PANORAMA DE LAS INMOBILIARIAS EN ARMENIA 2017

JULIO 2017

PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA
Luis Fernando Gómez Giraldo

VICEPRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA
Fanny Stella Valencia Buitrago

PRESIDENTE EJECUTIVO
Rodrigo Estrada Reveiz

MIEMBROS PRINCIPALES DE JUNTA
Luis Fernando Gómez Giraldo
Fanny Stella Valencia Buitrago
Carlos Alberto Herrera Valencia
Fernando Salazar Velasco
Faber Buitrago Patiño
Óscar Antonio Arango Restrepo

SUPLENTES DE JUNTA DIRECTIVA
Gustavo Alberto Patiño Castaño
Gildardo Parra Cubillos
Esperanza Ramírez Osorio
Jean Paul García Pulido
Viviana Patricia Álvarez Rojas
Diego Suárez Mejía

ELABORÓ
Área de Estudios e Investigaciones

DIRECTOR
Jimmy Franco Arias

PROFESIONAL DE INVESTIGACIÓN
Cristian David González Carmona

CON APOYO DE:
Lina María García López
Coordinadora Círculo de Afiliados

CÁMARA DE COMERCIO
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO

El subsector inmobiliario en la ciudad de Armenia se ha visto dinamizado por el incremento en los niveles de construcción que han tocado al departamento en los últimos años. Dentro del tema inmobiliario, las empresas dedicadas y pertenecientes a esta actividad han aumentado, respondiendo a los continuos cambios que se presentan en materia de oferta y demanda del mercado, además de las necesidades y expectativas que tienen los usuarios respecto a la prestación de sus servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente informe abordará un panorama general de las empresas dedicadas a la actividad inmobiliaria en la ciudad de Armenia de acuerdo con los resultados arrojados por el instrumento de evaluación correspondiente, comenzando por una radiografía general de aspectos básicos sobre los que trabajan las empresas dedicadas a este sector, para posteriormente conocer la percepción de los ciudadanos acerca de dicha actividad.

En éste orden de ideas, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío CCAQ, desarrolló el primer observatorio del subsector inmobiliario con el fin de analizar la percepción y desarrollo de éste en Armenia.

Rodrigo Estrada Reveiz
PRESIDENTE EJECUTIVO

Contenido

PANORAMA DE LAS INMOBILIARIAS EN EL QUINDIO 6
GENERALIDADES 6
Conformación del Subsector Inmobiliario en el Quindío 6
Número de inmobiliarias matriculadas y vigentes para el periodo 2015, 2016 y vigencia 30 de junio de 2017 6
Número de inmobiliarias vigentes por municipio 7
Organización jurídica de las inmobiliarias vigentes para el periodo 2015, 2016 y vigencia 30 de junio de 2017 7
INMOBILIARIAS DE ARMENIA 8
Antigüedad de las inmobiliarias 8
¿Cuáles son los sectores geográficos de la ciudad con mayor influencia de su inmobiliaria? 9
¿Qué servicios presta su inmobiliaria? 9
¿Qué tipo de público contrata sus servicios? 10
¿Cómo ha sido el comportamiento de las ventas en los últimos dos años? 10
¿Cuántos empleos directos genera su empresa? Incluyéndose usted, si está dedicado a la actividad. 11
¿Cuántos empleos indirectos genera su empresa? 11
OTRAS GENERALIDADES 11
¿Participa de actividades que promuevan el sector inmobiliario? 11
¿Han sido víctimas de algún acto delictivo en su actividad inmobiliaria? 11
¿Cuenta su inmobiliaria con una póliza de respaldo de arrendamiento? 11
¿Qué considera usted que le ayudaría en el crecimiento y fortalecimiento de la inmobiliaria? . 12
¿Qué tipo de canales utiliza para promocionar sus servicios? 12
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS INMOBILIARIAS 15
Aspectos Generales 15
Edad 15
SERVICIOS 16
¿Ha utilizado algún servicio de las inmobiliarias? 16
¿Por qué no ha utilizado los servicios de las inmobiliarias? 16
¿Qué servicios conoce que presten las inmobiliarias? 16
¿Cómo fue su última experiencia con la inmobiliaria? 18
¿Por qué fue mala su experiencia con la inmobiliaria? 18
¿Cuántas veces ha utilizado los servicios de las inmobiliarias? 18

¿Utilizaría nuevamente los servicios de una inmobiliaria? 18
¿Qué servicio adicional le gustaría recibir de una inmobiliaria? 19
¿A través de qué medios busca los servicios de una inmobiliaria? 20
COMENTARIOS FINALES 21

PANORAMA DE LAS INMOBILIARIAS EN EL QUINDÍO Y EN ARMENIA

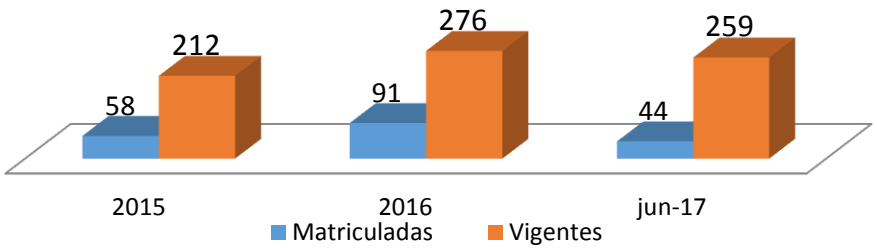
1. PANORAMA DE LAS INMOBILIARIAS EN EL QUINDIO

GENERALIDADES

Conformación del Subsector Inmobiliario en el Quindío

Según la información suministrada por Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío para los años 2015, 2016 y 2017 se presentaron los siguientes datos.

