma Baño



## Inversión destinada a la mejora de los hogares en 2020

Se estima que el volumen de negocio del sector ha crecido 3-5%, alcanzando los 28,8 - 29,3 mil millones de €.

El volumen de negocio generado en el sector de la construcción ha tenido diferentes desempeños a lo largo del año 2020 según la rama del sector que observemos, como se ha analizado en el primer apartado del Informe. Las peculiares características de este periodo han hecho que algunas actividades reduzcan de manera considerable sus números, mientras que otras han salido reforzadas de las circunstancias coyunturales.

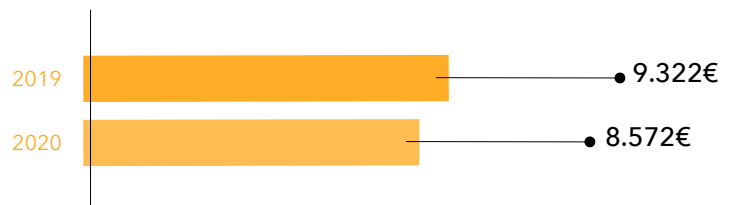
La inversión media por reforma es un 8% menor a la de 2019, lastrada por la incertidumbre económica.

Todavía no se dispone de datos oficiales al cierre del año, pero partiendo de los datos de 2019 y la evolución publicada hasta octubre 2020, desde habitissimo se estima que el volumen de negocio del sector de la Reforma y Rehabilitación residencial habrá experimentado un incremento respecto al año anterior del 3 al 5%, pudiendo alcanzar cifras cercanas a los 28,8 - 29,3 mil millones de euros. Lo que implicaría que, de media, cada hogar ha invertido 1.552€ en mejorar su vivienda en 2020, un 3,5% más que en 2019.

La inversión media destinada a cada operación de reforma solicitada mediante habitissimo durante el año 2020 ha sido de 8.572 €. Hay que tener en cuenta que este valor recoge obras de reforma de diversa escala, desde intervenciones de una estancia (habitualmente baño o cocina) hasta reforma integral. Dicha inversión media es un 8% menor a la registrada en 2019 (9.322 €), lo que indica que los hogares españoles han acometido obras de reforma por un importe medio inferior al del año pasado, lastrados por la incertidumbre económica. De cara al sector, ese descenso del ticket medio se ha visto amortiguado por un aumento en el número de solicitudes de reforma, que en habitissimo ha llegado a +10,88%. Si se pone el foco en la reforma parcial e integral, el valor medio de intervención se situaría entre los 20.000 y 25.000 €, mientras que si se considera reforma integral en exclusiva, el valor medio estaría entre los 45.000 y 50.000 €.



## Inversión media por reforma



Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.

Nota: Consideradas intervenciones desde una estancia (habitualmente baño o cocina) hasta reforma integral.

Las operaciones de reparación y mantenimiento, por su parte, se han mostrado menos volátiles, lo que resulta lógico dada la naturaleza de su demanda, condicionada por la necesidad de intervención. Se ha producido un pequeño incremento de solicitudes, del 2,74%, y el precio medio por reparación se ha mantenido prácticamente inalterado (600€ en 2020 vs 603€ en 2019).

## Crecimiento del número de solicitudes



Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.

# 5

## La eficiencia energética, una oportunidad para el sector

### Contexto

Sólo el 1% de nuestro parque edificado está rehabilitado energéticamente.

El presupuesto de Vivienda y Agenda Urbana alcanza la suma de 2.250 M€.

La rehabilitación del parque inmobiliario ayudaría a la protección de la vulnerabilidad, a la eficiencia energética, a la sostenibilidad y a la digitalización.

La "Hoja de ruta 2050" señala que para ese mismo año la Unión Europea debe reducir sus emisiones hasta llegar a niveles un 80% por debajo de los de 1990 para alcanzar lo que se ha denominado como "neutralidad energética". Entre los principales sectores responsables de las emisiones en Europa se encuentra el de los edificios y la construcción. Los edificios en nuestro país, y en general en Europa, son responsables del 40% de la demanda de energía y del 36% de las emisiones de CO2. Por otro lado, sólo el 1% de nuestro obsoleto parque edificado está rehabilitado energéticamente a día de hoy.

