

CAPÍTULO IV: LA INDUSTRIA INMOBILIARIA

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se dará una breve explicación de lo que es la industria inmobiliaria, su situación en México y cuales son los aspectos más importantes que influyen en el éxito de este tipo de empresas. Se hablará también de los beneficios que representa utilizar los servicios de una agencia inmobiliaria en lugar de hacer las operaciones por cuenta propia.

4.1 La industria inmobiliaria

Lo primero que conviene aclarar es, ¿cuál es la actividad de la industria inmobiliaria?

La industria inmobiliaria es la encargada de las actividades relacionadas con los bienes inmuebles o bienes raíces, es decir, activos fijos de difícil convertibilidad en efectivo. Entre los bienes inmuebles encontramos terrenos, edificios, casas, locales comerciales, casas en obra negra, edificios en obra negra, etc.

El crecimiento o la caída de una parte importante de la industria inmobiliaria se debe en gran parte a la evolución de la industria de la construcción y a la disponibilidad de créditos hipotecarios.

La industria de la construcción es muy importante pues es la que se encarga de aumentar el número de bienes inmuebles disponibles en el mercado. Esta se ve influida principalmente por los siguientes aspectos: 1.- La disponibilidad de créditos para invertir en la construcción de estos bienes o 2.- La inversión de capital en este tipo de empresas.

La disponibilidad de créditos hipotecarios es otro factor importante en la industria inmobiliaria, pues influye de manera muy importante en el crecimiento o disminución de la demanda de bienes inmuebles. A su vez, la disponibilidad de créditos hipotecarios puede hacer que aumente o disminuya la oferta de la industria de la

construcción. Si no existe dinero para la compra de estos bienes, los constructores no desearán invertir su dinero para poder ofrecer más bienes.

Los negocios inmobiliarios

Algunos de los tipos de negocios inmobiliarios que existen hoy en día son (http://realtytimes.com/rtinteractive/20010611_change.htm):

- El modelo tradicionalmente utilizado, el de agencias inmobiliarias, en el que un agente intermediario contacta a la persona interesada en vender o rentar una propiedad, con posibles compradores, resultando de ese servicio una comisión si se llegase a realizar la operación. La mayoría de las inmobiliarias trabajan de esta forma.
- El modelo relacionado con los portales de Internet donde de agencias inmobiliarias han abierto portales propios o en asociación con otras inmobiliarias para mostrar y compartir su oferta. Este modelo no muy desarrollado pero se encuentra en crecimiento.
- La formación de redes inmobiliarias donde los corredores y agencias comparten información. SOM (Sistema de Ofertas Múltiples), y muchas otras son ejemplos de uniones entre inmobiliarias.
- El modelo en el que las agencias inmobiliarias compran propiedades de los vendedores y las revenden a los compradores. De esta manera reducen costos, papeleo y tiempo, lo que estimula más transacciones, aunque necesitan de mucho capital para invertir y se tiene que incurrir en pago de ISR de 35% sobre las utilidades.

Un cuarto modelo de negocios inmobiliarios que podemos mencionar es el que a continuación describo:

- El modelo de las empresas constructoras que deciden crear su propia inmobiliaria y dedicarse a la venta y renta de sus construcciones, además de la renta y el corretaje inmobiliario de inmuebles propiedad terceros.

Las agencias inmobiliarias

Las agencias inmobiliarias son el tipo de negocio tradicional en la industria inmobiliaria. La principal actividad de un agencia inmobiliaria es la de ser un intermediario (facilitador del vínculo) entre quien desea comprar/rentar una propiedad y quien desea vender/rentar, a cambio de una comisión. Las agencias inmobiliarias no solo sirven de intermediarios, algunas también brindan asesoría legal en materia de compra, venta y renta de inmuebles, asesoría sobre créditos y financiamientos, valuaciones de inmuebles, y en el caso de la renta de inmuebles, cobro y administración de estas rentas.