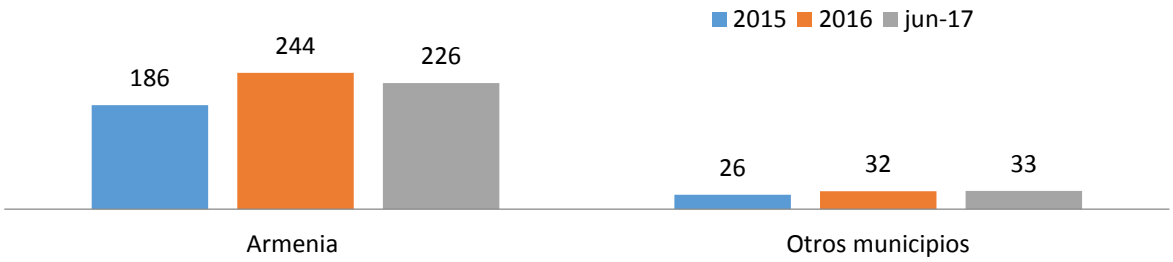
Número de inmobiliarias matriculadas y vigentes para el periodo 2015, 2016 y vigencia 30 de junio de 2017



Se evidencia dinamismo en el número de inmobiliarias para el periodo mencionado, así mismo el aumento en el número de inmobiliarias matriculadas del año 2015 – 2016. Para la vigencia del presente año a 30 de junio, hay vigentes 259 y matriculadas 44 empresas inmobiliarias en el departamento del Quindío.

Cabe resaltar que luego de visitas y una revisión por medio telefónico, se encontró que de las 259 inmobiliarias vigentes a la fecha, tan solo 117 desarrollan la inmobiliaria como actividad predominante, mientras que las 142 restantes realizan diversas actividades.

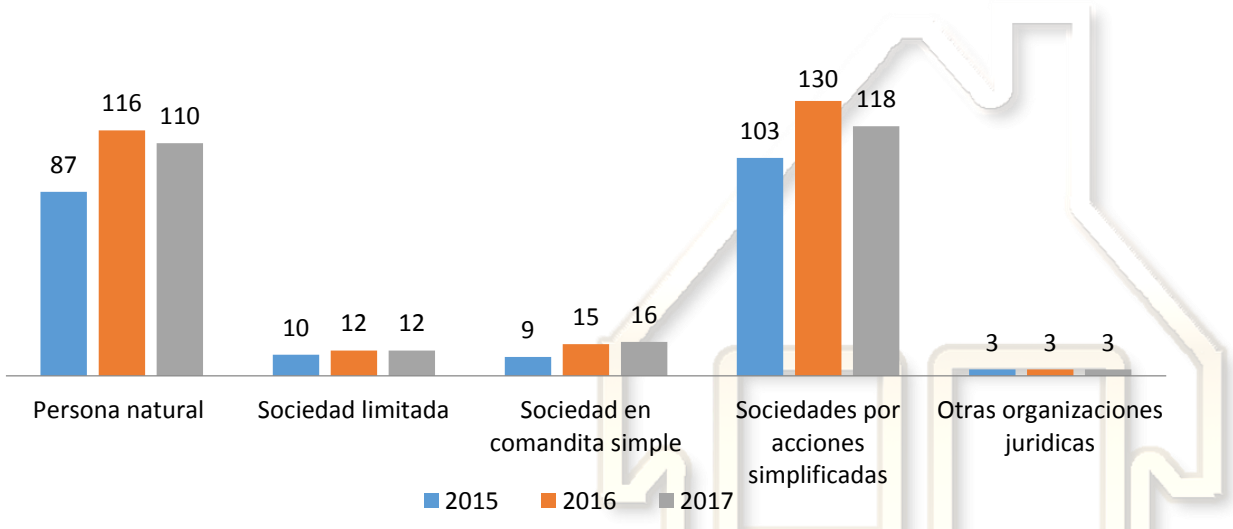
Número de inmobiliarias vigentes por municipio



La información evidencia que el municipio de Armenia concentra el mayor número de empresas vigentes, con un total de 226 a junio 30 de 2017, de éstas 106 realizan la actividad inmobiliaria como predominante. Mientras que otros municipios como lo son: Quimbaya, Calarcá, La Tebaida, Córdoba y Salento Quimbaya, representan una pequeña parte en la participación del sector.

Las empresas vigentes se clasifican de la siguiente manera según su organización jurídica. Las más representativas para el periodo estudiado son: Persona natural y Sociedades por acciones simplificadas.

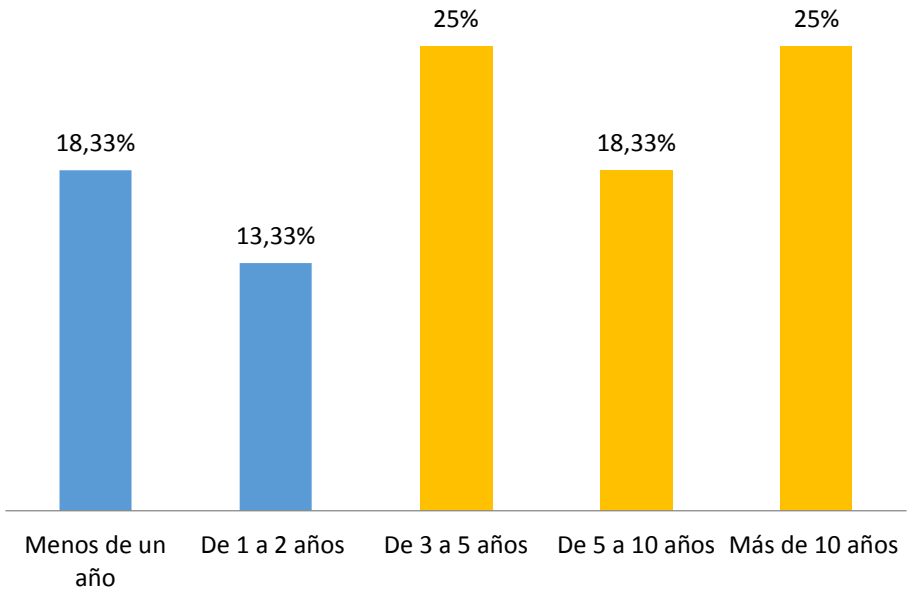
Organización jurídica de las inmobiliarias vigentes para el periodo 2015, 2016 y vigencia 30 de junio de 2017