El final del año 2020 ha venido marcado por la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado de 2021 (PGE 2021), poniendo fin así a dos años de prórroga presupuestaria. En el ámbito que nos ocupa, el presupuesto de Vivienda y Agenda Urbana alcanza la suma de 2.250 M€, lo que implica un incremento respecto a PGE 2020 (2018) del 373%. La recuperación económica y social en entornos residenciales como la vivienda y los barrios recibirá 1.550 millones de euros, la partida de mayor volumen. La rehabilitación sostenible de edificios públicos obtendrá 81 millones y la rehabilitación arquitectónica, otros 30 millones.

Estas cantidades son las previstas en diferentes programas de rehabilitación que, junto con los dirigidos a la vivienda social, se orientan hacia la obligada contribución de nuestro país a los objetivos de la hoja de ruta europea citada y la descarbonización de la economía en 2050. Los presupuestos aprobados, que buscan ser el motor de recuperación tras la crisis provocada por la COVID-19, son el instrumento para canalizar los 27.000 millones de euros que se prevé reciba España de los fondos europeos de recuperación Next Generation en 2021, los cuales tienen dos ejes muy claros: el impulso de la digitalización y la lucha ante el cambio climático.

El impulso de la rehabilitación del parque inmobiliario, alineado con la recuperación económica y social, incluye aspectos como la protección de la vulnerabilidad, así como la eficiencia energética, la sostenibilidad y la digitalización, tan necesaria en el sector para la modernización y transformación de su modelo productivo.

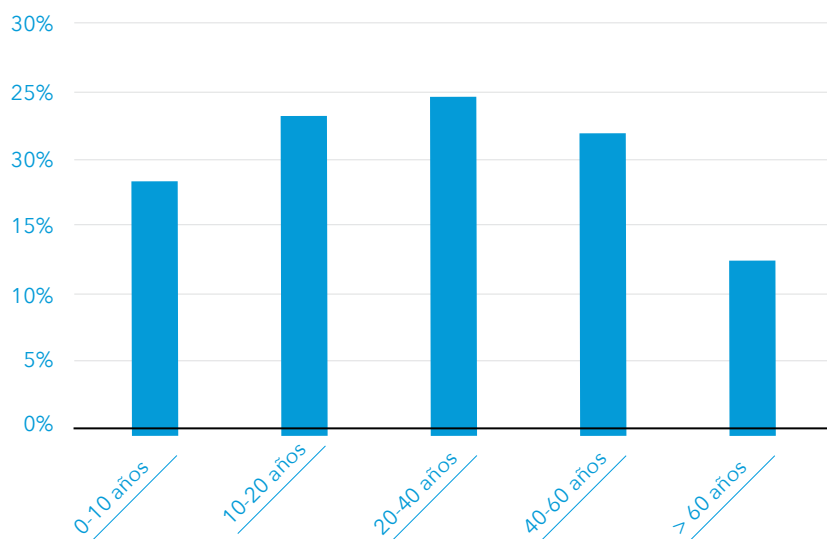
## La percepción de los usuarios finales

La instalación de energía solar fotovoltaica ha crecido un 45% en 2020.

Con este favorable contexto como marco, se analizan los datos recogidos en la encuesta realizada por habitissimo a los usuarios finales en el último trimestre de 2020.

Un 13% de las viviendas donde los usuarios finales realizaron alguna intervención este año se encontraban en edificios de más de 60 años de antigüedad. El 22% en edificios de entre 40 y 60 años, el 24% de entre 20 y 40 años, el 23% de entre 10 y 20 años y el 18% en edificios de reciente construcción, edificados en la última década.

## Antigüedad de las viviendas sobre las que se ha actuado



Fuente: habitissimo. Gráfico diseñado por habitissimo.