“El servicio inmobiliario es tan amplio como lo es la necesidad que surge en cada consumidor de satisfacer una solicitud de espacio y es aquí donde el potencial es ilimitado para un verdadero consultor orientado a proveer soluciones y respuestas a un cliente hambriento de ellas. El menú a la carta es una alternativa eficaz y económica que el consultor inmobiliario pone a disposición de sus clientes, para solucionar gran parte de las interrogantes anteriores.” (<http://www.metrocubicos.com/pls/m3/dis.startup>)

Algunas razones por las cuales oferentes y demandantes de bienes raíces acuden a solicitar los servicios de un agente inmobiliario, en lugar de hacer la operación por cuenta propia son:

- Desconocimiento sobre procedimientos legales en las operaciones de compra o renta de bienes.
- Desconocimiento del mercado al momento de fijar el precio de venta o renta del bien.
- Falta de conocimiento de las condiciones de venta o de renta de un bien.
- No conocen las acciones en materia fiscal de derivarán de la operación de compra o renta.

- No cuentan con los medios adecuados para promover el bien.
- Necesita una organización que le sirva de respaldo al momento hacer la operación.
- No tienen tiempo para dedicarse a mostrar y ofrecer el bien.
- No tienen tiempo o deseos de buscar por toda la ciudad o en los diarios las propiedades que se encuentran en oferta.
- Ignoran procedimientos al momento de mostrar la propiedad que despierten interés por parte del posible cliente.
- No cuentan con la experiencia necesaria en el medio, la cual les permita determinar que un cliente potencial es un buen prospecto, y darle el seguimiento y la atención adecuados.
- No tienen habilidades y técnicas al momento de negociar los términos del contrato.
- Desconocimiento de como realizar el cierre de la negociación.
- No conocen la forma en que se elabora un contrato.
- Necesitan asesoría financiera para conseguir fondos.
- Por falta de tiempo o deseos de tratar directamente con su contraparte y prefieren que otra persona lo haga.

“El agente inmobiliario es hoy en día más que un "contactador" (broker), ya que además de reunir a los compradores y vendedores, los asesora primeramente en materia de escrituración, valores, impuestos, etc. Independientemente que su formación implica el conocimiento de un conjunto de normas y técnicas profesionales.”
(<http://www.metrocubicos.com/pls/m3/dis.startup>)

En el mercado de los bienes raíces, existen muchos oferentes y demandantes. La oferta y demanda de éstos puede ser tanto para venta/compra, como para renta. A continuación describiré la demanda y oferta, y algunos de los oferentes y demandantes de estos bienes:

Oferta y demanda:

- Edificios en venta/renta
- Casas de todos los niveles en venta/renta

- Departamentos de todos los niveles en venta/renta
- Hoteles en venta/renta
- Terrenos en venta/renta
- Locales comerciales u oficinas en venta/renta
- Casas/edificios/locales en obra negra en venta
- Ranchos y haciendas en venta o renta
- Plantas industriales en venta o renta
- Bodegas comerciales en venta y renta

Oferentes:

- Compañías constructoras de vivienda baja/media/de lujo.
- Compañías inversionistas en desarrollos habitacionales.
- Compañías inversionistas en edificios.
- Particulares y sector público.

Demandantes:

- Particulares
- Empresas públicas y privadas.
- Compañías constructoras.
- Inversionistas.

En México, las agencias inmobiliarias son muy similares en muchos aspectos a las de Estados Unidos, donde se encuentran las más avanzadas del mundo, aunque la nuestra está avanzando muy rápidamente tomando ventaja de la tecnología actual.

Uno de los problemas que existen en la actividad inmobiliaria en nuestro país es que no existe regulación, y cualquier persona puede dedicarse a ofrecer estos servicios, sin importar si está o no preparado, y cuenta con la experiencia y los medios necesarios para hacerlo. Por lo anterior, es recomendable buscar una compañía de bienes raíces bien establecida, que cuente con experiencia y reputación en el mercado, y además con la infraestructura tecnológica y de recursos humanos que le permitan ofrecerle un buen servicio.

