

Del pasado al futuro: un cambio en el mercado inmobiliario¹

Caso de enseñanza creado por² Sara Flórez Guerra, Juan Camilo Pinzón Hernández, Andrés Felipe Flórez González

Era una tarde de septiembre del año 2021, Rodrigo y Marta socios fundadores de Arrendamientos Cataluña, se encontraban sentados en una cafetería en la calle Junín discutiendo a cerca de impacto del Covid-19 (Pandemia) en el sector inmobiliario y de los nuevos competidores que surgieron como resultado de la crisis. ¿Rodri, pregunta Marta: que hacemos para recuperar esos clientes y esa credibilidad que perdimos en la pandemia frente a la llegada de Seguros Sura?

La industria

La historia de las inmobiliarias en Colombia se construyó a partir del año 1982 donde el objetivo principal era la prestación de servicios inmobiliarios a personas naturales y jurídicas que deseaban adquirir un patrimonio habitacional o comercial donde la finalidad social del sector inmobiliario era la administración de inmuebles, con el fin de arrendar, comprar y vender, incluyendo lo relacionado con la composición de finca raíz. (Cabrera, 2013)

Para Medellín en el año 2010 el negocio de la intermediación en el mercado de arrendamientos era un negocio exclusivo de tres agencias, sin embargo, la realidad cambió sustancialmente a causa del Covid-19, la inestabilidad económica y el aumento del desempleo. (ver anexo B)

Entre el año 2020 y finales del 2021 a causa del Covid-19 el desempleo ha mostrado fluctuaciones y desequilibrios en el país, como la muestra la figura 1. (Fenalco 2022).

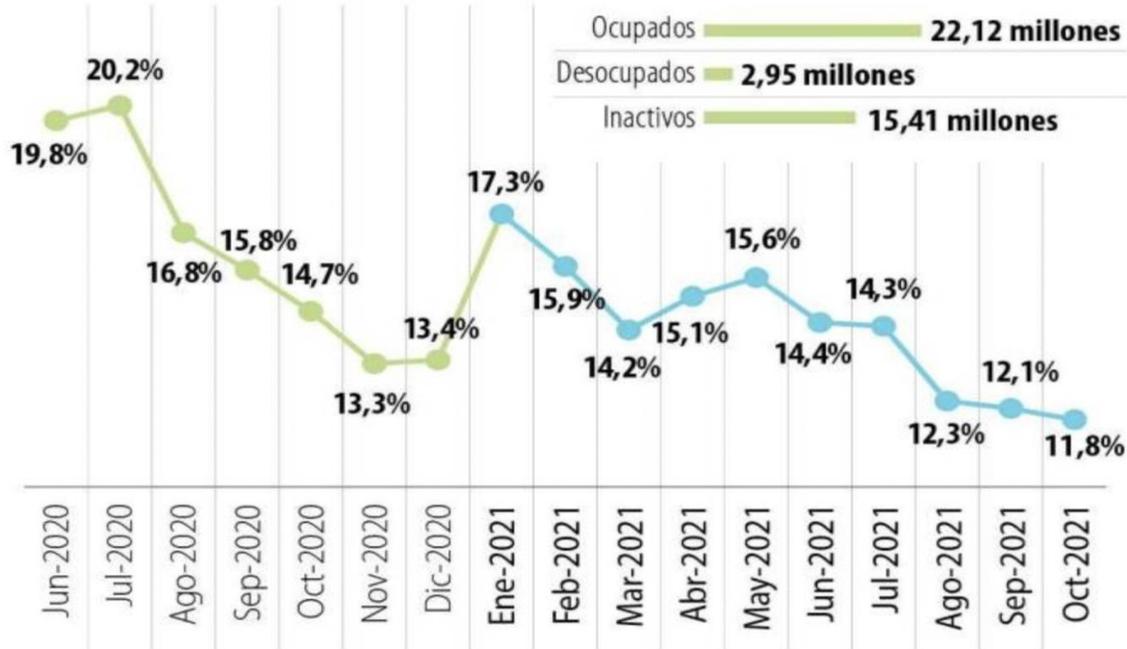
Figura 1

Desempleo (2020 - 2021).

¹ Este caso debe usarse con fines académicos, únicamente como base para la discusión en clase. No debe ser usado como fuente de información primaria o secundaria y tampoco pretende juzgar la estrategia gerencial aplicada en la organización. Algunos datos se han modificado

² Sara Flórez Guerra, Juan Camilo Pinzón Hernández y Andrés Felipe Flórez González son estudiantes de la Especialización en Gerencia de la Universidad de Envigado, Colombia

TASA DE DESEMPLEO EN OCTUBRE



Fuente: Dane Gráfico: LR-GR

Nota. Fuente: Dane – La república - Colprensa | Publicado el 30 de noviembre del 2021.

El sector inmobiliario en el año 2022 se ha transformado en uno de los negocios con mayor competencia comercial en el mercado de vivienda gracias al emprendimiento de personas con experiencia y conocimientos en el área creando nuevas agencias inmobiliarias. A causa de la complejidad de administrar, posicionar y fortalecer la empresa, en donde, gran cantidad de estas no se desarrolla en el tiempo y esto finalmente impacta afectando el mercado y sus clientes.

Colombia al 2021 no contaba con una reglamentación que respaldara a los agentes de bienes raíces, en donde cualquier individuo podía ejercer la compra y venta de un inmueble, de igual manera, contar con una tarifa establecida, ya que el Estado fomenta un mercado de libre oferta y demanda. (Metrocuadrado, 2022).

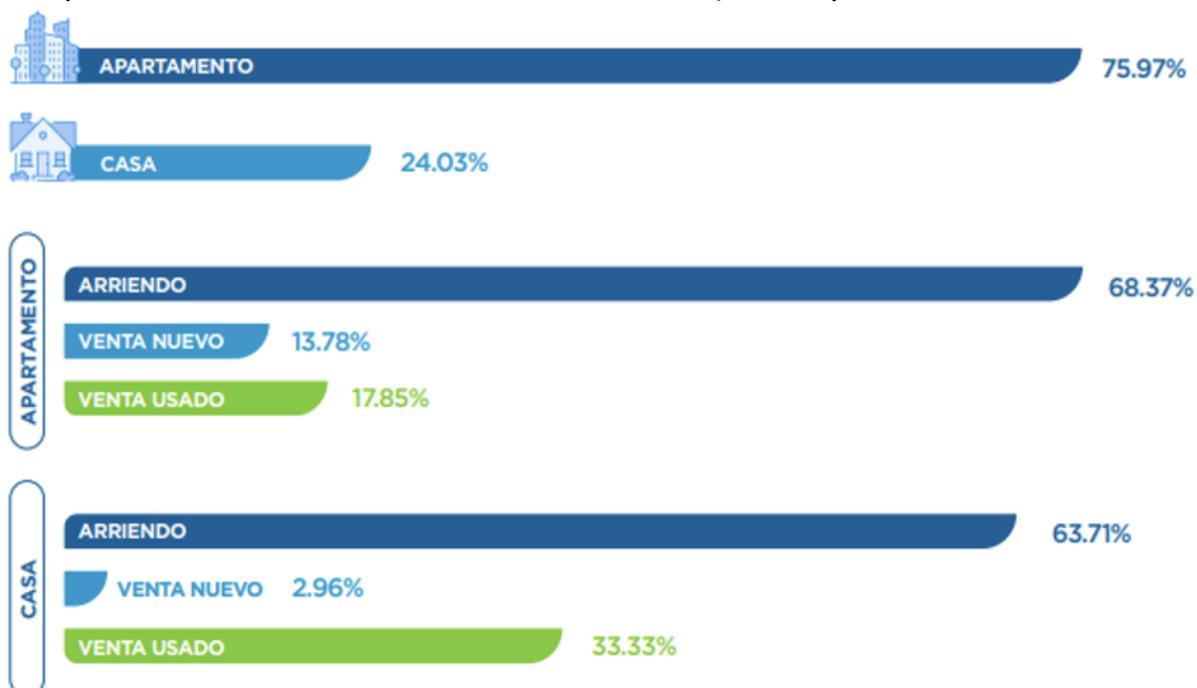
En el procedimiento de arrendamientos inmobiliarios existe una pieza fundamental en el engranaje operativo que es llamado aseguramiento, busca garantizar a la empresa inmobiliaria tener los recursos para responder al propietario en caso de existir algún evento que imposibilite el pago de la vivienda por parte del inquilino. Algunos estudios sobre el sector inmobiliario hacen referencia que el 8% del canon de arrendamiento se realiza por medio de una inmobiliaria, y el 3% utilizan una póliza de seguro por medio de la compañía inmobiliaria. (Zona segura, 2021). Algunas de las aseguradoras que manejan