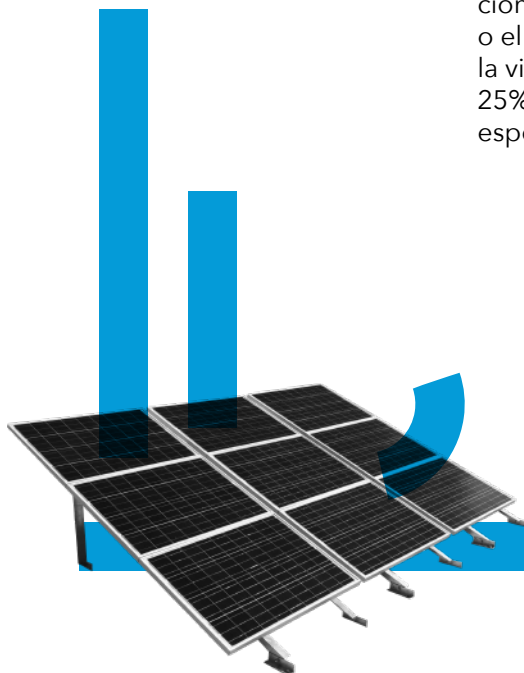
35% de las viviendas sobre las que se ha actuado son anteriores a la Norma Básica de la Edificación (1979).

Nos encontramos por tanto con que un 35% de las viviendas sobre las que se ha actuado fueron construidas antes de que entrase en vigor la Norma Básica de la Edificación en los edificios, en el año 1979. Es decir, sin ninguna consideración en cuanto a su comportamiento energético. El porcentaje del conjunto del parque de viviendas del país con esa antigüedad es incluso mayor, del 53,8%.

Sólo un 4% de los usuarios finales encuestados por habitissimo declara que su objetivo principal fuera la eficiencia térmica.

Sin embargo, sólo un 4% de los usuarios finales encuestados por habitissimo declara haber realizado alguna actuación cuyo objetivo principal para acometer la intervención estuviera relacionado con la eficiencia térmica de su vivienda. Esto no quiere decir que las intervenciones realizadas no tuvieran impacto en ella, sino que la motivación del usuario estaba basado en otros aspectos, como puede ser la mejora del confort térmico o actualización del inmueble.

Entre ellos, los trabajos que han realizado son: un 41%, cambio de carpintería exterior; un 13%, instalación de bomba de calor/frío; un 9%, aislar la fachada o el exterior de la vivienda; un 8%, aislar el techo de la vivienda, y un 4% aislar íntegramente la vivienda. El 25% restante realizó algún otro tipo de acción, sin especificar cuál.



El margen de mejora es enorme para la aceleración de las medidas de eficiencia energética.

El 76% de los encuestados que realizaron actuaciones de eficiencia energética percibe ahorro en las facturas.

A la vista del bajo porcentaje de usuarios que manifiestan haber considerado el aspecto de la eficiencia energética como palanca activadora, no parece que la ciudadanía esté suficientemente concienciada para lograr alcanzar el objetivo de descarbonización en 2050. El margen de mejora es enorme para que, con la debida colaboración de administraciones públicas, empresas y hogares, se produzca en los próximos años una aceleración de las medidas que nos hagan cumplir con los preceptos marcados por la UE.

Es importante remarcar que el 76% de los encuestados que realizaron actuaciones en este campo consideran que tras la obra realizada han ahorrado en la factura energética de su vivienda. Esta proporción tan mayoritaria supone un éxito que facilita un mensaje claro a utilizar. El sector debe ser capaz de trasladar este mensaje de forma generalizada a los consumidores, como acicate para el impulso de acciones de rehabilitación energética y en los trabajos de reforma en las viviendas.

El sector de la construcción, y en concreto, el de la reforma y rehabilitación, tiene vocación de ser parte protagonista en la consecución de los objetivos ambientales europeos. Este hecho, unido a su necesaria transformación digital, también con mucho recorrido por delante, son las dos palancas claves en las que el sector debe impulsarse para asegurarse su crecimiento y liderar la recuperación económica del país tras la crisis sufrida este 2020.