La única organización nacional de profesionales en bienes raíces es la Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliario (AMPI), que cuenta con 24 capítulos en 38 Ciudades. Esta organización es bastante similar a la National Association of Realtors (NAR) en los Estados Unidos.

El AMPI recomienda usar los servicios de un profesional inmobiliario, que pertenezca a esta asociación, por 7 razones que a continuación cito:

1. Por la sencilla razón de que al hacerlo, usted acude con un experto en la materia.
2. El profesional inmobiliario no está involucrado personal ni sentimentalmente con la propiedad, por lo que podrá colocar el inmueble, a la venta o renta, en precio justo del mercado.
3. Tiene capacidad de elegir los canales de promoción más adecuados para que venda o rente su inmueble más rápido.
4. La comisión que se cobra se paga hasta que se realice la venta o renta del inmueble.
5. El profesional inmobiliario cuidará de su patrimonio, así podrá estar tranquilo al saber que cuando, los interesados vayan a conocer su inmueble, estarán siempre bajo la supervisión del asesor inmobiliario, situación, que le dará seguridad y eliminará el riesgo de asaltos o situaciones incómodas
6. Tiene la experiencia y los conocimientos legales que le permitirán asesorarse en la documentación necesaria para la operación de compra - venta o arrendamiento.
7. Cuenta con bancos de datos que le permiten saber las tendencias del mercado, sus precios y el tiempo promedio para vender o rentar un inmueble.

Las franquicias de agencias inmobiliarias

Hemos visto en capítulos anteriores que las franquicias son un modelo de negocios que ha crecido enormemente en nuestro país y el mundo entero. También se habló de la importancia y el crecimiento que las franquicias de servicios estaban teniendo en los últimos años.

Las agencias de bienes raíces ocupan un importante lugar en las empresas de servicios en nuestro país, y no son la excepción al momento de hablar de franquicias. En la actualidad, muchas franquicias de servicios inmobiliarios operan en la zona metropolitana de nuestro país, al igual que en el interior de la república.

Las franquicias de bienes raíces gozan de ventajas como publicidad institucional a nivel nacional e internacional; manuales de operación y venta, sistemas de procedimientos y administración interna e instructivos y formas probadas y diseñadas por expertos; economías de escala derivadas de las compras por volumen al pertenecer a una red; y capacitación y especialización para los gerentes, dueños y asesores por parte de expertos y a costos bajos.

La primera franquicia de bienes raíces de Norteamérica fue implementada en los Estados Unidos a mediados de los años cincuenta, pero no fue hasta principios de los setenta que surgieron otras grandes franquicias de bienes raíces como REALTY WORLD, Century 21 y E.R.A., entre otras, y se convirtieron en un fenómeno cotidiano.

En México, Century 21 México estableció el primer sistema de franquicias de bienes y raíces en 1989. Esta corporación multinacional ayudó establecer estándares a de la industria de bienes y raíces beneficiando así, a la industria misma y al consumidor. Después fueron llegando a nuestro país otras franquicias importantes a nivel mundial entre las que podemos mencionar a Cushman & Wakefiel en 1992, Re/Max en 1993, REALTY WORLD en 1994 y Coldwell Banker en 1999.

La revista *El Inversionista* del mes de Febrero de 2005, menciona a Century 21, REALTY WOLRD, Re/Max y Coldwell Banker, como las mejores franquicias de bienes raíces en nuestro país en la actualidad. Estas empresas tienen 132, 41, 38 y 19 oficinas en nuestro país, respectivamente. REALTY WORLD, Coldwell Banker y century 21 tienen un crecimiento anual en unidades del 11, 8 y 4% anual, respectivamente.

Las franquicias de bienes raíces tienen una posición importante a nivel mundial, y nuestro país no es la excepción. Las personas se sienten seguras al utilizar los servicios de este tipo de empresas, pues están respaldadas por una imagen posicionada

en el mercado, y por una red de oficinas y expertos a nivel mundial. Además, las personas relacionan estas con servicio de calidad y experiencia. Las franquicias además cuentan con las ventajas mencionadas párrafos anteriores.

4.2 La situación de la industria inmobiliaria en México

Ya se habló antes de la importancia que para la industria de bienes raíces tienen la industria de la construcción y la disponibilidad de créditos hipotecarios. Dada lo anterior, me parece pertinente mencionar algunos puntos que considero importantes sobre esta industria en nuestro país. También hablaré de algunos de las perspectivas de la industria inmobiliaria y la situación económica del para los siguientes años.

“El crecimiento inmobiliario del país muestra cómo los trabajadores mexicanos se están beneficiando de 10 años de estabilidad económica que ha ayudado a revivir el mercado hipotecario que desapareció durante la crisis financiera de mediados de los noventa. El gobierno federal ha incrementado los préstamos hipotecarios, y también lo han hecho grupos de proveedores de préstamos hipotecarios de bajos costos, como Hipotecaria Su casita. Otro indicio positivo: los grandes bancos comerciales, filiales de empresas internacionales como Citigroup y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria de España, están regresando al mercado inmobiliario.”
(<http://presidencia.gob.mx/buenasnoticias/vivienda/index.php?contenido=16331&pagina=1>)

El programa nacional de vivienda para 2005 tiene la meta de entregar 600 mil créditos para que igual número de familias adquieran vivienda, lo cual representa 20% más que en 2004. La inversión será de 140 mil millones de pesos, 8.5% más que la del año pasado. Carlos Gutiérrez Ruiz, comisionado nacional de Fomento a la vivienda dijo el sector ha tenido un crecimiento anual de 18% en promedio en los últimos 4 años. El comisionado también mencionó que la producción de vivienda en México tiene perspectivas favorables a futuro, pero reconoció que el mercado se está volviendo más exigente y demanda precio, condiciones de pago, diseño, servicios, mejores materiales de construcción y seguridad estructural y jurídica.

“...el Presidente Vicente Fox aseguró que México atraviesa por una "sólida" estabilidad política, social, económica y financiera, y que prueba de ello es la creación

en la primera quincena de marzo de 46 mil 635 nuevos empleos en todo el país. Reiteró que la tasa de desempleo a nivel nacional, al mes de enero (4.1 por ciento) fue la más baja en toda América y Europa.”
(<http://presidencia.gob.mx/buenasnoticias/empleo/index.php?contenido=17406&pagina=1>)

El aumento de los empleos es beneficioso para la situación económica del país y puede llegar a ser en un momento dado un indicador importante para la industria de bienes raíces, pues si la gente comienza a tener empleos, podrá acceder a créditos o podrá ahorrar dinero que le permita comprar una vivienda, o rentar una.

Volviendo a los créditos hipotecarios, para 2003, la tasa de interés de los créditos hipotecarios llegó a ser del 12.5%, incluso, Scotiabank sacó al mercado una tasa mixta que cobra un 9.9% los primeros 5 años, cifra nunca antes vista en la historia. Los expertos mencionan que es probable que esta tendencia a la baja no siga su curso, pues nuestra economía está sumamente influenciada por la economía estadounidense y, en el último año, las tasas en EE.UU. alcanzaron el nivel más bajo en los últimos 45 años, 1.0%, y después comenzaron a crecer, pues la recuperación económica del país está haciendo que aumente la inflación.

Lo anterior no quiere decir que la caída será alarmante, simplemente que las tendencias a la baja no seguirá igual que hasta ahora y que posiblemente las tasas suban y se establezcan en un nivel. Aunque el panorama no es desfavorable, se recomienda contratar un crédito a tasa fija, para aprovechar que en este momento las tasas se encuentran en niveles bajos.