los bienes raíces son Seguros Bolivar, Seguros Sura y Mapfre que tiene más del 50% de la participación de los seguros en el sector de arrendamientos.

La perspectiva de crecimiento según informe de la Cámara Colombiana de la Construcción Camacol, donde el primer trimestre de 2021 fue histórico para la venta de viviendas con 54.874 unidades habitacionales, de las cuales, 37.004 fueron del segmento VIS (Vivienda de interés social). Un estudio realizado por Ciencuadras, en el primer trimestre del año las ciudades colombianas que presentaron la mayor oferta de inmuebles en arriendo y venta fueron Bogotá (32,12%), Medellín (22,78%), Barranquilla (10,99%) y Cartagena (7,55%). Ver figura 2.

Figura 2

Comportamiento de la vivienda en Colombia nueva, usada y en arriendo.



Nota. Fuente: Información portal inmobiliarios ciencuadras.com – Datos del 01 de enero al 31 de marzo 2021.

Es de resaltar que las oportunidades de seguir construyendo viviendas siguen siendo grandes. En Colombia, varias familias no cuentan con una vivienda propia. Esos estudios indican que el 43% de colombianos viven en casa propia, el 35% en casas arrendadas, 17% con permisos directamente con el propietario y el 5% se encuentra pagando su vivienda nueva. Crecen las posibilidades para aquellas personas que quieran realizar inversión en el sector inmobiliario a través del lucro de arrendamiento o el uso del predio.

La Empresa

Arrendamientos Cataluña S.A.S (AC) fue fundada en Julio de 1984, en el barrio La Candelaria del municipio de Medellín. En sus inicios contaba tan solo 2 trabajadores, los esposos y fundadores Rodrigo Arrubla y Martha Noreña con tres propiedades. La compañía se creó con el objetivo de atender las necesidades de la comunidad frente a un servicio de consecución y administración de bienes inmuebles por medio de una entidad confiable.

Para el año 1985, la empresa continua el proceso de expansión y consolidación en el mercado inmobiliario. Inician con la prestación del servicio de compraventa de bienes inmuebles, se adquiere una oficina en el Edificio La Lonja de Propiedad Raíz con la que se logra ampliar su planta de empleados a 5 funcionarios entre asistentes, gestores y mensajeros. En este año se cierra efectivamente la alianza con Fenalco Antioquia y Procrédito Minorista. De igual manera se realiza un convenio con la Aseguradora el Libertador, quien se convierte en un aliado y respaldo para Arrendamiento Cataluña.

Para inicio del año 2000 tras salir de un periodo de crisis en el sector inmobiliario durante el gobierno del presidente Andrés Pastrana, la empresa gracias a su reducción en costos y gastos se sostuvo en el mercado frente a sus competidores ante la emergencia que el país atravesó. Ante los resultados financieros, comportamientos del mercado y guerra de precios, los dueños ven oportuno la inyección de capital para responder a las demandas del mercado, la operatividad y la viabilidad financiera. Entre 2001 y el 2005 gracias al repunte en el sector inmobiliario, y pese el aumento en el porcentaje de desempleo alrededor de 11,7% la empresa hizo un enorme esfuerzo para sostener una planta con 8 empleados y 70 propiedades aproximadamente.