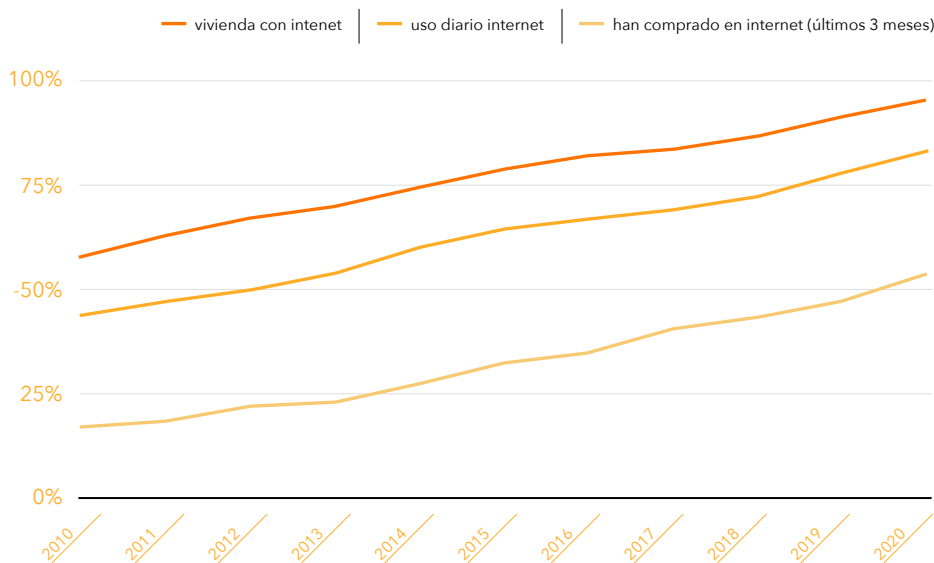
# Hacia la transformación digital del sector



## Contexto

Observando la encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (INE) de este 2020, se percibe lo rápido que está siendo la digitalización del país. Durante la última década, el acceso a Internet mejoró un 65% (del 57,8% de las viviendas en 2010 al 95,4% en 2020), el uso diario de Internet creció un 91% (del 43,6% al 83,1%) y las compras frecuentes por Internet ascendieron un 216% (del 17% de los españoles al 53,8%). Cabe destacar que la encuesta, en su última edición, se realizó en el primer trimestre del año 2020, por lo que aún no recoge todos los efectos positivos que la pandemia de la COVID-19 ha tenido en la extensión del uso de herramientas digitales. Con estos datos en la mano, parece evidente la oportunidad que se les presenta a aquellos sectores y empresas que aún no están completamente digitalizados.

## Digitalización España 2010-2020 (INE)

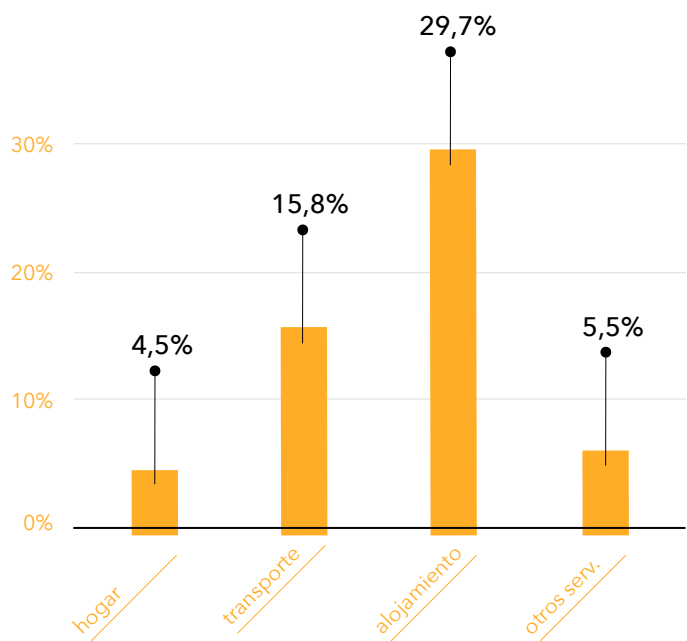


Fuente: INE. Gráfico diseñado por habitissimo.

Los servicios para el hogar se sitúan sólo por detrás del transporte y el alojamiento.

En la misma encuesta, se indica que un 4,5% de los españoles manifiesta haber contratado algún servicio para el hogar durante los últimos doce meses. El dato puede resultar bajo comparado con el de contrataciones de servicios de transporte (15,8%) y alojamiento (29,7%), pero hay que considerar que son sectores en los que la relación con el cliente digital está más desarrollada. Puede concluirse, por tanto, que el hecho de que los servicios para el hogar contratados mediante Internet sean estadísticamente relevantes, sólo por detrás de dos tipos de servicios tan digitalizados como son los de transporte y alojamiento, es una buena noticia. También es positivo el margen de rápida mejora que se abre por delante, una vez otros sectores ya han ejercido de precursores en la senda de la digitalización.

Servicios contratados por internet en los últimos 12 meses



Fuente: INE. Gráfico diseñado por habitissimo.