En 1995, cuando sucedió la crisis en nuestro país, uno de los problemas de los deudores fue que la tasa que habían contratado era variable. Debido a los problemas que tuvieron los deudores, cuando la situación económica comenzó a mejorar y la banca volvió a ofrecer créditos hipotecarios, el mercado comenzó a actuar temeroso de contratar créditos y no poder pagarlos después, por lo que la banca comenzó a manejar distintas modalidades de tasas. Actualmente se pueden contratar créditos en tasa fija, tasa variable con tope y tasa mixta.

Además de los bancos, existen otras instituciones que ofrecen créditos hipotecarios y la oferta está creciendo. El crecimiento de la oferta es un factor a tomar en cuenta para que existan mejores tasas debido a las leyes naturales de la oferta y la demanda.

Por otra parte, en una noticia de la agencia notimex publicada el 13 de marzo de 2005 en (www.yahoo.com.mx), se informó que el sector vivienda en México está en uno de sus mejores momentos debido al gran apoyo que ha tenido por parte del gobierno federal en cuanto al aumento de créditos hipotecarios de interés social y por aumento de la oferta por parte de la banca para los segmentos medio y residencial. Además de esto, las condiciones económicas del país han mejorado. Según la empresa calificadora Standard and Poor's, los esfuerzos del gobierno federal están dando frutos y esto, aunado al entorno económico sostendrá el desarrollo del mercado de la vivienda. S&P resaltó que el éxito de las ofertas públicas en la BMV de las desarrolladoras Urbi y Homex evidencia las favorables perspectivas para la industria a mediano plazo. Además, S&P dijo que la inversión realizada por varios bancos en Sociedades de Objeto Limitado (SOFOLES) hipotecarias confirman las expectativas positivas del mercado. La empresa calificadora considera que parte del crecimiento del sector se debe al mayor otorgamiento de créditos por parte del INFONAVIT y a la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).

En cuanto al número de créditos hipotecarios otorgados, según Isidro Martínez, director de crédito hipotecario de BANAMEX, la banca está por debajo de las Sofoles, aunque en cartera ya fueron superadas. La banca está colocando mayor volumen de créditos hipotecarios, apoyada por las promociones y los esquemas como los de Apoyo INFONAVIT y los del Cofinanciamiento INFONAVIT, dijo Jesús Manuel Sánchez, director ejecutivo de crédito al consumo de BANORTE. Durante 2005, según estimaciones de la Asociación de Bancos de México, la banca otorgará nuevos 30 mil créditos hipotecarios, un 65% más que en 2004, donde otorgaron alrededor de 20 mil.

Como conclusión podemos decir que las perspectivas de la industria de la construcción y de la disponibilidad crediticia son buenas, además, las condiciones económicas del país parecen ir por buen camino y esto es un beneficio para todas las personas, y para cualquier tipo de empresa.

4.2.1 La situación de la industria inmobiliaria en Veracruz

Cuando decimos el mercado inmobiliario en Veracruz, cabe aclarar que la ciudad de Veracruz y la ciudad de Boca del Río (al sur de la primera) se han unido y se han convertido en una sola. Aunque tienen gobiernos municipales separados, así como otros organismos, no existe ninguna otra distinción y la zona conurbada Veracruz-Boca del Río es conocida como “la Ciudad de Veracruz”. El mercado inmobiliario de la ciudad de Veracruz además incluye a los municipios aledaños de Alvarado, Medellín y Tejería.

La ciudad de Veracruz se encuentra localizada al sur del país en la zona del litoral del Golfo de México. Este puerto, el principal puerto de altura del país, se encuentra a una distancia aproximada de una hora de la capital del estado, Xalapa, a una hora de la ciudad de Córdoba en el mismo estado, y a 3 y 5 horas de las ciudades de Puebla y la capital del país, respectivamente.