2. INMOBILIARIAS DE ARMENIA

Para conocer la situación actual de 106 inmobiliarias de la ciudad de Armenia, se tomaron en consideración 57 empresas dedicadas a esta actividad económica dentro del municipio. A continuación los resultados de la muestra:

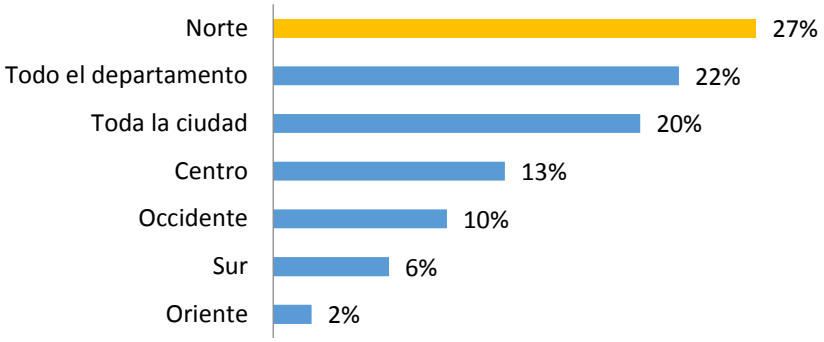
Antigüedad de las inmobiliarias



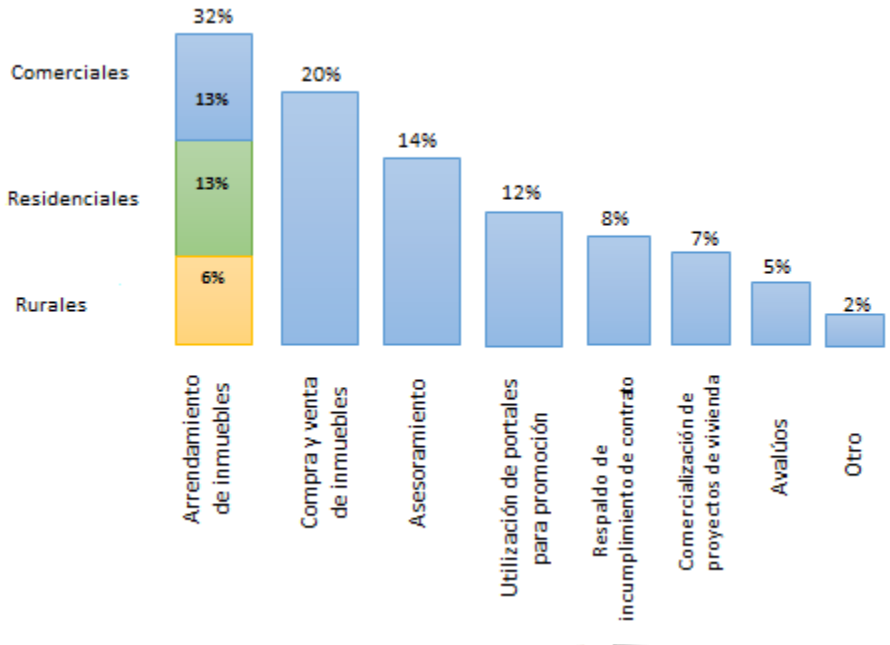
Respecto a la antigüedad de las inmobiliarias, se encontró que más del 68% del total han superado los primeros 3 años de funcionamiento, evidenciando una actividad económica de larga duración.

Haciendo referencia a la ubicación de los inmuebles entregados se puede observar que el mercado de las inmobiliarias abarca toda la ciudad de Armenia, principalmente en la zona norte con el 27%. Además, muchas de las inmobiliarias de la ciudad capital tienen injerencia en todos los municipios del departamento puesto que el 20% de las empresas prestan sus servicios en ellos.

¿Cuáles son los sectores geográficos de la ciudad con mayor influencia de su inmobiliaria?

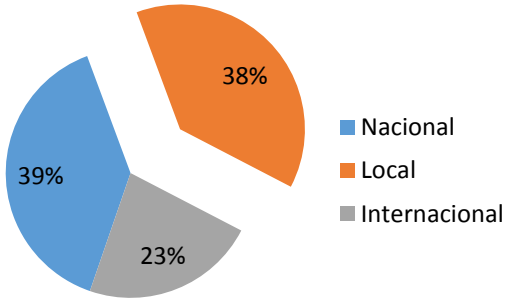


¿Qué servicios presta su inmobiliaria?