Nota: - La encuesta se realizó en el primer trimestre de 2020, por lo que el periodo de 12 meses recoge buena parte del 2019 y el principio de 2020.  
 - Esta es una información que se estrena este año, ya que hasta ahora no se diferenciaba entre productos y servicios, por lo que no se pueden realizar comparaciones con la serie histórica.

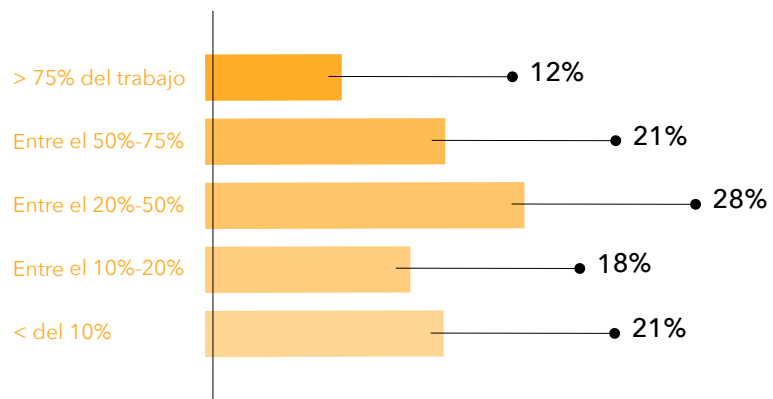
## La percepción de los profesionales y de los usuarios finales

Un 95% de los profesionales considera que Internet le permite ampliar su cartera de clientes.

En cuanto a la percepción de los profesionales encuestados por habitissimo este 2020, un 95% de ellos considera que Internet le permite ampliar su cartera de clientes y el 72% que es muy importante tener una buena reputación online.

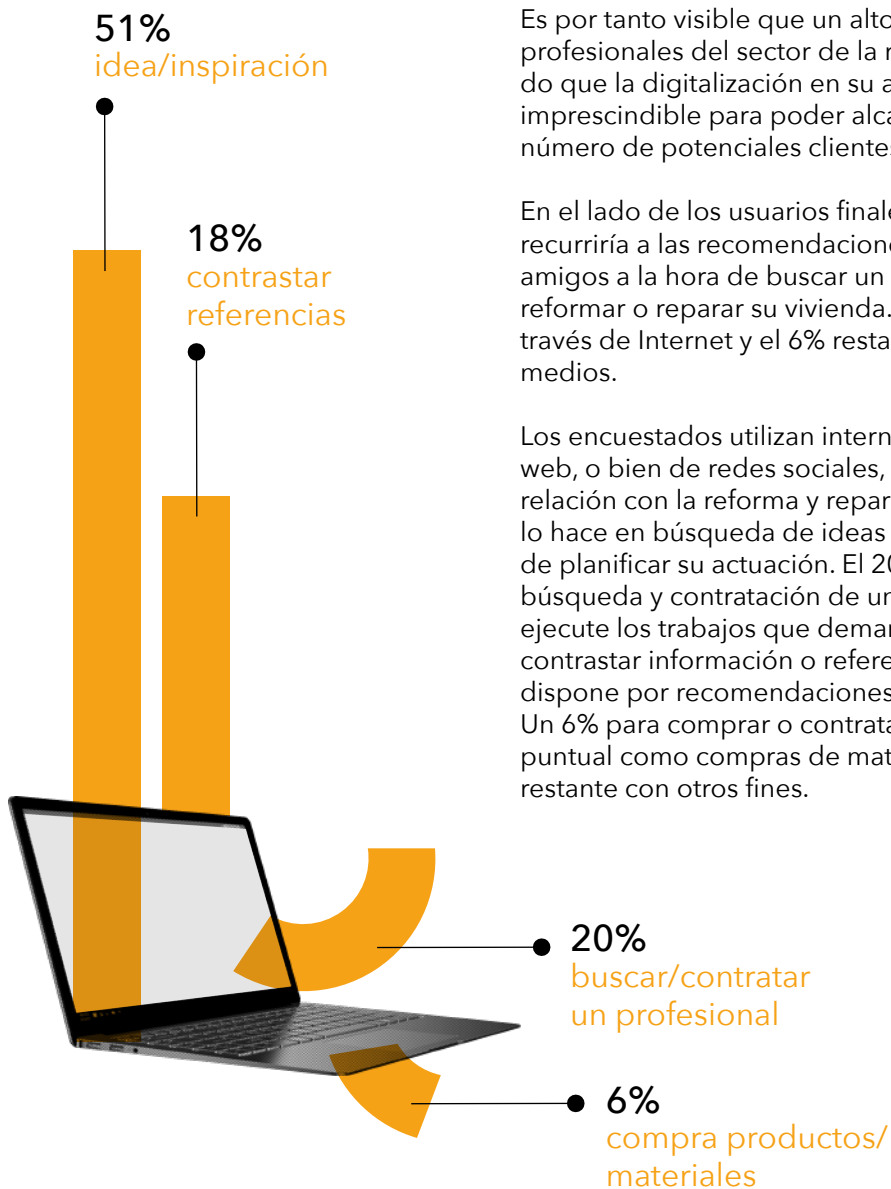
Además, un 12% indica que más del 75% de sus trabajos los consigue a través de Internet, un 21% sitúa este porcentaje entre el 50% y el 75%, el 28% entre el 20% y el 50%, el 18% entre el 10% y el 20%, y el restante 21% no lo sabe o considera que representan menos del 10%.