Históricamente Veracruz se ha caracterizado por ser la principal ciudad del estado de Veracruz, y principal destino turístico del estado, visitado por personas de todas partes del interior de estado y por turistas de los estados de Puebla, Distrito Federal y Tabasco.

La ciudad de Veracruz además es el destino de muchas personas provenientes de la capital del país, que por los problemas que implica vivir en esa gran urbe, deciden mudarse a otra ciudad de la república. También se mudan a Veracruz personas de otras partes de la república. Algunas de las razones por las que eligen esta ciudad son:

- Localización.
- Bajos índices de delincuencia.
- Es la ciudad del estado con más centros comerciales, restaurantes, franquicias de todo tipo, discotecas y lugares de diversión den general.
- Su clima tropical.
- Cuenta con un aeropuerto internacional.

- Por su tamaño y el número de habitantes, las distancias de traslado no son muy grandes, y no existen problemas de tránsito vehicular.
- Para la gente con problemas cardíacos, es recomendable para vivir debido a que está al nivel del mar.
- Los índices de contaminación ambiental son muy bajos.

Anteriormente, hace aproximadamente 12 años, solo existían unas cuantas agencias inmobiliarias en la ciudad de Veracruz, alrededor de 8, las cuales además de operar como intermediarios, también invertían en la compra de inmuebles para después rentarlos, o inmuebles que venderían cuando adquirieran plusvalía. Estas empresas además se caracterizan por llevar la administración de inmuebles en renta. Esto ha logrado que estas empresas mantengan ingresos fijos independientemente provenientes de la renta de sus propiedades y de la administración de las rentas de propiedades de terceros. Con lo anterior, estas inmobiliarias han logrado mantenerse en el mercado durante muchos años, algunas de ellas por más de 25.

El mercado inmobiliario en la ciudad de Veracruz en los últimos 15 años se comenzó a convertir en una actividad sumamente rentable, tanto para los agentes inmobiliarios, con el crecimiento de operaciones de compra-venta y renta de inmuebles, como para los inversionistas constructores y para los dueños de inmuebles, pues con el crecimiento del atractivo de la ciudad, sus propiedades adquirirían plusvalía. Muchas personas comenzaron a querer adquirir propiedades en la ciudad para pasar sus vacaciones y fines de semana, y muchas empresas vieron en Veracruz una oportunidad para expandir sus mercados, por lo que se comenzaron a establecer en la ciudad más empresas como hoteles, centros comerciales, empresas de servicios, restaurantes, etc.

El atractivo del mercado provocó la apertura de nuevas empresas inmobiliarias que querían tener parte de los beneficios. Al igual que en otro tipo de negocios y que en muchos otros lugares del país, en los últimos años, comenzaron a aparecer las franquicias. Actualmente operan 6 oficinas franquiciatarias que junto con las inmobiliarias pioneras en el mercado, y otras empresas que han aparecido, conforman un total de 33 inmobiliarias afiliadas a AMPI. Además de estas empresas existen aproximadamente otras 15 agencias inmobiliarias en esta ciudad.

El crecimiento de la demanda de bienes inmobiliarios en los últimos 10 años, provocó que los precios se inflaran y los propietarios aprovecharan esta situación para tratar de obtener grandes ingresos al momento de vender o rentar una propiedad.

La situación en el mercado inmobiliario de Veracruz desde 2003 hasta lo que va del presente año no ha sido favorable para las empresas dedicadas a los bienes raíces. El atractivo del mercado provocó que muchas empresas y muchos inversionistas comenzaran a construir todo tipo de inmuebles y ahora se vive un exceso de oferta de bienes en la ciudad, la cual según comenta el Lic. César Yunéz, propietario de Promociones Kristal, es de 5 veces más que la demanda, para el mercado de compraventa, y 3 veces más, para el mercado de renta de bienes. El otro problema es la sobreoferta de servicios inmobiliarios, pues además de las inmobiliarias, existen particulares que operan por su cuenta como intermediarios, y ahora se tienen que repartir los beneficios entre más partes.

