



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

**INFORMALIDAD: FACTOR DE DESCONFIANZA EN EL SECTOR
INMOBILIARIO**

AUTOR:

JOSÉ LUIS ZAPATA VEGA

MONOGRAFÍA

COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2013



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

**INFORMALIDAD: FACTOR DE DESCONFIANZA EN EL SECTOR
INMOBILIARIO**

AUTOR:

JOSÉ LUIS ZAPATA VEGA

MONOGRAFÍA

TUTOR:

PROFESOR MICHAEL TORRES FRANCO

COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2013

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Sería imposible caminar por el sendero de la vida sin el acompañamiento y constante apoyo de personas que nos abren los brazos, dándonos una voz de aliento que nos impulsa a levantarnos día a día.

En primera instancia quiero agradecer a Dios porque es quien cuida de mi mente y me guía para actuar de manera ética.

A mi familia quienes con su ejemplo me formaron para llegar a ser lo que soy. Gracias mamá por tu amor, gracias papá por tus enseñanzas, gracias hermana por tu solidaridad.

Agradezco infinitamente a muchas personas que trabajan en el sector inmobiliario y que creen en él. En este sector llevo 2 años y espero continuar por mucho más tiempo, se merece que todos trabajemos unidos por su grandeza.

Una constante en la vida es la incertidumbre, caminar sin manos amigas no tendría sentido, mil gracias todos los que me ayudaron a ver de manera más simple mi camino.

José Luis Zapata Vega

TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO.....	6
2. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	6
3. ABSTRACT AND KEY WORDS.....	7
4. INTRODUCCIÓN	8
5. ANTECEDENTES Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
6. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
7. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	14
8. MARCO DE REFERENCIA O ESTADO DEL ARTE / TEÓRICO-PRÁCTICO	14
9. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	18
10. CONDICIONES DEL NEGOCIO INMOBILIARIO EN COLOMBIA.....	19
10.1. MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	20
10.2. FEDELONJAS (Federación Colombiana de Propiedad Raíz de Colombia)	21
10.3. ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación) ...	21
11. NEGOCIO INMOBILIARIO EN ESTADOS UNIDOS.....	23
11.1. NATIONAL ASSOCIATION OF REALTORS (NAR)	24
12. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAS CONCEPTUALES.....	25
12.1. AUTORES PRINCIPALES.....	26
12.2. COMPLEJIDAD Y REALIDAD.....	26
12.3. EL SECTOR INMOBILIARIO COMO UN SISTEMA DE ORGANIZACIONES INTELIGENTES	28
12.4. DISEÑAR EL FUTURO EN LA INCERTIDUMBRE DEL PRESENTE ...	29
13. ACTORES QUE ACTUALMENTE ESTAN FOMENTANDO LA PROFESIONALIZACION INMOBILIARIA	30
14. METODOLOGÍA DE TRABAJO	34
14.1. INSTRUMENTOS	34
14.2. CUESTIONARIO	35
14.3. RESULTADO DE ENTREVISTAS	35

15.	CONCLUSIONES	38
16.	RECOMENDACIONES	40
17.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS	41
18.	ANEXOS	43
18.1.	ENCUESTA 1	43
18.2.	ENTREVISTA 2	50

TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Participación de intermediarios.	10
Tabla 2: Tiempo promedio de venta.	10

TABLA DE CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Número de transacciones inmobiliarias- Nacional (11 Ciudades). Primer semestre 2004 a 2009.	22
--	----

1. GLOSARIO

Agentes inmobiliarios: Individuos que trabajan en el sector inmobiliario prestando el servicio de asesorías en procesos de venta, arriendo, administración de copropiedades y avalúos de inmuebles y/o terrenos.

Brokers: Personas dueñas de una franquicia inmobiliaria. Este término es comúnmente usado en países como los Estados Unidos, en la actualidad con el ingreso de franquicias internacionales a Colombia, se ha venido usando éste término con más frecuencia.

Estandarización: Es el establecimiento de lineamientos y guías claras y comunes a seguir para realizar un proceso.

Gremios: Agrupación de personas que realizan una misma profesión, actividad u oficio, las cuales se organizan con fines comunes.

Idoneidad: Es la capacidad tanto física como intelectual de una persona para desarrollar una actividad de manera eficiente.

Informalidad: Desarrollo de actividades que estén fuera del marco de la ley y sin unos lineamientos claros.

Sector inmobiliario: En éste se agrupa cualquier organización o actividad que esté ligada o relacionada al negocio de inmuebles y/o terrenos.

Profesionalizar: Es un proceso mediante el cual un oficio u ocupación se convierte en realmente una profesión que tiene altos estándares de calidad y eficiencia.

2. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Es momento de tomar consciencia de los sectores que más impactan en la economía y sociedad de un país. El sector inmobiliario Colombiano tiene la

importancia suficiente para que sea manejado con manos firmes que permitan su continuo crecimiento de la manera como lo ha demostrado en los últimos años. La inversión nacional y extranjera ha revolucionado la comercialización de inmuebles, creando la necesidad de servicios inmobiliarios de alta calidad. Con base en lo anterior, este sector debe ser guiado por personas idóneas, capaces de ofrecer asesorías concretas que garanticen el buen desarrollo del negocio inmobiliario, seguir en la informalidad no puede seguir siendo una opción.

PALABRAS CLAVES: Agentes inmobiliarios, Brokers, estandarización, gremios, idoneidad, informalidad, sector inmobiliario, profesionalizar.

3. ABSTRACT AND KEY WORDS

It is time to be aware of the areas that most impact the economy and society of a country. The Colombian real estate sector is important enough to be handled with steady hands that allow its continuous growth in the manner as demonstrated in recent years. The domestic and foreign investment has revolutionized the marketing of properties, creating a need for high quality real estate services. Based on the above, this sector should be guided by qualified people, able to offer specific advice to ensure the efficient development of the real estate business; to continue in the informality can no longer be an option.

KEY WORDS: Real Estate Agents, Brokers, standardization, guilds, suitability, informality, real estate, professionalize.

4. INTRODUCCIÓN

Colombia se ha posicionado dentro de los países emergentes con gran potencial de desarrollo. Poco a poco se ha ido estableciendo en un mundo globalizado dentro de aquellos que sin duda alguna tienen un perfil adecuado para tomar una posición de liderazgo; por ello no es casualidad que lo hayan catalogado como uno de los mercados principales emergentes del mundo en el selecto grupo del CIVETS (Colombia, Indonesia, Vietnam, Egipto, Turquía, South África).

Este nombramiento hace parte de un esfuerzo mancomunado que se ha llevado a cabo durante los últimos años en la nación. Hoy en día Colombia se encuentra en una de las mejores etapas políticas, económicas y sociales de su historia, impulsado por un debilitamiento de poder de las fuerzas insurgentes gracias al trabajo político y militar que se ha construido con el anterior y presente mando presidencial, al igual que el auge económico que se viene impulsado por los acuerdos comerciales como los Tratados de Libre Comercio que se firmaron con Canadá, Estados Unidos y tratados en proceso como con Corea del Sur y Turquía, trayendo consigo inversión extranjera y acceso de la industria nacional a otros mercados.

Para consolidar este esfuerzo de nación y posicionamiento mundial, se debe continuar por la línea del trabajo en conjunto y desarrollo de sistemas eficientes que garanticen un crecimiento exponencial de sectores tan importantes para la economía como lo es la industria inmobiliaria. Por ende, se podría afirmar que la construcción es uno de los renglones más dinámicos dentro del PIB para el país; junto a su principal activo que es el humano, por lo cual, sus lineamientos y trabajo deben estar guiados por personas capacitadas que estén al nivel de las exigencias del mismo.