### Trabajos recibidos a través de internet





## Uso de internet por usuarios finales



Al preguntar cuáles son los medios por los que los clientes les encuentran, los principales son: considerado por un 81% de los profesionales, el "boca a boca"; por un 43%, su propia web; por un 32%, otros portales web, y por un 32%, las redes sociales.

Es por tanto visible que un alto porcentaje de los profesionales del sector de la reforma han interiorizado que la digitalización en su actividad comercial es imprescindible para poder alcanzar a un mayor número de potenciales clientes.

En el lado de los usuarios finales, el 74% afirma que recurriría a las recomendaciones de familiares y amigos a la hora de buscar un profesional para reformar o reparar su vivienda. Un 20% lo haría a través de Internet y el 6% restante lo haría por otros medios.

Los encuestados utilizan internet, a través de portales web, o bien de redes sociales, de distintos modos en relación con la reforma y reparación. Un 51% de ellos lo hace en búsqueda de ideas e inspiración a la hora de planificar su actuación. El 20% lo utiliza para la búsqueda y contratación de un profesional que ejecute los trabajos que demanda. El 18% para contrastar información o referencias de las que dispone por recomendaciones de amigos y familiares. Un 6% para comprar o contratar algún servicio puntual como compras de materiales, etc. y el 5% restante con otros fines.

Existe una brecha digital entre el particular y el profesional de la reforma.

particulares encuestados muestran, parece evidente que Internet continúa tomando fuerza en la actividad del sector de la reforma, con mayor peso en el lado de la demanda. Sin embargo, se ha de cerrar la brecha digital existente entre el particular y el profesional, el primero acostumbrado a adquirir productos y servicios digitalmente, versus el profesional de la reforma que empieza a dar sus primeros pasos y no está acostumbrado a que sus clientes califiquen su trabajo y dejen recomendaciones, siendo esencial cuidar la reputación online, el "boca a boca" digital.

Uno de los aspectos positivos que la pandemia ha dejado es el gran avance en muy poco tiempo que ha supuesto en el uso de herramientas digitales por parte de la ciudadanía de forma generalizada y frecuente. Es el momento de aprovechar esta oportunidad para avanzar en la digitalización de un sector que en este sentido tiene todavía mucho recorrido por delante.



## Perspectivas del sector para 2021

Tras un 2020 convulso y a pesar de que la situación sanitaria, social y económica actual del país, no se ha recuperado en absoluto la normalidad. A pesar de ello, 2021 se presenta como una oportunidad de crecimiento y liderazgo para el sector de la construcción y, en concreto, para el ámbito de la reforma y rehabilitación, si bien la evolución de la pandemia seguirá marcando la agenda, así como sus consecuencias en la situación económica general del país. Son varios los aspectos recogidos en este informe que invitan a realizar esta consideración:

### — Capacidad de consumo retenida:

Por un lado, tras varios meses consecutivos de incertidumbre ante todo tipo de actividad, los datos económicos dan constancia de la existencia de cierta capacidad de consumo retenida que será uno de los factores determinantes para una rápida recuperación económica, especialmente en sectores que representan inversiones de cierta entidad, como es el caso de la rehabilitación y reforma para la mejora de la vivienda.