Empresarios de las inmobiliarias comentan que la sobreoferta de bienes está teniendo efectos en el precio de los mismos, y al parecer puede ser que estos bajen para poder satisfacer a la demanda. También comentan que aunque los bancos y el gobierno anuncian que la oferta de créditos hipotecarios ha crecido de manera considerable, esto no se ha visto reflejado en las ventas de inmuebles. Al parecer el tipo de créditos que da el gobierno va dirigido a vivienda baja que genera pocos ingresos dado el precio de los inmuebles. Por otra parte, los créditos hipotecarios que ofrecen los bancos no son fáciles de conseguir pues existen requisitos como los ingresos comprobables altos que las personas de clase media no pueden cumplir; además, el solicitante del crédito debe aportar una parte (20% generalmente) y debe incurrir en los gastos de escrituración, y las personas de clase media baja y media no cuentan con posibilidades de hacerlo.

Un problema que también afectó al estado de Veracruz fue que hubo cambio de gobierno en septiembre de 2004 y muchas personas y empresas no querían hacer inversiones hasta que se diera el cambio de gobierno y se observara una estabilidad política.

Una de las razones por las cuales ha disminuido el movimiento inmobiliario es la falta de dinero que existe en la ciudad. En el mes de febrero de 2005, el diario local *El*

dictamen publicó una noticia en la que afirmaba que la ciudad de Veracruz era la ciudad con el mayor índice de desempleo de todo el país. Este desempleo, aunado al retiro de dinero diario que está haciendo el gobierno federal para evitar la inflación, está generando que el consumo de bienes y servicios se vea disminuido, por lo tanto se están viendo afectadas todas las industrias además de la inmobiliaria.

Muchos de los propietarios de inmobiliarias coinciden en que el futuro de la industria es incierto y complicado, pero confían en que el país llegue a una estabilidad, al igual que es estado, y que los pronósticos del gobierno federal y estatal en cuanto al empleo y la inversión se conviertan en realidad.

Para poder entender la situación de las franquicias, frente a las empresas propias, debemos primero saber que existen dos tipos de clientes de inmobiliarias, los clientes locales y los clientes foráneos. Además, también podemos dividir a los clientes en particulares y empresas, y en clientes que utilizan el servicio por primera vez y clientes que ya han utilizado servicios inmobiliarios. Una vez distinguidos los tipos de clientes, lo que sigue es mencionar que las franquicias tienen muchas veces una ventaja frente a las otras empresas cuando un cliente es foráneo, pues al no conocer las empresas locales, busca asesoría de las franquicias, empresas con una imagen y un nombre que le dan al cliente una seguridad. Al contrario, muchos de los clientes locales, prefieren a las empresas inmobiliarias que operan con nombre propio, de las cuales muchas han estado en el mercado por muchos años y han creado un nombre y una imagen a nivel local lo que hace que el consumidor sienta confianza al recurrir a estas. El fenómeno anterior se presenta cuando se habla de los clientes particulares, pero en cuanto a las empresas se refiere, las foráneas tienden a buscar a las franquicias, mientras que las empresas locales no tienen una preferencia marcada, aunque muchas de las veces se inclinan hacia las franquicias.

El fenómeno descrito en el párrafo anterior no se presenta siempre. Las dos principales razones por las que una persona toma la decisión de elegir una empresa de servicios inmobiliarios son: que conoce a alguna de las personas que trabajan en ella, o por recomendaciones de alguien que ya ha utilizado los servicios de la empresa. Cuando un cliente conoce a una persona que trabaja en una inmobiliaria, sin importar si es foráneo o local, o si es empresa o particular, no busca otras opciones y se decide por

solicitar los servicios a su conocido. Lo mismo pasa con las recomendaciones, alguien que escucha un buen comentario de una empresa, recurre a esta al momento de requerir los servicios.