Analizando los antecedentes y la actualidad del sector, se ha podido evidenciar que durante la década de los 90's el mercado inmobiliario colombiano tuvo un

ciclo difícil, periodo comprendido entre 1990 y 2001, situación ocasionada por muchos factores económicos que sin duda alguna deben seguir siendo manejados de manera organizada para no caer nuevamente en una crisis que afecte a este renglón tan importante del país.

Lo positivo en este punto es que el sector de la construcción, entendido como edificaciones y obras civiles, ha logrado una tasa de crecimiento promedio del 13% entre 2002 y 2007” (Misión Pyme, 2008); situación que se ha venido prolongando hasta la actualidad con un excelente poder adquisitivo por parte de los hogares e inversionistas colombianos y extranjeros.

Asimismo, lo deseado es que continúe el mercado con una dinámica creciente, en la que los diferentes sectores y agentes que influyen directamente en el mercado inmobiliario estén preparados para tomar decisiones asertivas para no vivir momentos de escases dentro de un negocio lleno de oportunidades.

Las tablas 1 y 2 muestran una cruda realidad de la participación de las empresas inmobiliarias en las transacciones que se están llevando a cabo en la ciudad de Bogotá. El bajo uso del servicio de las inmobiliarias por parte de los clientes se puede dar en un contexto en que la informalidad ha tomado parte de este negocio y ha opacado la imagen de un trabajo profesional que se pueda llevar por medio de inmobiliarias constituidas legalmente. Este es un reflejo de clientes insatisfechos que no ven valor agregado en las agencias inmobiliarias y de un gremio que hace poco por formalizarse totalmente.

Por otro lado, aún peor son los resultados de las investigaciones realizadas por Galería Inmobiliaria en donde el tiempo en días para vender o arrendar un inmueble en los diferentes estratos es mayor cuando se vende el inmueble directamente, demostrando una ineficiencia en los servicios inmobiliarios. No es una casualidad que los clientes no noten una diferencia entre usar un servicio inmobiliario o hacerlo independientemente, las estadísticas nos demuestran que hace falta mucho trabajo para ser confiables.

Tabla 1: Participación de intermediarios.

Si utiliza intermediario	Venta		Arriendo		Total	
	No	Si	No	Si	No	Si
Estratos						
E 4	78%	22%	56%	44%	66%	34%
E 5	77%	23%	53%	47%	64%	36%
E 6	67%	33%	53%	47%	59%	41%
Total	75%	25%	54%	46%	63%	37%

Fuente: Galería Inmobiliaria (octubre, 2011), pág. 10

Tabla 2: Tiempo promedio de venta.

Utiliza Intermediario?	Tiempo Promedio Ultimos Seis Meses			
	Arriendo (Días)		Venta (Días)	
	No	Si	No	Si
E 4	67	86	112	131
E 5	106	128	184	209
E 6	123	157	186	221
Total	93	114	149	175

Fuente: Galería Inmobiliaria (octubre, 2011), pág., 11

La informalidad es un tema palpable que impacta negativamente el desarrollo económico del sector, por lo cual, es necesario crear una industria sólida que procure beneficiar a todos los que directa o indirectamente trabajan en este negocio, con procesos que tengan una alta carga de profesionalismo con la

finalidad de consolidarlo como uno de los sectores más competitivos a nivel nacional e internacional.

5. ANTECEDENTES Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A lo largo de la historia desde que existieron los primeros asentamientos poblacionales, la propiedad raíz se ha constituido como una fuente de riqueza y poder. La conquista territorial ha sido y seguirá siendo uno de los principales motivos de conflicto y rivalidades entre Estados e individuos que buscan afirmar su superioridad ante sus semejantes.

Los bienes raíces, partiendo que es un tema fundamental para la humanidad, se deben manejar de acuerdo a su nivel de importancia. El vestir, el alimentarse y la protección de un techo se hacen perentorios dentro de una comunidad, por lo tanto, se debe garantizar la estabilidad en estos tres asuntos. Para nuestro caso, se dará una mirada profunda y analítica del proceso inmobiliario colombiano y en especial el impacto de la informalidad sobre este sector.

El negocio inmobiliario en la ciudad de Bogotá mueve 2,9 billones de pesos en venta y \$2.600 millones de pesos en arriendos sin contar los renglones de administración de copropiedades y realización de avalúos. Los anteriores datos son tomados del acumulado de la ciudad de Bogotá correspondiente a los estratos 4, 5 y 6, desde noviembre del 2010 hasta octubre del año 2011 (Galería Inmobiliaria, 2011). Como nos indica Galería Inmobiliaria, el mercado de Bogotá es representativo y al mismo tiempo pide unos lineamientos apropiados para su buen funcionamiento.

Son muchos los pro y los contra que giran alrededor de este tema, en el desarrollo de la tesis se analizarán y serán desglosados puntualmente para encontrar el problema raíz y así, finalmente, servir como un método

estrictamente académico de estudio para futuras decisiones de entidades públicas o privadas que influyan en el sector. En forma general, se podría afirmar que el temor que se tiene por la formalización como lo está la bolsa de valores de Colombia es un punto de quiebre que hace parte de las barreras preponderantes que inciden en la imagen del mercado inmobiliario como un sector formal capaz de generar valor al cliente y que impacta en el desarrollo de la economía del país.

La informalidad es un asunto difícil en un país como Colombia, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) se indica que para el período comprendido entre enero-marzo de 2011, el 50,9% de la población ocupada en el país hace parte de la informalidad (elempleo.com, 2011), porcentaje que de una u otra forma prende las alarmas y que se hace necesario que se vaya avanzando y concretando en éste para mejorar los procesos continuamente. Una posible justificación a la baja competitividad y productividad de Colombia a nivel mundial podría ser establecida por la informalidad de la economía, por lo tanto, es importante trabajar de manera profesional para satisfacer a los clientes y garantizarles un proceso idóneo, consiguiendo de esta manera una mejor percepción del sector, mayor reconocimiento, un incremento en ventas y asegurar unos ingresos superiores.

Economías que han tenido mejores procesos administrativos y han logrado la consolidación del sector, consiguieron incrementar el porcentaje de las comisiones como lo son Estados Unidos y Venezuela. En 1964 la comisión de los inmobiliarios colombianos se pactó en un 3% después de estar establecida en un 2%. Es evidente que han pasado alrededor de 50 años y el porcentaje sigue estando en el mismo nivel. En forma general se considera un porcentaje aceptable pero lo que no es posible es que muchos clientes lo sigan viendo muy elevado. Esto es una prueba viviente del estancamiento en los servicios que ofrecen los agentes no calificados, lo que significa que existe un problema estructural que se debe analizar.

Puntualmente se buscará estudiar el sector inmobiliario Colombiano en su conjunto, conocer sus raíces y su conformación, conocer el cómo se ha venido desarrollando y el por qué se ha dado este proceso con altas deficiencias para lograr la formalización. Todo lo anterior con la finalidad que se reduzcan estos factores determinantes ya que el impacto negativo que se genera sobre la imagen de las instituciones que hacen parte del sector y la economía de las familias colombianas se ponen en riesgo. Es importante garantizarle al cliente un proceso eficiente y certificado y de igual manera proteger el profesionalismo de los asesores inmobiliarios con sus pagos y su imagen. Como lo afirmó Clemencia Parra presidenta de la Unión Inmobiliaria de Colombia (Metrocuadrado.com, 2004), lo primero es la autorregulación gremial y después por parte del Estado. Todo debe comenzar desde las empresas que laboran en el sector tratando de promover la autorregulación, iniciando por mejorar los procesos de selección y reclutamiento, creando espacios de aprendizaje y formación, de tal manera que el servicio que se les brinde a los clientes sea de alta calidad, y por ende, vean en las inmobiliarias una organización en quien confiar sus patrimonios.

Basados en los antecedentes, sería pertinente para este trabajo de investigación desarrollar la siguiente pregunta, ¿qué alternativas se podrían establecer para erradicar la informalidad del sector inmobiliario y así cambiar la percepción negativa que se tiene sobre la labor que desarrollan los inmobiliarios?

6. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La mala imagen del sector inmobiliario colombiano como resultado del manejo informal que se le ha dado, viéndose reflejado en la desconfianza de los propietarios para realizar transacciones de compraventa, arriendo y todos los procedimientos relacionados por medio de la asesoría de las agencias

inmobiliarias. La informalidad entendida como la no estandarización de procesos, asesores inmobiliarios no profesionales y la no existencia de estadísticas confiables del sector, ocasionando que se degrade la imagen de la industria y se vean afectadas las operaciones de las empresas dedicadas a esta actividad económica.

7. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué se sigue presentando informalidad en el mercado inmobiliario colombiano?, ¿cuáles son las consecuencias a las que ha conllevado tanta informalidad?, ¿cómo se podría disminuir?, ¿qué efectos administrativos y económicos traería como consecuencia para los sectores que interactúan en el mercado? De la misma forma se estudiarán casos concretos como el estadounidense, el cual, es un mercado totalmente regulado por los gremios y por el Estado, con el fin de conocer qué medidas correctivas han tomado al respecto. Y por otro lado, veremos organizaciones públicas y privadas como la Federación de Lonjas (FEDELONJAS), empresas inmobiliarias que laboran en este sector tanto nacionales como franquicias extranjeras, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el SENA, para conocer de manera más profunda los organismos que intervienen en los procesos inmobiliarios.

8. MARCO DE REFERENCIA O ESTADO DEL ARTE / TEÓRICO-PRÁCTICO

Para el desarrollo del presente trabajo sobre el mercado inmobiliario en Colombia y en específico de la informalidad que se está viviendo, es importante remitirnos a las instituciones tanto públicas como privadas que tienen efectos sobre este tema.

Las numerosas inmobiliarias que desde hace más de 120 años están activas dentro de la industria, las diversas agremiaciones como la Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá y FEDELONJAS, el servicio nacional de aprendizaje (SENA) y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, son actores directos en este negocio que darán una base fiable de opiniones e investigaciones que ayudarán a un buen término en este trabajo.

Asimismo, es de gran importancia observar cómo se han venido desarrollando otros mercados internacionales como el estadounidense, donde se enmarcan grandes avances en contra de la informalidad del sector. Franquicias como RE/MAX, Century XXI y Coldwell Banker, darán un punto de referencia en el manejo interno del personal y como se han venido profesionalizando.

Existe gran diversidad de opiniones y discusiones alrededor del tema, en ese sentido, estas se han sostenido en miras de crear y poner en práctica las mejores soluciones para afrontar la informalidad en el país. Aún siendo que las acciones tomadas por los entes involucrados en cuanto formación y desarrollo de los agentes han sido muy positivas y con algunos avances, no se ha logrado unificar el sector como un todo para tomar una decisión que realmente genere un impacto eficaz para erradicar la ineficiencia que se vive hoy en día.

Nombraremos algunas de las inmobiliarias nacionales con mayor tradición del país: Juan Gaviria, Julio Corredor, Isabel de Mora, Alfonso Carrizosa Hermanos, Luque Medina, Coninza Ramón H., Corral Maldonado Asociados, Rafael Ángel H., y Luis Soto. Todas ellas con un largo recorrido en el mercado, algunas con un trabajo de 120 años, constituyéndose cada una de ellas como la base teórica y práctica de la investigación y del análisis del contexto actual de la informalidad del sector.

Como entidad gubernamental para este año tenemos el nuevo Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio donde el Presidente de la República, Juan Manuel Santos, ordenó por primera vez la creación de un Ministerio de Vivienda para el

país trayendo consigo grandes responsabilidades en cuanto la generación de empleo, ser el líder de otras industrias y propender porque la vivienda sea una de las principales necesidades a cubrir.

Además, el Ministerio ayuda al mercado inmobiliario a promover proyectos y a regular su funcionamiento con ayuda del Congreso de la República; sin embargo, como ya se ha venido nombrando, lo primordial es la unificación de los actores que influyen en el sector inmobiliario y como segunda medida la regularización por parte del Estado.

Por otro lado, el SENA -Institución Prestadora de Educación- ha ayudado en varias ocasiones a profesionalizar los agentes de las inmobiliarias con el fin de que cada día preste un mejor servicio. Además, está comprometido en impulsar el sector y mejorar día a día los procesos inmobiliarios para poderlos catalogar de alta calidad. Por ejemplo, dentro de los cursos que se han habilitado está el de formación como perito en avalúos comerciales de inmuebles siendo un punto clave en las negociaciones.

Las agremiaciones cumplen la función de reunir los intereses generales en una sola fuerza para potencializar su actuación en el mercado. Agremiaciones como la Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá que se conformó hace más de 60 años es la que representa a sus miembros ante los organismos gubernamentales, otras agremiaciones y la sociedad en general, en cualquier tipo de asunto que esté afectando a la comunidad.

Esta clase de organizaciones desarrollan proyectos muy importantes para los agentes inmobiliarios que hagan parte de la agremiación en los temas de formación y capacitación. Sin embargo, aunque ya se están evidenciando avances en la formalización, aún es una opción costosa para la mayoría de empresas inmobiliarias que quieren apoyarse en ellas.

La Lonja realiza estudios constantes del mercado inmobiliario y los hace públicos para conocer la situación actual que se está viviendo. Esta organización reconoce la importancia de trabajar en contra de la informalidad y de proponer acciones contundentes que ayuden a generar valor agregado al servicio prestado.

A nivel internacional se tendrá en cuenta como marco teórico los avances prácticos y estudios realizados por franquicias como RE/MAX, Century XXI y Coldwell Banker, Las buenas prácticas, los estudios realizados, la consolidación de la industria y los resultados que demuestran, permiten que se vean como un referente para esta actividad económica en el país. Además de las principales franquicias internacionales veremos en la poderosa agremiación que existe en los Estados Unidos un gran ejemplo como parte de la comparación constructiva que se querrá desarrollar.

Como caso concreto se tomará un estudio realizado en Arequipa, ciudad de Perú, en el cual se analiza la informalidad que se vivía en el mercado inmobiliario y cómo se ha logrado hacer frente a esta problemática por medio de la intervención de agremiaciones públicas y entidades gubernamentales que de cualquier manera establecen los lineamientos que deberán ser acatados en el territorio con miras a mejorar la eficiencia y la imagen.

Este caso de estudio específico ayudará hacer un comparativo y saber qué aplicar a un caso similar en el mismo continente. Fue realizado por la escuela de postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) titulado “Riesgos y/o oportunidad de la informalidad en el sector construcción de la provincia de Arequipa” por Beno Gramio, Jessik Marquez, John Messias y Sheila Castañeda.