### — Rápida recuperación del mercado laboral del sector de la construcción:

Por otro lado y como ya se ha dicho, los sectores de la construcción y la agricultura son los únicos que han finalizado el año 2020 en positivo en relación al número de afiliados en la Seguridad Social. En comparación con los otros grandes sectores productivos de la economía española, el sector de la construcción fue el que mayor caída sufrió en términos relativos, pero es uno de los sectores que mejor ha recuperado niveles de afiliación a la finalización del año.

### — Crecimiento de la actividad del sector de la reforma y rehabilitación:

El número total de solicitudes de servicio recibidas por habitissimo para la mejora del hogar (reforma y mantenimiento) ha crecido un 9% respecto a 2019. Así como se estima en este informe que el volumen de negocio del sector de la Reforma y Rehabilitación residencial experimente un incremento respecto al año anterior del 3 al 5%, pudiendo alcanzar cifras cercanas a los 28,8-29,3 mil millones de euros. Este contexto, que invita a pensar en positivo, es el que consideran un 70% de los profesionales encuestados por habitissimo, que esperan aumentar su facturación, en mayor o menor medida, en el año 2021.

### — Impulso por los Presupuestos Generales del Estado PGE21:

donde el presupuesto de Vivienda y Agenda Urbana alcanza la suma de 2.250 M€, que implica un incremento respecto a PGE 2020 (2018) del 373%.

Se identifican tres oportunidades clave para el sector en 2021:

#### — **Cambio en el ritmo de vida:**

La pandemia por la COVID-19 ha cambiado las costumbres y modos de desarrollar el día a día en los hogares españoles, permaneciendo más tiempo en la vivienda, compatibilizando múltiples y diversas actividades en el interior de las mismas, y eso tiene una repercusión directa en el sector de la reforma y rehabilitación.

#### — **El reto de la eficiencia energética:**

El sector de la construcción y en concreto, el de la reforma y rehabilitación, tienen vocación de ser parte protagonista en la consecución de los ambiciosos objetivos ambientales europeos.

#### — **La transformación digital:**

Uno de los aspectos positivos que la pandemia ha dejado es el gran avance en muy poco tiempo que ha supuesto en el uso de herramientas digitales por parte de la ciudadanía de forma generalizada y frecuente. Debe ser el momento de avanzar en la digitalización de un sector que tiene todavía mucho por hacer. Es imprescindible afrontarlo para atender adecuadamente las necesidades de los usuarios en el contexto actual y a la vez, una oportunidad de diferenciación y mejora para los profesionales.

El 2021 se presenta como el año del impulso de la rehabilitación del parque inmobiliario y si bien están fijadas las bases y el camino a seguir, el lograr alcanzarlo estará condicionado a la iniciativa del ciudadano, pues es él quien decide emprender una intervención de reforma o rehabilitación. Se debe ubicar al ciudadano en el centro de las acciones para lograr que sea el promotor de la consecución de los objetivos 2030 y 2050.

## Metodología del estudio

habitissimo, plataforma del sector de la reforma y reparación, ayuda a las personas que precisan mejorar su hogar a encontrar a los mejores profesionales para confiarles el trabajo, presenta su Informe anual donde se analiza el sector de la reforma y la reparación en España y la digitalización de este sector.

Para la realización del estudio se han recogido los datos de 2.600 personas que solicitaron un profesional para la mejora de su hogar a través de habitissimo y de 600 profesionales del sector de la reforma y reparación que han participado en el estudio a través de esta plataforma.

En este informe se combinan los resultados obtenidos a través de la encuesta junto con los datos registrados en habitissimo por sus 240.000 profesionales activos en esta plataforma y los 3,5 millones de personas que la han utilizado para conseguir un profesional de confianza. Además, los datos obtenidos a través de habitissimo se comparan junto a los datos europeos y mundiales para poder conocer en profundidad la tendencia a la hora de realizar reformas y reparaciones en las viviendas. Finalmente, en este estudio se incluyen datos relativos a la inversión realizada por los españoles en 2020 y los proyectos y retos a los que se enfrentará el sector en 2021.

También se han utilizado las siguientes fuentes externas de información:

- Instituto Nacional de Estadística
- Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
- Ministerio de Trabajo y Economía Social
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones