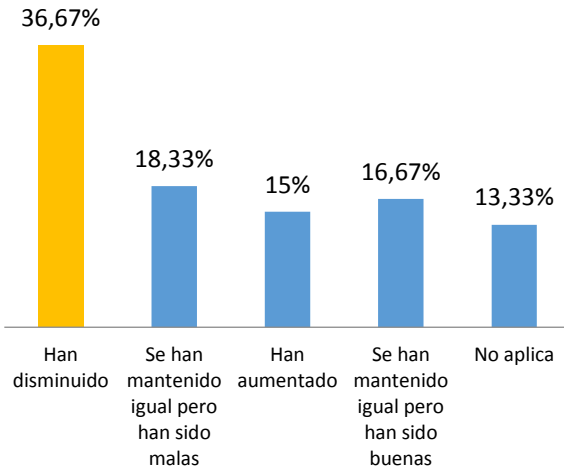
De acuerdo a los servicios que prestan las inmobiliarias, se observa en la gráfica que el 32% de estas desempeñan los servicios de arrendamiento, 13% inmuebles residenciales, otro 13% a inmuebles comerciales, y un 6% para inmuebles rurales, seguido de la compra y venta de inmuebles que equivale a un 20% del total. Cabe destacar que un 12% de las inmobiliarias no son ajenas a la tecnología y utilizan portales virtuales para promocionar sus inmuebles.

¿Qué tipo de público contrata sus servicios?

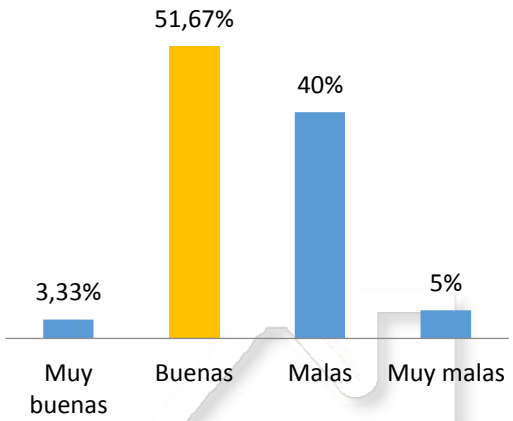


Quienes más contratan el servicio de las inmobiliarias son usuarios que no residen en la ciudad de Armenia, así lo evidencia la gráfica con un contundente 62%. La demanda para la adquisición de servicios inmobiliarios en el mercado nacional e internacional equivale a 39% y 23% respectivamente.

¿Cómo ha sido el comportamiento de las ventas en los últimos dos años?

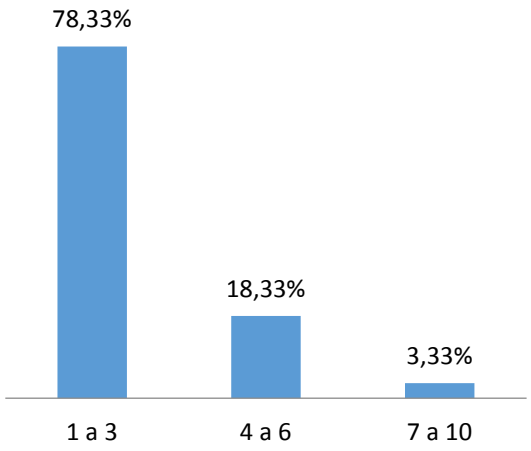


¿Cómo ha sido el comportamiento de las ventas en lo que va del año 2017?



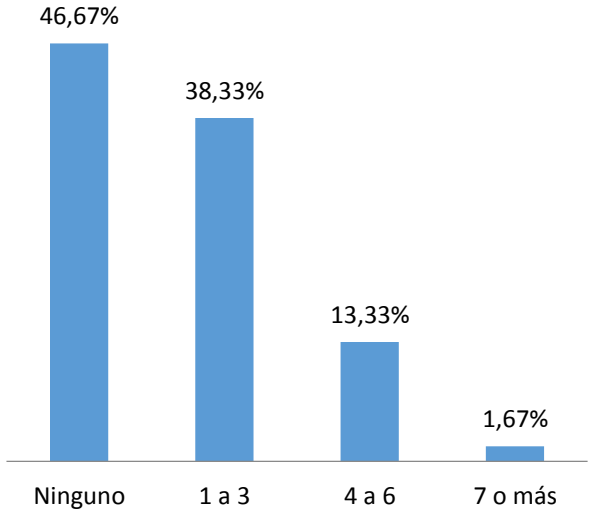
Si bien en los últimos dos años el comportamiento de las ventas no fue el mejor, se evidenció en la muestra que para el presente año hubo una recuperación del mercado, ya que el 55% de las empresas calificaron de manera positiva sus ventas.

¿Cuántos empleos directos genera su empresa? Incluyéndose usted, si está dedicado a la actividad.



Los empleos directos generados por cada una de las inmobiliarias incluyendo al propietario principalmente se encuentran en el rango 1 - 3 que representan el 78,33% del total. Por otro lado el 22% generan más de 4 empleos.

¿Cuántos empleos indirectos genera su empresa?



El 53% de las inmobiliarias genera 1 o más empleos indirectos especialmente en el rango 1 - 3 con 38,33%, seguido del rango 4 – 6 con un 13,33%.

OTRAS GENERALIDADES	SI	NO
¿Participa de actividades que promuevan el sector inmobiliario?	82%	18%
¿Han sido víctimas de algún acto delictivo en su actividad inmobiliaria?	5%	95%
¿Cuenta su inmobiliaria con una póliza de respaldo de arrendamiento?	79%	21%

Los empresarios de ésta actividad participan activamente en un 82% de actividades, ferias, ruedas de negocio y demás que les permitan promover y dinamizar su mercado potencial.