En el año 2007 Arrendamiento Cataluña inicia la búsqueda de alianzas estratégicas que potencialicen su valor y permitan acceder a mayores sectores del negocio inmobiliario, para esta ocasión Metro Cuadrado se convierte en su primer aliado estratégico tecnológico con el cual la Arrendamiento Cataluña lograría ser más competitivo, buscar eficiencias y continuar el proceso de mejoramiento continuo. Arrancando el año 2008 Arrendamientos Cataluña adquiere una sede con más espacio en el Edificio la Bastilla, oficina más amplia y en la cual trabajan más de 12 empleados y aproximadamente 200 propiedades en su administración.

Entre los años 2008 y 2010 la empresa tuvo un crecimiento en ventas por encima del 30% a comparación de los años anteriores, resultado de: 1). Alianzas estratégicas con aseguradoras, 2). Alianzas con plataformas tecnológicas y 3). Implementación de nuevas estrategias de captación y retención de clientes. Con base en estos resultados la empresa

comienza con la apertura de nuevos servicios que le permitan masificar su propuesta de valor. Se alía con cooperativas a las que les ofrece el servicio de Avalúos comerciales.

Arrendamiento Cataluña es una empresa responsable en la prestación de servicios de asesoría inmobiliaria completamente personalizada, enfocados siempre en brindar seguridad a los clientes en el cuidado de su patrimonio, identificados en el mercado por una serie de manejos adecuados en los procesos, basados siempre en los principios legales que cumple a cabalidad los compromisos adquiridos con los usuarios. Promueve ser una empresa líder en el proceso de bienes raíces, reconocida por brindar el mejor servicio y lograr los mejores resultados, actúa siempre con integridad; con la finalidad de ser la mejor alternativa para quienes requieran de ayuda profesional en el proceso inmobiliario. Se ofrece en el portafolio de servicios Venta, Arrendamiento, Hipotecas, Administración y Avalúos de inmuebles.

Competidores

En el año 2022 el negocio inmobiliario es muy competido en precio, oferta y servicios por eso no se identifica con facilidad una empresa líder que depende de variables como ubicación del inmueble, competidores en la zona, competidores externos, dueños que arriendan directamente sus inmuebles y precios la participación varía según el comportamiento. En Medellín se puede referenciar la empresa Umbral, Alberto Álvarez en el sur con Arrendamientos Envigados, El panda, Maxi bienes y al norte con Santillana y Monopolio inmobiliaria. Si bien son las empresas con mayor reconocimiento en los sectores referenciados no significa que sean pioneras en productos, tecnologías o siendo referentes del mercado por su experiencia. Diferentes escenarios impactan el sector de la candelaria centro de Medellín, donde la participación en el mercado se la llevan en gran porcentaje las empresas como Arrendamientos Nutibara y Arrendamientos Santafé con más de 50 años en el mercado, referentes en el sector Medellín con una amplia experiencia y siendo pioneros claves en el progreso del negocio inmobiliario.

Para arrendamientos Cataluña la empresa con capacidades similares y competencia del sector es la agencia inmobiliaria Alnago, con ella se comparte público objetivo muy similar. Alnago tiene más de 8 sedes en la ciudad, pero es una empresa que poco respeta una política limpia en cobros de administración de propiedades y la captación.

Situación del sector inmobiliario luego del Covid -19

Entre los años 2020 y 2022 el país afrontó la pandemia del Covid-19, virus que no solo impactó el área de la salud sino también la economía y los gobiernos en todo el mundo, partiendo de esta premisa muchos sectores se vieron fuertemente afectados en Colombia, particularmente el segmento de la construcción e inmobiliario quienes vieron como las

ventas de inmuebles, la construcción, arrendamientos e hipotecas prácticamente se detenían a razón de los confinamientos sugeridos por la OMS (Organización Mundial de la Salud). El desempleo afectó la capacidad financiera de las personas para hacerse responsables de sus obligaciones adquiridas, tanto arrendador como arrendatario.