En general son muchas las opiniones que se vienen desarrollando alrededor de este tema. Las diferentes entidades ponen su punto de vista y tratan de generar el cambio pero hasta el momento no se ha logrado concretar nada para el sector

inmobiliario en Colombia en pro de erradicar la informalidad que tanto afecta la imagen de los inmobiliarios.

Los estudios a nivel nacional son muy pocos y las opiniones muchas, entonces es momento de tomar una posición clara sobre el tema y sacar adelante alternativas con iniciativas públicas y privadas para potencializar al máximo el sector y lograr atender el porcentaje tan elevado de clientes que no acuden a las inmobiliarias por no ver un valor agregado en el servicio prestado.

Cuando se habla de informalidad en el sector inmobiliario no sólo hacemos referencia a las llamadas “mesitas de noche” que deambulan solitariamente por todos los rincones urbanos tratando de captar clientes con servicios ineficientes, también nos referimos a la informalidad y tradicionalismo que se vive dentro de algunas inmobiliarias nacionales. No obstante se ha intentado estar a la par de las grandes inmobiliarias a nivel internacional aún cuando los procesos siguen siendo inadecuados para ser competitivos.

9. ASPECTOS METODOLÓGICOS

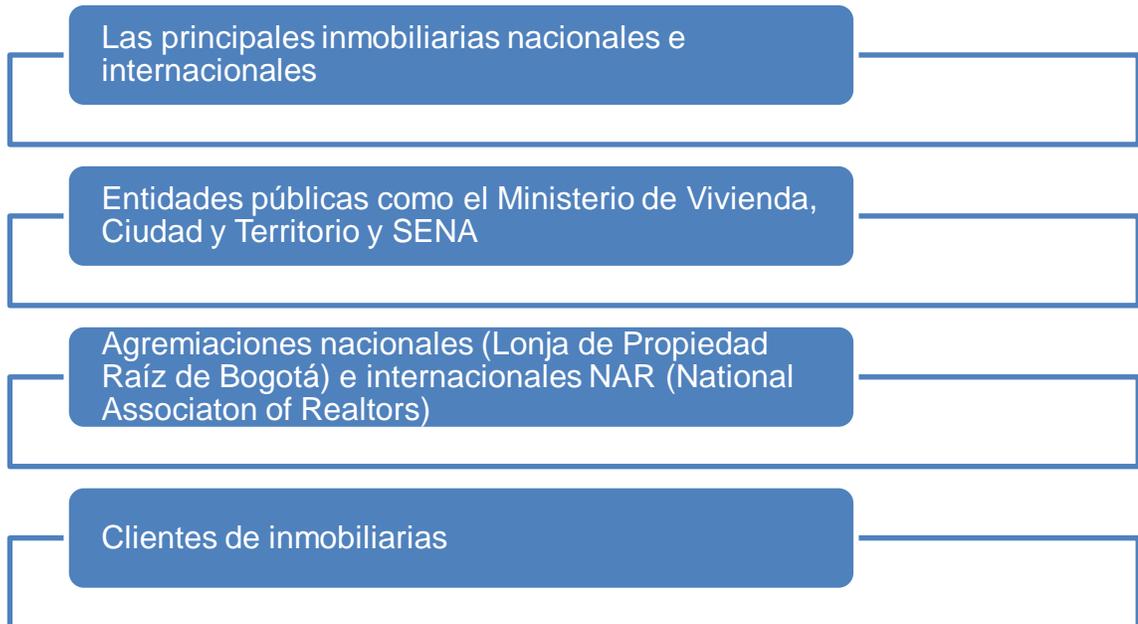
La presente tesis se desarrolló con rigor de objetividad, que permitió la construcción de relaciones, pensamientos y comportamiento, además de poder predecir en cierta manera posibles reacciones que estén relacionadas a los hallazgos del sector inmobiliario.

El tipo de investigación fue exploratorio con un enfoque metodológico cualitativo usando como técnica principal la recolección de datos a través de entrevistas personales.

El sistema de información que se usó para el desarrollo del trabajo fue basado en fuentes primarias con mayor uso que las fuentes secundarias. Lo anterior por dos razones: no hay muchos trabajos que hablen sobre el tema en

Colombia sobre la informalidad y segundo se buscó crear un trabajo final sin sesgos por investigaciones anteriores.

Grupos objetivo:



10. CONDICIONES DEL NEGOCIO INMOBILIARIO EN COLOMBIA

Es mucho lo que se podría hablar acerca del negocio inmobiliario en Colombia pero muy poco hay escrito sobre él, sobre su eficiencia y buenas prácticas. Son demasiadas las firmas colombianas entre agencias inmobiliarias y de construcción que están constituidas, pero hay muy poco sobre su productividad y satisfacción de los clientes. Son muchos los desempleados que suponen que siendo “mesitas de noche” creen que pueden dar un excelente servicio y ganar mucho dinero, pero es muy poco lo que se puede decir sobre el número de clientes que quedaron satisfechos con su trabajo.

Las agencias inmobiliarias en Colombia tienen tantos años como la creación de los aeroplanos, pero muy pocas estadísticas e información que demuestren las huellas de su buen actuar en el territorio.

Son muchas las empresas que llevan una gran trayectoria en el negocio de la intermediación, o mejor, de la asesoría en la compraventa, avalúos, administración de arriendos y de propiedad horizontal, algunas de ellas llevan en el negocio por más de 100 años. Cada una de ellas ha dejado su huella, mal o bien, se mantienen de generación en generación.

En Colombia existen normativas importantes que regulan diferentes sectores, ya sean textiles, siderúrgicas, energéticos, alimenticios, etc., para el caso específico del mercado inmobiliario se regulan temas puntuales y claves para la convivencia y comercialización de vivienda. Se relacionarán de manera general las leyes bajo las cuales se rigen: arriendos bajo la ley 820 del 2003; propiedad horizontal bajo la ley 675 del 2001; Ley de vivienda bajo la ley 546 de 1999 incluyendo el artículo 50 que habla sobre avalúos y evaluadores. Con lo anterior el Estado demuestra que por medio del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y el Congreso se está legislando a favor de la convivencia social y vela por garantizar una vivienda cómoda para las personas.

A continuación se relacionarán algunas entidades que actualmente influyen en la formalización del sector y que de una u otra forma han venido aportando los primeros argumentos del por qué es necesario dar un paso más hacia una estructura mejor fundamentada.

10.1. MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

Tiene como objetivo primordial lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación

del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

10.2. FEDELONJAS (Federación Colombiana de Propiedad Raíz de Colombia)

Es una organización sin ánimo de lucro que reúne y agrupa a una lonja de cada ciudad del país con la misión de propender por el desarrollo, crecimiento, mejoramiento y expansión del sector inmobiliario nacional ejerciendo representatividad gremial a nivel nacional e internacional, brindando apoyo a entidades públicas y privadas, organizando y fortaleciendo el ejercicio de la actividad inmobiliaria, generando espacios académicos y de investigación, armonizando las normas técnicas internacionales al país, prestando servicios relacionados con el sector inmobiliario en un marco jurídico, ético, de calidad y profesional.

Actualmente la Federación es miembro del Consejo Superior de Vivienda, el cual asesora al gobierno en términos de desarrollo de la política habitacional. Además, es miembro asociado de la Federación Internacional de Bienes Raíces – FIABCI- y de la Asociación Nacional de Profesionales Inmobiliarios -NAR- de los Estados Unidos.