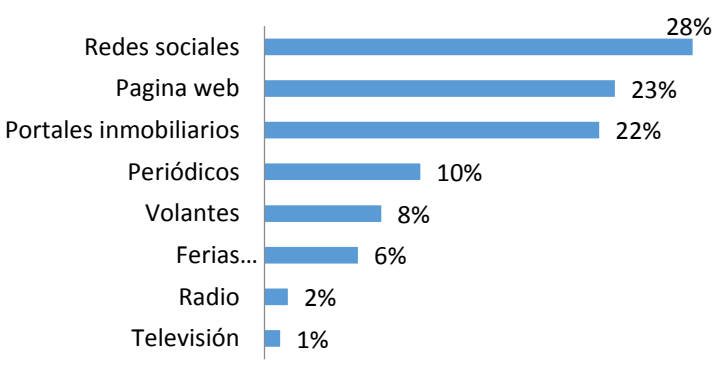
Así mismo, se evidencia que la actividad propia que desarrollan no es muy susceptibles de sufrir actos delictivos en su contra, viéndose reflejado en que el 95% de las empresas encuestadas no han sido víctimas de delitos.

El 79% de las inmobiliarias que prestan los servicios de arrendamiento cuentan con una póliza de arrendamiento, diferente al 21% que no la hacen, posiblemente a que se enfocan en otros servicios o no ven la necesidad de contratarla por ser un gasto adicional.

¿Qué considera usted que le ayudaría en el crecimiento y fortalecimiento de la inmobiliaria?

De acuerdo a la participación activa que mantienen los empresarios, también consideran importante educarse en diferentes temas tales como la capacitación en nuevas tecnologías, capacitación en ventas y comercio o capacitación en gestión administrativa.

¿Qué tipo de canales utiliza para promocionar sus servicios?



Gracias al auge del internet, las plataformas virtuales se posicionan como el principal canal para la promoción de los servicios con un 63%, siendo representativas las redes sociales con un 28%, la utilización de una página web propia con el 23% y los portales inmobiliario con el 22%.

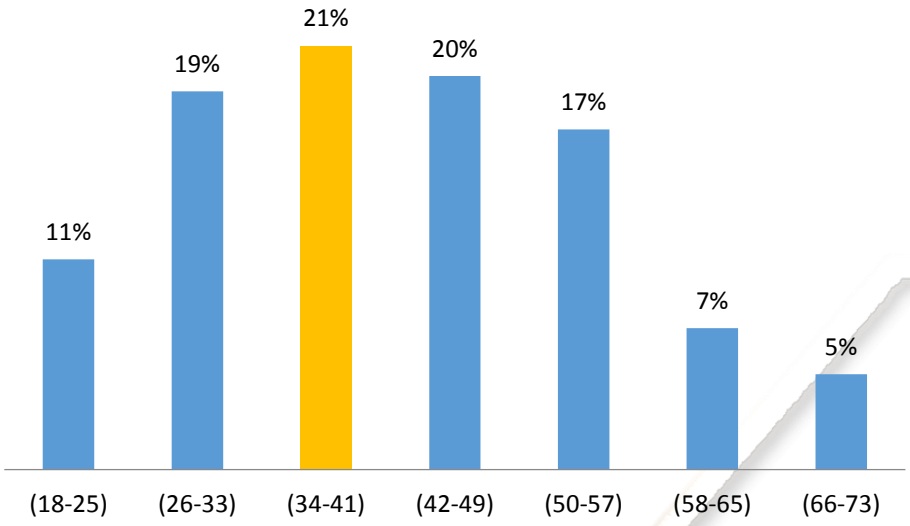
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS INMOBILIARIAS

3. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS INMOBILIARIAS

Aspectos Generales

Se encuestaron 519 personas en diferentes puntos de la ciudad de Armenia con el fin de analizar su percepción frente a la utilidad de las inmobiliarias. Dentro del instrumento de recolección de datos se preguntaron los siguientes aspectos:

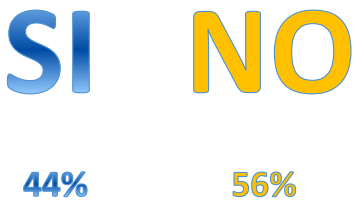
Edad



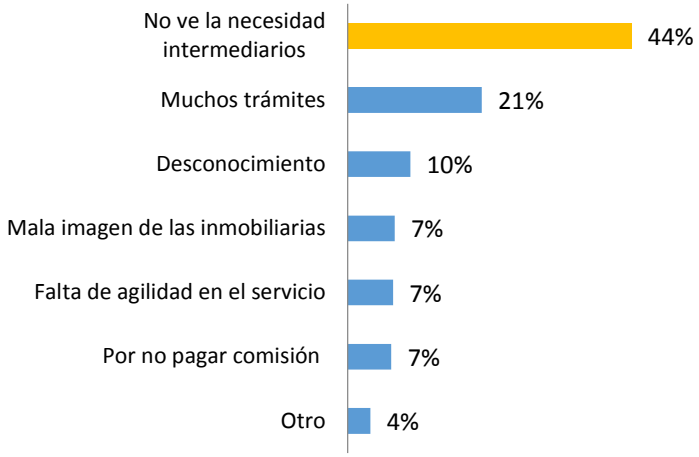
El rango de edad promedio de los encuestados se ubicó entre 34 a 41 años de edad, representando el 21% de la muestra, mientras que los más jóvenes representaron un 11% y las personas mayores de 58 años el 12% del total de encuestados.

SERVICIOS

¿Ha utilizado algún servicio de las inmobiliarias?