Desde los años 80s las agencias inmobiliarias han integrado a su operación las aseguradoras como respaldo financiero y legal, estas sin lugar a dudas se han convertido en un aliado estratégico que salvaguarda los recursos de propietarios y brinda confiabilidad a la agencia como intermediario en cada una de las transacciones. Entre los años 2000 y 2022 las aseguradoras en el mercado inmobiliario han permitido que los Propietarios, Inquilinos y agencia interactúen con transparencia y equidad en cada una de sus transacciones.

Es importante resaltar que existen al igual que las aseguradoras otros stakeholders (grupos de interés) que prestan soporte como lo son plomeros, pintores, albañiles entre otros que a través de sus funciones aportan al servicio prestado un valor diferencial, convirtiendo a las agencias un medio de garantía y respaldo en los múltiples eventos que suceden a diario y afectan la calidad y bienestar de sus clientes. Los daños, problemas con la propiedad, convivencia e inconvenientes en el pago correcto y oportuno del canon de Arrendamiento, son situaciones muy comunes que en un porcentaje que rodea el 30% involucra a las aseguradoras que a través de pólizas respalda los conceptos de arrendamientos, indemnizaciones, servicios públicos y daños faltantes, buscando que estos sean solucionados y reestablecidos por el inquilino a sus propietarios del inmueble asegurando y salvaguardando la propiedad.

Como resultado del Covid-19 y las condiciones del sector, la Empresa SURA SA Holding de seguros Antioqueña despliega al mercado una póliza de seguros dirigida a los propietarios de inmuebles donde se busca garantizar el pago del canon de arrendamiento y otros servicios (Ver tabla 1). Gran parte del mercado inmobiliario ha adoptado esta figura gracias a su flexibilidad, precios y cobertura, respaldado por una compañía con amplia experiencia en el país. (ver anexo A).

Para el 2022 aún no se cuenta con regulaciones a nivel competencia donde el gobierno o la superintendencia regule las agencias y aseguradoras en el mercado inmobiliario, la libre oferta y demanda afecta y beneficia los clientes según la situación. A continuación, se detalla de forma comparativa en la tabla 1 los servicios y precios ofrecidos por la agencia AC versus Seguros Sura.

Tabla 1

Diferenciador de servicios agencia versus aseguradora Sura.

SERVICIOS	
SURA	AGENCIA AC
Seguro de agendamiento digital.	Promoción del inmueble para su arriendo por diferentes medios con recursos tecnológicos.
Cubre el pago del canon de arrendamiento para el propietario, en caso de que el inquilino no lo realice.	Proceso de selección calificado, verificando al arrendatario que ocupará el inmueble.
Incluye asistencia como: plomería, cerrajería, reemplazo de vidrio, orientación jurídica telefónica.	Realización del contrato.
Durante el proceso cuenta con un estudio financiero del inquilino sin costo adicional.	Respaldo jurídico para asumir todo el proceso legal en el que pueda incurrir el inmueble.
No exige codeudor o deudor solidario para el inquilino.	Equipo especializado para todo tipo de reparaciones requeridas por el inmueble.
El canon de arrendamiento mensual de arriendo debe estar entre \$400.000 y \$2.500.000.	Asegura el pago del canon de arrendamiento, aún si el arrendatario no está al día con ello.
	Realización de inventario claro y seguro con video y fotos.
PRECIOS	
El valor de la prima anual corresponde al 50% del canon mensual de arrendamiento + IVA (19%)	Cobro mensual de 10%+ IVA (impuesto al valor agregado 19%) del canon mensual de arrendamiento
EJEMPLO	
\$1.000.000 Mensuales es el canon. El 50% anual corresponde a \$500.000 + 19% = \$595.000 (este es el valor anual que se debe pagar a sura)	Canon de \$1.000.000. Se debe pagar a la agencia el valor del 10% que corresponde a \$100.000, a este valor se suma el 19%, para un total de \$119.000 mensuales.