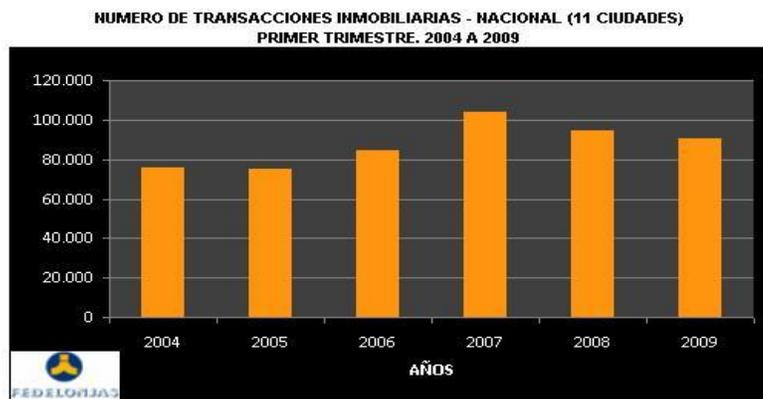
10.3. ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación)

Es una organización creada en 1963, con cobertura internacional y sin ánimo de lucro, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.

En la actualidad presta los servicios de Normalización, Educación, Certificación, Inspección, Servicios de Evaluación para el Cambio Climático, Acreditación en Salud, Calibración de Equipo, Consulta y venta de Normas y Publicaciones.

La unión de entidades privadas y públicas es lo que logra la sinergia necesaria para sacar este sector de la informalidad. Las siguientes tablas son indicadores que publicó la Superintendencia de Notariado y Registro y que nos muestran el impacto que generó hasta el 2009 las transacciones comerciales de inmuebles en las principales ciudades del país.

Ilustración 1: Número de transacciones inmobiliarias- Nacional (11 Ciudades). Primer semestre 2004 a 2009.



CIUDAD	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ARMENIA			2.156	2.648	2.546	2.343
BARRANQUILLA	3.731	3.793	4.002	5.085	4.423	4.853
BOGOTÁ	31.472	29.730	34.868	42.729	40.638	38.863
BUCARAMANGA	4.871	4.797	5.115	6.627	5.583	5.472
CALI	10.463	10.052	10.742	13.269	11.298	9.975
CARTAGENA	2.164	2.534	2.365	3.022	3.077	3.562
CUCUTA	2.663	2.676	3.230	3.799	3.426	4.298
MANIZALES	2.064	2.157	2.529	3.070	2.595	2.340
MEDELLÍN	14.054	13.080	15.242	18.831	16.753	15.062
PEREIRA	3.022	2.658	3.146	3.684	2.600	2.280
SINCELEJO	919	1.292	1.108	1.289	1.277	1.354
TOTAL	75.423	72.769	84.503	104.053	94.216	90.402

Fuente: Superintendencia de Notariado y Registro

Cálculos y Gráficos: FEDELONJAS

Fuente: Superintendencia de Notariado y Registro. Cálculos y gráficos: FEDELONJAS

Cabe resaltar que mientras países como los Estados Unidos desde el 2008 estaban en depresión económica inmobiliaria, Colombia en cierta manera se mantuvo equilibrada así fuera tan dependientes de un país como este.

Estamos hablando de un promedio aproximado de 90.000 transacciones de solo el concepto de compraventa en las principales ciudades del país. ¿Realmente aún seguimos creyendo que esto no tiene un riesgo social, en donde el patrimonio de muchas familias está en peligro por asesorías ineficientes?

Se debe analizar la relevancia que ha tenido, tiene y seguirá teniendo los bienes raíces en la sociedad, no es sólo una simple transacción, es un patrimonio de familia, son sueños, son realidades, son vidas.

11. NEGOCIO INMOBILIARIO EN ESTADOS UNIDOS

Es de gran importancia para el desarrollo de esta tesis realizar un comparativo respecto a otros mercados que han demostrado tener mejores prácticas. Los Estados Unidos ha logrado formalizar el sector inmobiliario en especial las agencias inmobiliarias, en donde agremiaciones fuertes y regulaciones por parte del Estado han hecho que la gente confíe en ellos y puedan crecer en su actividad económica.

Esta es una actividad en la que se debe acreditar la idoneidad de las personas que asesoran e intermedian las relaciones comerciales, no cualquiera puede poner su punto de vista en una decisión en la que está en juego el patrimonio que construyó a lo largo de su vida.

Lo anterior, es exactamente lo que se está haciendo en Colombia al permitir relaciones abiertas de comercio en este negocio. Algunas inmobiliarias constituidas, propenden por capacitar a sus agentes, aunque con mucha rotación y pocos resultados, y por otro lado, y más desastroso, están los independientes que con poca o nada de información que poseen, provocan decisiones nefastas.

Esta actividad implica riesgos sociales bastante grandes que deben ser vigilados para no caer en un círculo de negligencias.

11.1. NATIONAL ASSOCIATION OF REALTORS (NAR)

La Asociación Nacional de Profesionales Inmobiliarios de los Estados Unidos es una agremiación que ha logrado unir a todos trabajadores inmobiliarios bajo una sola fuerza logrando grandes desarrollos en cuanto al posicionamiento y credibilidad de los miembros del sector.

Esta organización reúne a todos los afiliados bajo una sola plataforma que los beneficia en gran medida para dar cumplimiento y velocidad a las negociaciones. Este tipo de negocio es basado bajo el principio de red, lo que significa que los contactos y el flujo de información deben movilizarse de forma eficiente y que en la mayor brevedad posible puedan estar firmando los papeles de traspaso de propiedad.

La mayor parte de los negocios inmobiliarios en los Estados Unidos se llevan a cabo con la asesoría de los *Brokers (Propietario de una franquicia inmobiliaria)*, esto siendo fruto de un gran esfuerzo de quienes trabajan en el sector para ganarse la confianza y lealtad de sus clientes.

Con la carnetización se regulan a los asesores inmobiliarios. Se les delimita su campo de acción por territorios, basados en el conocimiento que puedan brindar a sus clientes ya que cada Estado tiene sus políticas y reglamentaciones que pueden ser diferentes. Partiendo de esto, cada agente debe superar unas pruebas que son evaluadas por el gobierno de tal manera que certifique que es apto y tiene el conocimiento suficiente para llevar a cabo una asesoría inmobiliaria. Se le otorga el carnet a quien demuestre tener todas las capacidades para llevar a cabo de forma idónea esta labor. Lo anterior crea confianza en el mercado, formaliza y estructura mejor cada proceso de compra-venta, arriendo, avalúos, etc.

La comisión pactada en el mercado inmobiliario estadounidense es mayor que la colombiana. Se estableció en un 6%, equivalente a un 100% más de lo que se cobra en el territorio colombiano por prestar este servicio. Todo se puede lograr pero con esfuerzos igualmente mayores. A un mejor servicio, la gente lo reconoce y lo paga, pero mientras se ofrezca mediocridad, igualmente se recibirá un pago estándar.

Las alianzas estratégicas con otras organizaciones internacionales y nacionales facilitan el buen desarrollo del negocio de los inmobiliarios que cobija. Estamos en un mundo globalizado: el flujo de mano de obra, de conocimiento, de información, de dinero, es una constante entre Estados, la necesidad de infraestructura es otra parte invariable, por lo que las instituciones se deben unir de forma global para satisfacer así mismo un mercado global.

12. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAS CONCEPTUALES

En el presente capítulo nos centraremos en abordar de manera estructurada los conceptos y teorías que servirán de base teórica para guiarnos en el desarrollo del proyecto de grado que se está presentando.