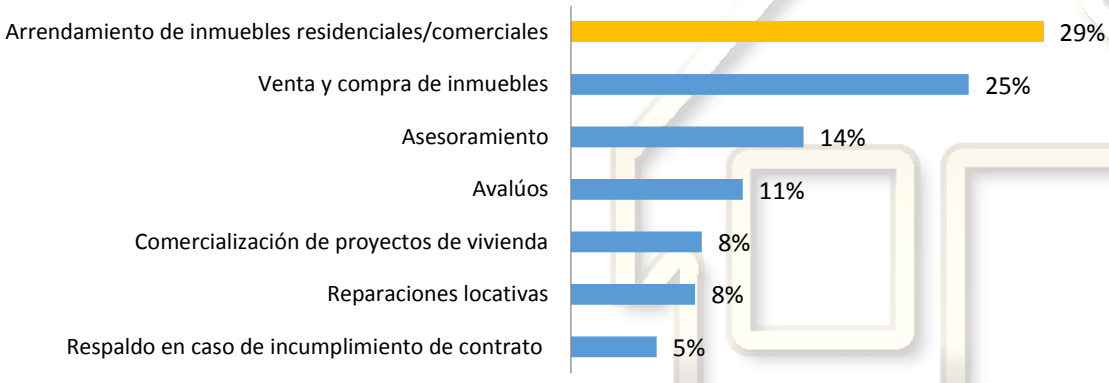


¿Por qué no ha utilizado los servicios de las inmobiliarias?



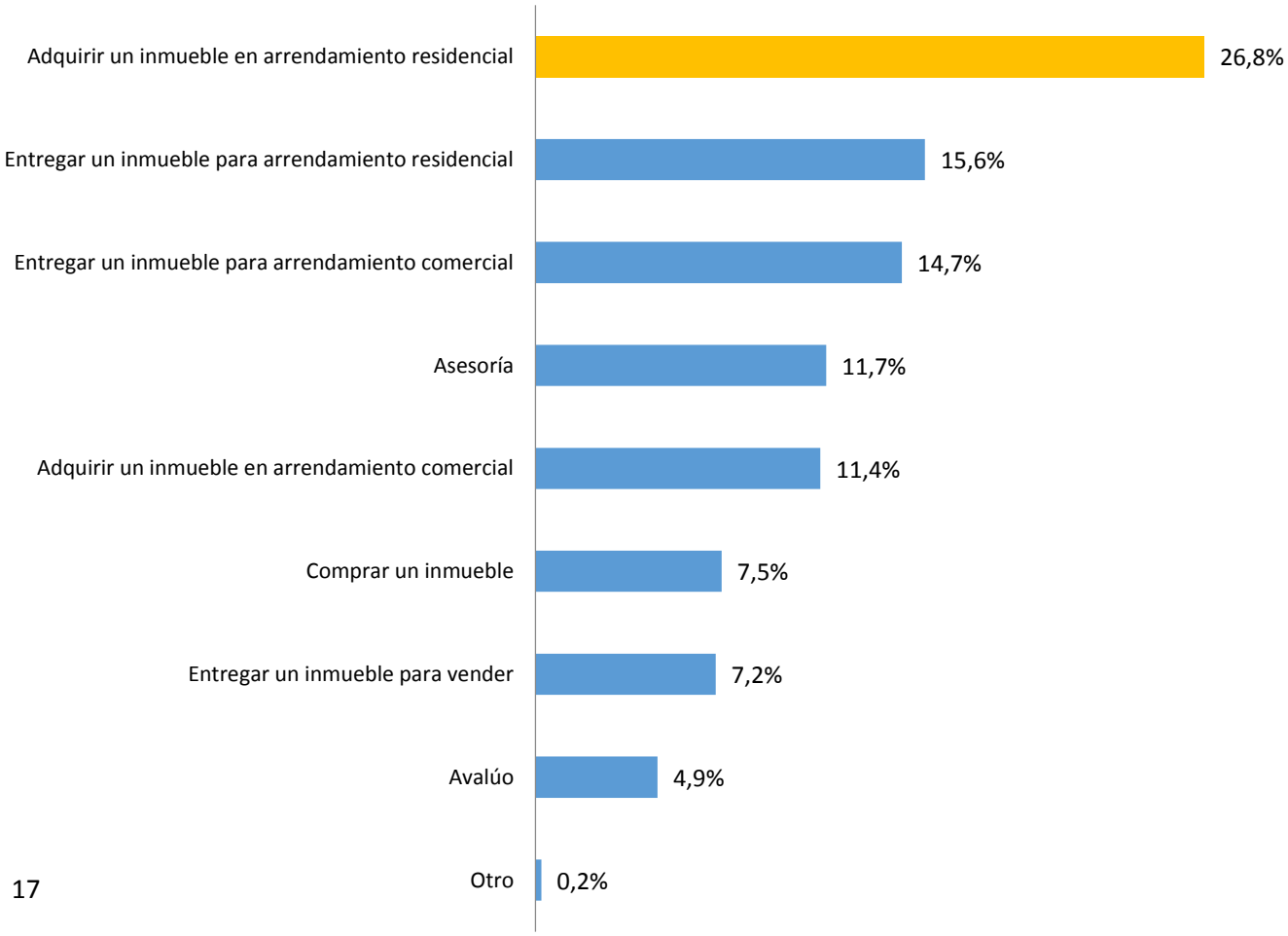
De todo el público encuestado, un destacable 44% indicó haber hecho uso de los servicios inmobiliarios, lo que indica un grado de penetración satisfactorio de este tipo de empresas en el mercado local. No obstante un 56% respondió no haber hecho uso de este tipo de servicios, destacándose como principal motivo el no ver la necesidad de tener intermediarios para la compra – venta o arriendo de su propiedad. Se destaca también de que el 21% de quienes no han hecho uso de los servicios mencionen la cantidad de trámites que se deben realizar con el sector.

¿Qué servicios conoce que presten las inmobiliarias?