Es importante conocer y detallar la información de la empresa aseguradora Sura para ampliar el marco de la situación y como su servicio opera con respecto a las soluciones que brindan las agencias inmobiliarias, puntualmente AC.

Ahora, ¿Qué vamos a hacer y que decisiones vamos a tomar Martha, para enfrentar la competencia que se viene en el sector con el ingreso de SURA al mercado? Dice rodrigo mientras se toma su café vespertino, en el sofá de la sala de juntas de la inmobiliaria, ¿cómo aprovechamos esa experiencia y cercanía con nuestros clientes para afrontar esta compleja situación y salir adelante?

Anexo A Suramericana – Resultados y portafolio

¿Quién es Suramericana?

Suramericana S.A. es una compañía especializada en seguros y gestión de tendencias y riesgos. Cuenta con una trayectoria de 76 años en el mercado. Es una de las cinco empresas latinoamericanas más grandes en la industria de seguros, con presencia en nueve países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El salvador, México, Panamá, República Dominicana y Uruguay) donde se presenta como Seguros SURA; además, en Colombia participa en el sector de seguridad social a través de EPS SURA y ARL SURA, entre otras operaciones complementarias.

SURAMERICANA
Ingresos consolidados

COP **13.6** billones
(USD **3,659** millones) ▲ 10.0 %

Crecimiento ingresos



Vida ▲ 5.6% | Generales ▲ 8.8% | Salud ▲ 23.4%

**Resultado técnico
positivo y equilibrado**

COP **1.8** billones ▲ 8.1 %
(USD **487** millones)

**Utilidad neta
consolidada**

COP **301,977** millones ▲ 0.7 %
(USD **82** millones)

Distribución de ingresos por país

PRIMAS EMITIDAS +
PRESTACIÓN DE SERVICIOS

3% El Salvador
3% Panamá
4% México
3% Brasil
12% Chile
5% Argentina

2% Rep. Dominicana
2% Uruguay
66% Colombia



Las Compañías por fuera de Colombia han generado el **54% de la utilidad neta** acumulada a septiembre

GRUPO SURA

INVERSIONES ESTRATÉGICAS

INVERSIONES DE PORTAFOLIO

Servicios financieros – Seguros – Pensiones			Alimentos procesados	Cemento Concreto - Energía
 66.2% Pensiones, ahorro e inversión	 81.1% Seguros y seguridad social	 44.6% Servicios financieros	 35.1% Negocios principales	GRUPO ARGOS 35.7% Negocios principales
<ul style="list-style-type: none"> • Pensiones obligatorias • Pensiones voluntarias • Cesantías • Fondos de inversión • Seguros previsionales • Rentas vitalicias 	<ul style="list-style-type: none"> • Generales • Vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Banco comercial • Banco de consumo • Bancaseguros • Banca gobierno • Administración de activos • Productos de tesorería • Banca de inversión • Leasing • Servicios financieros • Banca off-shore • Banca privada 	<ul style="list-style-type: none"> • Carnes frías • Galletas • Chocolate • Café • Helados • Pasta 	<ul style="list-style-type: none"> • Cemento • Concreto • Agregados • Generación de energía • Distribución de energía • Puertos • Inmobiliario • Carbón
Protección Pensiones y Cesantías 56.9%	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad social • Riesgos laborales • Plan obligatorio de salud (POS) y planes complementarios de salud 		Negocios de soporte	Negocios de soporte
<ul style="list-style-type: none"> • Pensiones obligatorias • Pensiones voluntarias • Cesantías 			<ul style="list-style-type: none"> • Distribución • Canales alternativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Negocios de soporte • Logística • Transporte