No obstante, ya recopilada la información sobre la historia, los objetivos, justificación y principales actores del tema, se entenderá este capítulo como un soporte para argumentar nuestra hipótesis.

Los temas puntuales y de peso en que se sustentan los autores relacionados se basan en desarrollar los conceptos de la complejidad, trabajo sistémico, riesgo, incertidumbre, realidad y toma de decisiones. Se relacionan mucho en cuanto al postulado de argumentos que proponen para ser más eficientes dentro de una organización viva como lo son las agencias inmobiliarias.

12.1. AUTORES PRINCIPALES

MARCELO MANUCCI “La estrategia de los cuatro círculos”

Doctor en ciencias de la comunicación (USal) Argentina. Psicólogo (UNR) con formación en terapia sistémica y entrenamiento en Psicodrama. Formación de Postgrado en Marketing. Imagen Institucional, Comunicación y Publicidad (UBA) Argentina.

Desde hace diez años trabaja en estrategia integrando postulados de las ciencias de la complejidad diseñando metodologías y herramientas para la gestión estratégica de proyectos en contextos inestables y entrenamientos de equipos de alto rendimiento.

PETER SENGE “La quinta disciplina”

Graduado en ingeniería de la Universidad de Stanford. Realizó en el Massachusetts Institute of Technology (MIT) un Master en *Social Systems Modeling*, además de ser en años posteriores director del centro para el Aprendizaje Organización en este mismo Instituto. En los años 90 escribió su libro *The Fifth Discipline* en el cual basa su teoría del desarrollo organizacional como un sistema proponiendo cambios fuertes en la mentalidad con visiones comunes.

12.2. COMPLEJIDAD Y REALIDAD

Lo único constante en el universo es el cambio. Adaptarse a un mundo con diversidad de pensamientos, avances tecnológicos, ciencia, economías cada vez más difíciles, sociedades más independientes y procesos que trascienden incluso al contexto actual, nos ponen frente a un contexto complejo.

Transitar por el sendero de la complejidad y la incertidumbre es una realidad que difícilmente se puede vivir de manera separada. Como lo plantea Manucci, las

organizaciones tienen un desafío doble. Por un lado, deben encontrarle un sentido a un mundo tan complejo e inestable para mantener la dinámica del desarrollo corporativo y, en segundo lugar, deben poder trabajar una imagen compartida de futuro con el fin de tener un proyecto en común.

Son diferentes las definiciones de complejidad que podemos abordar. Una de ellas es el estado que se encuentra entre el orden y el caos, algo que los científicos denominan como “al borde del caos”. Sin desviarme del tema central, esta teoría abarca temas importantes de la creación e iniciativa en las organizaciones, el cómo se proponen nuevas situaciones a partir de un estado diferente al de equilibrio. Otra definición se toma con base en la organización de los sistemas, definida como una “tendencia constante y espontánea de un sistema, en la que sus elementos intervienen entre sí y con el entorno dando lugar a nuevos sucesos, eventos y patrones de comportamiento globales” (El pensamiento complejo: una introducción a la complejidad celular, 2006).

En una realidad compleja toda estrategia está inserta de ella. Las múltiples variables que se presentan para la toma de una decisión hacen que no se pueda predecir un patrón de causa y efecto. Para trascender en este contexto, los actores inmobiliarios deben actuar de manera inteligente y unida a un propósito común. Se debe establecer el objetivo por el cual están presentes en el mercado y mirar un poco más al futuro de este negocio tan rentable como es la propiedad raíz.

Se establece un problema crucial que quizás es el que más énfasis en el desarrollo de este trabajo de grado, y es la dispersión y atomización de los diferentes actores que integran el mercado. La complejidad se basa en las diferentes alternativas y variables que se tienen en cuenta para la toma de decisiones, pero si no se genera un acuerdo unificado para la toma de estas decisiones, se complejizará de manera acentuada lo natural de la complejidad.

Como lo escribe Peter Senge se afirma que la mirada de la realidad es finita por dos factores: es imposible contar con toda la información disponible para decidir y porque desde la concepción de los sucesos emergentes, hay información que al momento de decidir todavía no existe y surgirá según como se desarrollen e interactúen las variables de un acontecimiento.

Para remediar esta mirada finita y de incertidumbre, es importante la preparación de las herramientas, del campo y del conocimiento, los miembros inmobiliarios deben trabajar con miras a disminuir esta mirada del contexto de la complejidad. La preparación de los dueños de franquicias y empresas, de los *Brokers* y de los asesores debe ser bien guiada de tal manera que se esté preparando para afrontar cualquier factor no lineal que se presente en el camino.

12.3. EL SECTOR INMOBILIARIO COMO UN SISTEMA DE ORGANIZACIONES INTELIGENTES

Lo que nos propone Peter Senge en su libro de la “Quinta disciplina” es que todos deberíamos experimentar el trabajo de una organización inteligente; se debe aprender a generar resultados extraordinarios mediante una visión global y conjunta en las diferentes situaciones; interconexión, influencia, relaciones, contemplar el todo y no cada uno de sus elementos.

Vemos la realidad como una foto y no sabemos por qué no hay un cambio ni de dónde viene el problema. Debemos ser conscientes de que debemos acelerar el aprendizaje organizacional y modificar los modelos mentales.

Arie de Geus, jefe de planificación de Royal Dutch/Shell, ha declarado: “La capacidad de aprender con mayor rapidez que los competidores quizá sea la única ventaja competitiva sostenible”(La quinta disciplina, 1990)

El aprendizaje compartido o aprendizaje mutuo es el que podrá generar una ventaja competitiva a los integrantes del negocio inmobiliario frente a la mirada de incertidumbre de los clientes. Hoy en día, la competencia no se establece entre los mismos inmobiliarios, la competencia es contra esa percepción negativa de cada cliente potencial, contra la informalidad, contra el desconocimiento, contra sí mismos.

12.4. DISEÑAR EL FUTURO EN LA INCERTIDUMBRE DEL PRESENTE

Ninguna organización está exenta de estar influenciada por un pasado vivencial con experiencias positivas y negativas, por un presente que se configura como la única realidad que se puede palpar y por un futuro que como es definido por Marcelo Manucci "no está en el calendario, sino en la estructura cognitiva, en los paradigmas, en los símbolos con los cuales la organización traza un mapa para operar sobre la dinámica de la realidad"(La estrategia de los cuatro círculos, 2006).

El futuro se crea con base en una visión que debe ser compartida mentalmente por todos los integrantes de un sistema. El devenir y el futuro se entre lazan a partir de un puente que Senge llama estrategia, que debe ser sólida y sin rupturas dentro de la mente de sus integrantes. El devenir son las actividades cotidianas que están en el calendario y que se vuelven en acciones promiscuas, no prometen crecimiento sino un cúmulo de "éxitos" cortoplacistas, que a diferencia de la visión de futuro hace que una organización continúe al siguiente eslabón en su crecimiento.

El sector inmobiliario colombiano no ha integrado de manera efectiva una visión futura del manejo del negocio. La inmediatez, el interés por el éxito del devenir ha prostituido esta actividad a tal punto que los cambios en las estructuras de las empresas son mínimos, los tradicionales, continúan siendo tradicionales porque

de una u otra forma ganan dinero, los gremios buscan intereses propios ya que no existe un futuro bien planteado, los particulares trabajan a su manera ya que reciben dinero sin necesidad de una formación adecuada no importa las consecuencias y los clientes continúan pagando pero con temor de no recibir un excelente servicio.