El servicio es otra determinante de la decisión. Alguien que ya ha utilizado alguna vez los servicios inmobiliarios, si recibió un buen servicio, con calidad y profesionalismo, casi en todos los casos regresa a la misma empresa. De igual forma, si el servicio no llenó sus expectativas, cambia de empresa inmobiliaria.

Otra razón por la que un cliente busca una inmobiliaria es por que ve en la calle un rótulo (letrero) que anuncia que una propiedad está a la venta o renta. Comentan los expertos inmobiliarios que en pocas ocasiones la persona compra o renta la propiedad en la que vio el letrero, pero este letrero sirve como un gancho que hace que la persona solicite información y posteriormente se le ofrecen otras propiedades parte del inventario de la empresa. Según Silvia Arellano, gerente administrativo de REALTY WORLD Marfil, este es uno de los principales medios publicitarios de las agencias inmobiliarias, junto las páginas de Internet, las recomendaciones y los anuncios en la sección amarilla del directorio telefónico.

Uno de las principales cosas que está afectando al las empresas inmobiliarias, son las personas que trabajan por su cuenta. Existen personas que se dedican a la actividad inmobiliaria de forma individual, y que según comentan los propietarios de las inmobiliarias, representan una competencia desleal pues, al no tener costos fijos derivados de la operación de una oficina, pueden bajar el monto de los honorarios que cobran a los clientes. Además, según comentan los empresarios que este tipo de personas, generalmente no cuentan con la experiencia, capacitación y la infraestructura necesaria para brindar un servicio profesional, además de no pertenecer al AMPI.

Continuando con el tema de la competencia, los dueños de las empresas inmobiliarias coinciden en que fuera de la competencia desleal que representan los agentes independientes, no existe rivalidad entre las empresas, al contrario, todas las inmobiliarias afiliadas al AMPI tienen un acuerdo en el que se comprometen a trabajar conjuntamente en operaciones en la que todos comparten su inventario de propiedades. También están comprometidas a cobrar el mismo monto de honorarios para evitar caer

en una guerra de precios y que el cliente tenga poder de negociación. Todas las empresas son similares en el tamaño del local, número de empleados, medios de promoción y comisión que pagan a los asesores.

El Lic. César Yunez, propietario de la inmobiliaria Cristal, la cual tiene 21 años en el mercado, comenta que según su punto de vista, una franquicia inmobiliaria representa una ventaja muy grande para alguien que quiere incursionar en el negocio y no tiene experiencia, pero para alguien que tiene ya un negocio establecido, no representa ventaja alguna. El Lic. Yunez comenta que la principal ventaja es que el franquiciante dará la capacitación necesaria al franquiciatario para que pueda desempeñar el servicio de manera profesional, además de la imagen y prestigio que la marca necesita para poder competir con las agencias ya establecidas. Explica que para un profesional establecido, que ya tiene una forma de operar y que ya tiene un nombre reconocido y posicionado en el mercado, la franquicia no aportaría una ventaja, pero si limitaría el modo de operación a los estándares del franquiciante, además de que dar una parte de las utilidades a este.

La Lic. Rosalinda Abarca Martínez, gerente de la inmobiliaria Century 21 Roura & Asociados, comenta que la principal ventaja que tienen las franquicias inmobiliarias en el mercado de Veracruz es que cuentan con el respaldo del franquiciante que ofrece al cliente seguridad y calidad, y que le asegura que las personas que brinden el servicio estarán capacitadas, pues es un requisito para ser franquiciatario estar en continua capacitación.

Por otra parte, la propietaria de la inmobiliaria Viver Bienes Raíces, Leonor Victoria, comenta que muchos franquiciantes son irresponsables al momento de otorgar una franquicia pues no se cercioran de que el franquiciante esté preparado para poder brindar al clientes un servicio profesional, y apegándose a los estándares de la franquicia. Esta empresaria nos comenta que muchas veces el franquiciante solo se preocupa por vender la franquicia y no cuida la capacitación y la operación del franquiciante.