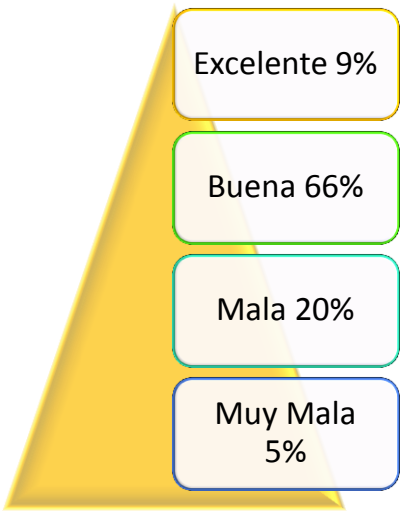


El servicio de mayor recordación por los usuarios dentro de la ciudad de Armenia, es el arrendamiento de inmuebles residenciales y/o comerciales representando el 29% del total, seguido de la venta y compra de inmuebles con un 25%, éstos dos componentes juntos representan más de la mitad del total de encuestados (385 personas).Por otro lado según los servicios que conocen los usuarios, los más contratados por éstos son adquirir y entregar inmuebles para arrendamiento residencial con un 26,8% y 15,6% respectivamente.

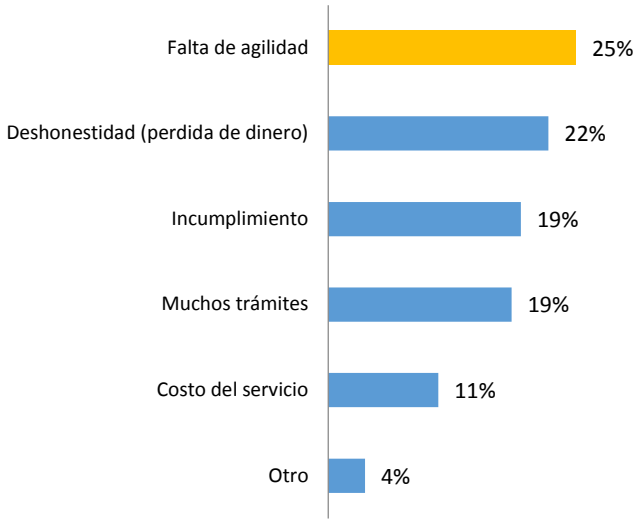
¿Qué servicios ha solicitado de las inmobiliarias?



¿Cómo fue su última experiencia con la inmobiliaria?

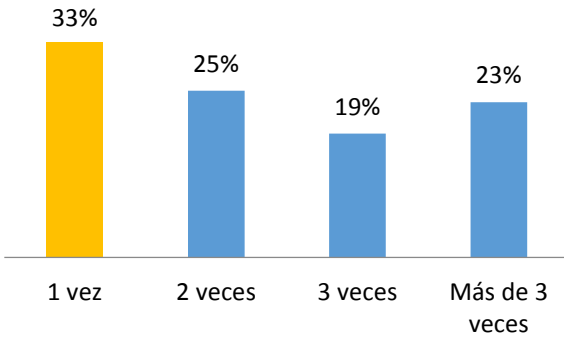


¿Por qué fue mala su experiencia con la inmobiliaria?



El 66% de los usuarios que utilizan los servicios inmobiliarios consideraron Buena su última experiencia con el sector, mientras un 25% la consideraron Mala o Muy mala, debido principalmente a la falta de agilidad en el servicio por parte de las inmobiliarias representado con un 25%. Otras razones son la deshonestidad (perdida de dinero) y el incumplimiento de las inmobiliarias con un 22% y 19% del total respectivamente.

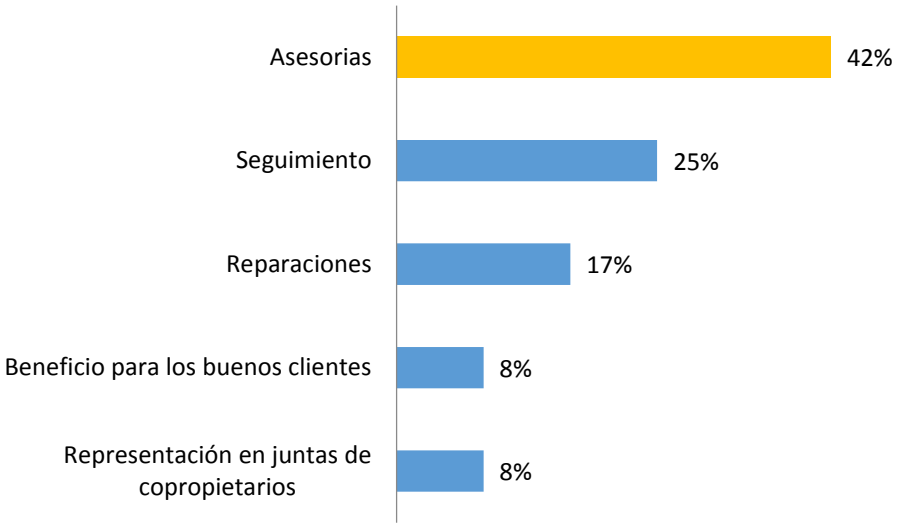
¿Cuántas veces ha utilizado los servicios de las inmobiliarias?



¿Utilizaría nuevamente los servicios de una inmobiliaria?