La zona de confort persiste por continuar con una mirada tenue y nubada del futuro. El cambio hacia un mercado profesional se detiene a medida que cada uno de los actores atomiza más el mercado y vela por los intereses particulares. Es una buena manera de seguir sobreviviendo, pero no es una forma de crecimiento que es lo que se busca con la mirada al futuro planteado por Manucci en su libro de los Cuatro Círculos.

Toda decisión crea incertidumbre, pero cuando se puede avanzar por otro camino que crea mayores expectativas, lo mejor es dar el paso.

13. ACTORES QUE ACTUALMENTE ESTAN FOMENTANDO LA PROFESIONALIZACION INMOBILIARIA

FEDELONJAS e ICONTEC son dos instituciones que actualmente están forjando la profesionalización del sector, han sido muy generosos con el apoyo y visión que a diario han presentado en estructurar el funcionamiento de este servicio.

En cuanto a la Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz encabezado por la doctora Nadia Morales ha enfocado esfuerzos para desarrollar la parte ética y profesional de los miembros de las organizaciones inmobiliarias de Colombia, de tal manera que se busque impactar de manera eficiente el servicio prestado a los clientes.

Para dar cumplimiento a esta misión, FEDELONJAS, fue designado en el año 2008 por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a la Unidad Sectorial de

Normalización de Servicios Inmobiliarios, denotado con las siglas “USN SI”, enmarcado en el Sistema Nacional de Calidad, que tendrá como finalidad la elaboración de normas Técnicas Sectoriales en materia inmobiliaria. De acuerdo a lo anterior, ICONTEC y FEDELONJAS suscribieron un convenio de manera pública en Bogotá el 10 de Septiembre de 2008, con la finalidad de estructurar esta unidad de Normalización.

Cabe resaltar la manera como se ha organizado la Unidad Sectorial de Normalización de Servicios Inmobiliarios –USN SI-. Son cuatro comités técnicos de Normalización, los cuales fueron pensados dentro de los campos más importantes de acción en que pueden ofrecerse estos servicios. Lo que se busca es elaborar Guías y Normas Técnicas Sectoriales con base en el objeto para el cual ha sido creado. Como bien son explicados por FEDELONJAS, nombraremos dichos comités acompañado de sus enfoques específicos.

Comité compra-venta de inmuebles: Como objetivo se plantea normalizar las transacciones correspondientes a compra-venta de cualquier tipo de inmueble (comercial, residencial, rural, urbano)

Comité arrendamiento de inmuebles: Como objetivo se plantea normalizar las transacciones correspondientes a arriendo de cualquier tipo de inmueble (comercial, residencial, rural, urbano)

Comité Propiedad Horizontal: El objetivo de este comité es el de normalizar la administración de propiedad horizontal para los inmuebles de todo tipo que se encuentren bajo este régimen. Cabe resaltar que ya existe la ley 675 de 2001 la cual regula este aspecto del sector.

Comité Calidad de Servicios Inmobiliarios: Normalizar el sector mediante lineamientos que engloben las características que debe adquirir una persona que ofrezca este tipo de servicios.

En una conversación que sostuve con Fredy Mancera Apolinar Coordinador de Proyectos y Normalización de FEDELONJAS, explicó el enfoque y los objetivos que se quieren lograr desde esta organización junto con otras más que unieron esfuerzos.

El objetivo general se resume en la profesionalización inmobiliaria para ganar la confianza de los clientes que a lo largo de la historia que nunca se ha tenido. Se van a tener dos enfoques o marcos, un tema regulatorio y otro auto regulatorio.

Con todas las dificultades que se puedan tener sobre el camino, pero la meta está establecida y se debe lograr. Por el tema regulatorio se generan leyes y decretos, que bajo una institucionalidad se quiere que haya una vigilancia, seguridad y control.

Actualmente se adolecen de leyes en el sector inmobiliario, se tienen algunas como la ley 820, la ley 675 y códigos. Las anteriores con deficiencias, ya que por ejemplo la ley 820 que es de arriendos no cubre la parte de inmuebles comerciales ni zonas rurales, dejando huecos jurídicos que se deben manejar de otras formas.

Por otro lado está la parte auto regulatoria que es la que FEDELONJAS y las otras partes interesadas están organizando bajo normas y guías técnicas, que son básicamente las reglas de juego para este negocio. Como se relacionaron en la parte superior, los Comités son áreas específicas que se están analizando para aplicar estas normas y guías.

La informalidad ha traído consecuencias nefastas para los inmobiliarios, pero resalta la mayor que es la desconfianza. La concepción de los comisionistas inmobiliarios se han vuelto en algo cultural, la respuesta de los propietarios frente a este servicio se ha convertido en la desconfianza.

En este negocio se maneja el patrimonio de la gente, se administra el sueño que culturalmente todos quieren adquirir que es su vivienda y la independencia. El proyecto que se está realizando se tiene una visión, según Fredy, de unos 15 a 20

años por ser algo cultural, de mentalidad del consumidor. Cambiar esta forma de pensar se basará en mucho trabajo en equipo y consciencia de los inmobiliarios para lograrlo.

Fredy Mancera Apolinar muestra la importancia de los servicios inmobiliarios en general (compra-venta, arriendo, administración de propiedad horizontal, actividad valuatorias, administración de arriendo) ya que aportan aproximadamente el 8% del PIB nacional, superior al mismo aporte de la construcción. El impacto social y económico es elevadísimo, se debe seguir trabajando.

Uno de los últimos avances que se han logrado en materia inmobiliaria específicamente en el tema jurídico es la aprobación en la plenaria de la Cámara de Representantes el Proyecto de Ley del Valuador por medio del cual se expide el estatuto de ley para la valuación en Colombia.

“La idea central del proyecto es que las nuevas generaciones de valuadores tengan un pregrado y postgrado como especialistas en valuación, pero está previsto un régimen de transición para todos los valuadores que acrediten experiencia suficiente y comprobada. El Consejo Ético Nacional de Valuadores será el encargado de supervisar el cumplimiento de los requisitos exigidos para acogerse al régimen de transición” (FEDELONJAS,2012).

Lo anterior es una realidad que impacta positivamente a todos los inmobiliarios y que se debe seguir fomentando. En este punto se observa la unión pública y privada por conseguir mejores resultados y de propender por ser pioneros en un mercado que lo necesita. Cada proceso de compra-venta, arriendo, administración de propiedad horizontal y actividades valuatorias, necesita la seriedad suficiente para garantizar un servicio de calidad con resultados eficientes, de lo contrario se seguirán produciendo los mismos resultados ineficientes que percibimos hasta ahora.

En la constitución política Artículo 26 se habla sobre la libertad de profesiones y oficios como se cita a continuación:

Art. 26.- Libertad de profesiones y oficios.

“Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social” (Superintendencia de Industria y comercio, 2005).

Es importante resaltar el presente artículo de nuestra Constitución colombiana ya que reúne en un párrafo el propósito que se busca en este trabajo. Esta actividad inmobiliaria se podría definir como una ocupación u oficio muy bonito que no exige edad, ni género pero si implica un riesgo social y financiero si quien asesora una transacción no está debidamente informado.

Así como en actividades comerciales como la aviación, corredor de bolsa se exige un título de idoneidad, la actividad inmobiliaria es de gran importancia como se ha resaltado durante todo este texto por lo que se debe exigir un mínimo de formación académica en el sector.

Gracias a ICONTEC y a FEDELONJAS se seguirán buscando esta idoneidad en cada persona dedicada a esta actividad.