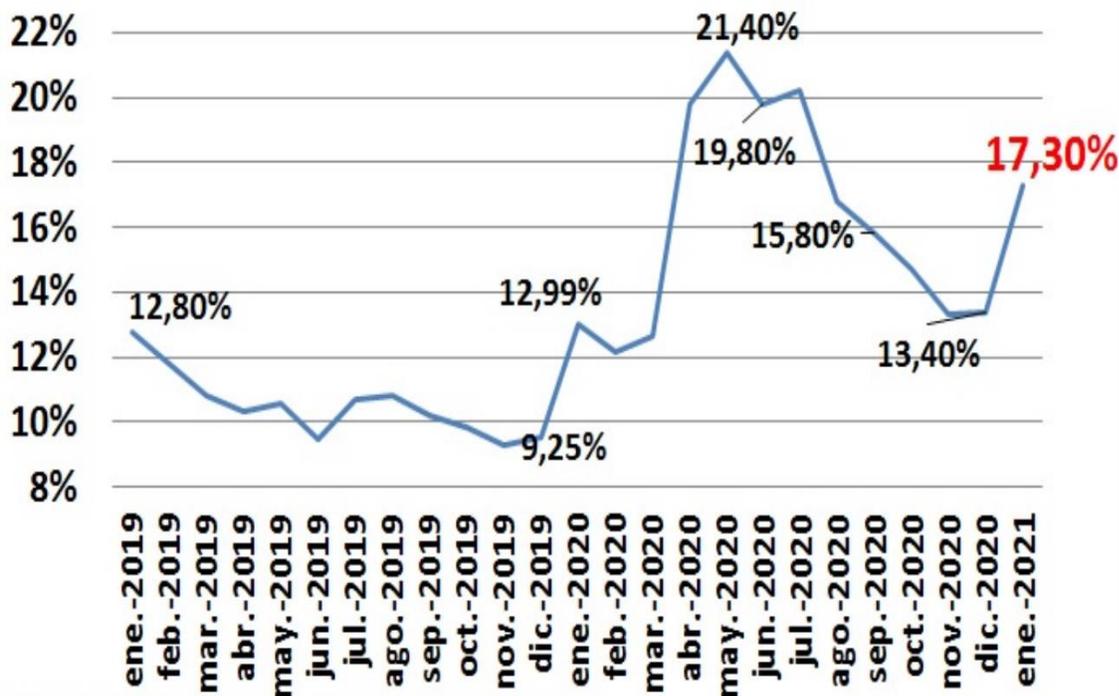
Otras inversiones de servicios complementarios y de portafolio



Anexo B Tasa de Desempleo en Colombia (2019)

Twitter: @andresmania

Tasa de Desempleo en Colombia (2019-2021)



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Referencias

- ANDI (2020) Colombia: Balance 2020 y Perspectivas 2021. http://www.andi.com.co/Uploads/Balance%202020%20y%20perspectivas%202021_637471684751039075.pdf
- Caballero, S (2013). *El sector inmobiliario colombiano*. Rastreator. <https://www.larepublica.co/analisis/sergio-mutis-caballero-500033/el-sector-inmobiliario-colombiano-2032568>
- Fenalco. (2022) *Sector Inmobiliario registra buenos resultados en el primer trimestre del año*. <https://www.fenalcoantioquia.com/blog/sector-inmobiliario-registra-buenos-resultados-en-el-primer-trimestre-del-ano/>
- Lean Construction Enterprise. (2022) *Historia del sector de la construcción en Colombia: 1972-2012*. <http://www.leanconstructionenterprise.com/documentacion/historia-del-sector>

Metrocuadrado (febrero 2022) *Corretaje inmobiliario: Normas aplicables (2021)*
<https://www.metrocuadrado.com/noticias/guia-de-compra/corretaje-inmobiliario-normas-aplicables-2489/>

Portafolio (2021) *Balance del sector de actividades inmobiliarias en 2020.*
<https://www.portafolio.co/economia/balance-del-sector-de-actividades-inmobiliarias-en-2020-550512.>

Ramos, I. y Álvarez, R. (2020) *La tasa natural de desempleo en Colombia 2001-2018: evolución y estimaciones.* <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v16n1/2539-0279-entra-16-01-76.pdf>

Zona segura (2021) *Aseguradora vs inmobiliaria: ¿cuáles son las diferencias? ¿qué es mejor?*
<https://estamosseguros.eu/aseguradora-vs-inmobiliaria-cuales-son-las-diferencias-que-es-mejor/>