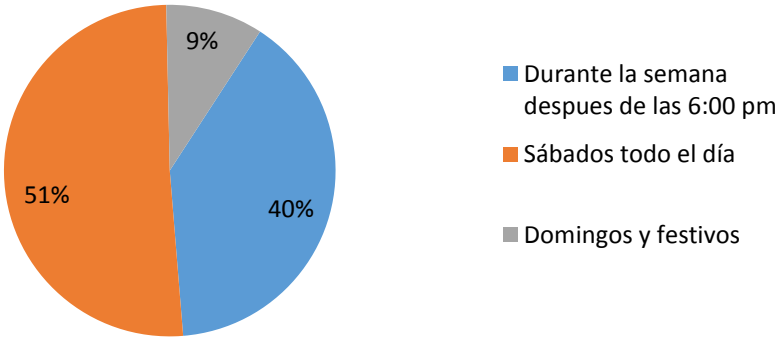
El 33% de los usuarios únicamente ha utilizado los servicios una vez, y el 25% un par de veces. Importante destacar que por la buena experiencia que han tenido los encuestados con las inmobiliarias, el 77% utilizaría nuevamente los servicios.

¿Qué servicio adicional le gustaría recibir de una inmobiliaria?



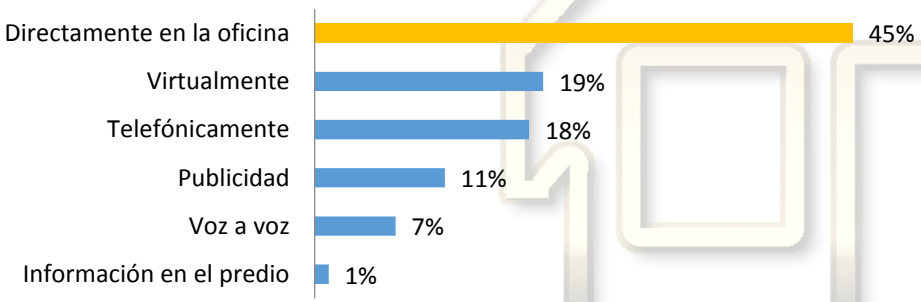
A parte de los servicios conocidos, a los usuarios les gustaría recibir otros adicionales tales como asesorías inmobiliarias con un 42%, seguimiento a los procesos con un 25% o reparaciones en daños al inmueble con el 17%. También tiene relevancia los beneficios para buenos clientes y la representación en juntas de copropietarios.

Otro de los elementos importantes al momento de adquirir los servicios de las inmobiliarias es el horario que éstas presten. Normalmente, se trabaja en horario de oficina para la búsqueda de propiedades, pero por parte del público encuestado se menciona el interés de horarios adicionales para el fin de semana.



Al 51% de los usuarios les gustaría poder hacer uso de las inmobiliarias principalmente los sábados durante todo el día, otro horario disponible podría ser durante la semana después de las 6:00 pm.

¿A través de qué medios busca los servicios de una inmobiliaria?



Con la aparición de nuevas tecnologías, la búsqueda de servicios por internet es ahora más común, esto se evidencia en que los usuarios utilizan la red en un 19% para la búsqueda de servicios inmobiliarios, sobrepasado únicamente por la búsqueda tradicional directamente en la oficina que representa un 45%.

COMENTARIOS FINALES

Este primer observatorio, evidencia el impacto que representa el subsector inmobiliario en el departamento del Quindio, siendo cada vez más empresas registradas bajo esta actividad que ven oportunidades en el mercado para continuar consolidando su negocio y aportando a la economía del departamento.

Resaltando lo anterior y respecto a la percepción de los usuarios, un 56% de los encuestados no ha utilizado una inmobiliaria manifestando que no han visto la necesidad de intermediarios, por lo cual, se hace importante impulsar cada vez más la labor y el portafolio de servicios que brinda este subsector enmarcado en sus beneficios.

El progreso del departamento y la ciudad de Armenia en materia de construcción han dinamizado positivamente las ventas, puesto que se ve una recuperación frente a años anteriores, donde compradores nacionales e internacionales se convierten en los principales inversionistas, accediendo a solicitar los servicios inmobiliarios en busca de confiabilidad y garantía.

Los canales virtuales son medios directos de comunicación y cierre de negocios, por ello, mantener actualizada la página web, posicionar su inmobiliaria en los principales portales y redes sociales, se convierte en una de las exigencias del cliente. Sin embargo, se hace necesario implementar nuevas estrategias de marketing digital que atraigan la atención y permitan a los usuarios mayor número de servicios en tiempo real dando respuesta a las exigencias del mercado. Un ejemplo de éstos pueden ser los canales transaccionales integrados a las páginas web, acuñados como tendencia mundial.

Los usuarios o clientes potenciales de los servicios inmobiliarios resaltan la importancia de que las inmobiliarias atiendan en horarios adicionales con el fin de mejorar tiempos a la hora de asesoramientos y toma de decisiones.

Además de lo anterior, se evidencia la necesidad de espacios para la formación y certificación que garantice buena calidad en el servicio. El enfoque del subsector debe estar respaldado en brindar una asesoría integral, profunda y especializada que genere confiabilidad y permanencia del cliente.

Cabe resaltar que un alto porcentaje de los usuarios de inmobiliarias consideran buena su última experiencia, y un pequeño porcentaje se sintieron insatisfechos por problemas de agilidad en el servicio; evidenciando la importancia de mostrarle al cliente que son trámites necesarios para garantizar el cumplimiento de la responsabilidad de las partes.

La profesionalización de la actividad inmobiliaria se convierte en uno de los retos principales del subsector, como resultado de las exigencias del cliente y la informalidad en el mercado local, por parte de los llamados "comisionistas" que no respaldan el ejercicio de la actividad y generan una mala imagen y percepción del usuario, así mismo, la informalidad es vista dentro del sector que si bien no tiene un ente que establezca por ley un porcentaje de comisión, existe una costumbre mercantil del 10% sobre el valor del canon de arrendamiento y del 3% sobre la venta de inmuebles, la cual en ocasiones no se respeta y genera competencia desleal.