14. METODOLOGÍA DE TRABAJO

14.1. INSTRUMENTOS

Para el desarrollo del presente trabajo se tomó como instrumento de investigación la entrevista. La idea central de esta herramienta es que permite su utilización como una manera de realizar un acercamiento fiel al tema que puntualmente se

pretende investigar. En la medida en que se recibe información de primera mano de los actores que influyen en las decisiones del sector es posible generar conclusiones más veraces y oportunas para el adelanto de este tema.

14.2. CUESTIONARIO

1. ¿A qué se debe la informalidad en el sector inmobiliario?
2. ¿Qué consecuencias ha tenido tanta informalidad?
3. ¿Qué acciones se pueden llevar a cabo para disminuir o pasar a la formalidad?
4. Según usted, ¿qué no ha permitido la formalización del sector?
5. En relación a otros países como Estados Unidos, ¿qué nos ha faltado?

Anexo al presente trabajo se encuentran las encuestas.

14.3. RESULTADO DE ENTREVISTAS

Para mí, autor de la presente tesis, es un gusto entablar conversaciones con personajes que ya tienen una gran experiencia en el sector y que de una u otra manera ponen su interés en transmitir todo su conocimiento a próximas generaciones que deben dar un vuelco completo a esta actividad para funcionar de una forma más organizada.

Fueron varias preguntas concretas que nos ayudaron a resolver las preguntas sobre la normalización y formalización del sector y que a la vez nos mostraron y desarrollaron muchos de los objetivos específicos que nos hemos planteado. Es importante resaltar que las personas aquí entrevistadas tienen una gran

trayectoria en el sector, tanto nacional como internacional, unido a un vasto conocimiento del mercado inmobiliario.

Con base en las entrevistas se puede extraer las siguientes conclusiones parciales:

- Las causas de la informalidad del negocio inmobiliario se pueden atribuir al inicio y desarrollo histórico de la misma. El ceñirse a una costumbre, a una experiencia heredada sin mayores cambios, provoca que se mantengan ciertas prácticas que no permiten que muchos paradigmas se rompan y pueda regularse de manera definitiva este sector.
- Las consecuencias por la informalidad de los agentes que ofrecen este servicio frente a los clientes son muchas: el robo de viviendas a mano armada, la suplantación de identidad, ventas múltiples de un mismo inmueble, falsificación de documentos, etc. Como afirma el Doctor Mario Baratto son infinitas las consecuencias nefastas que se ven a diario en este negocio.
- Los intereses particulares priman sobre los generales. Como los mismos entrevistados afirman: no ha existido una agremiación que trabaje por el bien del sector. Todo finalmente gira en torno a los fines de cada Federación, de cada Inmobiliaria y de cada asesor. Para la creación de entidades privadas que trabajen en pro de la profesionalización y del correcto trabajo del sector se necesita de un músculo económico importante. De acuerdo a lo anterior se produce un gran efecto: Se le da un manejo a las Federaciones como empresas privadas generando ingresos particulares a través de actividades propias y de competencia de los inmobiliarios como ventas, avalúos, arriendos, etc., perdiendo el foco inicial de velar por el bien general de los inmobiliarios (Sector).

- Se reconoce que el sector es muy rentable e importante para el desarrollo de la sociedad, por lo que ven de manera objetiva y clara la profesionalización de esta actividad.
- Hay muchas firmas con gran trayectoria en la historia de Colombia, muchas de ellas posicionadas en el sector y con buen nombre por sus prácticas, pero se reconoce que es de vital importancia el irse adaptando a los cambios y retos que el mismo mercado va imponiendo.
- Los compradores ahora poseen más información sobre las transacciones inmobiliarias, aspectos como precios de metros cuadrado, usos, temas jurídicos, etc., ya nos son ajenos al mercado que ayudado de la tecnología evoluciona en el tiempo.
- En relación a otros países como Estados Unidos aún nos queda mucho por recorrer al igual que en muchos sectores. En Colombia, por el buen momento económico que vive, muchas franquicias inmobiliarias (Century XXI, Coldwell Banker, RE/MAX) han llegado y se han establecido en diferentes ciudades.
Así mismo, las buenas prácticas se han resaltado y algunas de ellas posicionado dentro de las actividades de inmobiliarias tradicionales, como por ejemplo: compartir comisión, pagar por la publicidad, firmar contratos de exclusividad y cumplimiento.
- Perteneciendo las personas entrevistadas a diferentes organizaciones, privadas, públicas, nacionales e internacionales todas concuerdan en que la actividad inmobiliaria debe estar movida bajo lineamientos profesionales que aseguren unas buenas prácticas, justas, organizadas y funcionales.

15. CONCLUSIONES

No es sencillo querer tapar el sol con un dedo ni mucho menos pretender que la actividad inmobiliaria cargada de toda su historia cambie de un instante a otro. Lo que se quiere dejar por sentado es que existe una gran motivación y necesidad de hacer que la actividad inmobiliaria crezca en Colombia.

El anterior deseo queda plasmado en la tesis aquí presentada. La esperanza se convierte en un sentimiento bastante fuerte de querer cumplir con un objetivo y de que tarde o temprano la luz brillará al final del túnel.

Esta actividad es bastante especial, se convierte en un oficio que con esfuerzo se puede realizar de manera profesional y que trae sus frutos económicos y sentimentales tan rápido como el empeño que se le imprima. Muchos son los pro y los contras de la normalización de esta actividad, sin embargo, si se reconoce que se quieren mejores resultados no queda otra opción que establecer lineamientos claros tanto para los inmobiliarios como para los clientes.

Esta actividad presenta ciertas características puntuales que incentivan a muchos a hacer parte de ella. Es un negocio rentable, flexible y con futuro. Rentable en cuanto que se trabaja con el capital de terceros y se gana el 3% del total de la transacción. Flexible en cuanto al manejo del horario de trabajo y al perfil de personas que pueden ingresar. Y con futuro, siempre y cuando se organice, se planifique y se proyecte profesionalmente, con procesos idóneos y personas calificadas que asesores de la mejor forma a sus clientes.

De manera puntual se puede concluir que:

- Son muchas las agrupaciones y lonjas constituidas en el país las cuales se deben evaluar por los resultados obtenidos acordes a los intereses comunes. No se puede permitir que cada organización, llámese Federación, Lonja, Gremio, Inmobiliaria, sigan pensando que el camino del individualismo es lo mejor.

- Las peluquerías, la bolsa de valores, la aeronáutica, etc, todo está regulado con normas y guías mínimas. Aquí es donde nace una de las preguntas más amplias que muchos nos hacemos, ¿por qué un negocio tan importante y de gran impacto no lo es al formalizado? Pueden ser múltiples las respuestas, pero la necesidad es una y obligatoria, el negocio inmobiliario se debe profesionalizar. Se necesita idoneidad en la persona que realiza este trabajo.
- Con la informalidad de los inmobiliarios son demasiadas las consecuencias negativas que trae para sus clientes, por lo tanto, finalizando esta tesis, se puede concluir que lo más importante para destacar es la desconfianza de estas personas para realizar negocios inmobiliarios por medio de un asesor inmobiliario. Lo anterior se ha convertido en algo arraigado en la mente de los clientes que impacta en la cultura de la sociedad. Cambiar esta mentalidad tomará mucho trabajo y esfuerzo, pero con seguridad se podrá realizar con la unidad de sector.
- La informalidad inmobiliaria como se evidenció en el desarrollo de la tesis se origina desde su propio nacimiento, es por tradición y costumbre que no se quebrantan los paradigmas ya propuestos. Como lo menciona Peter Senge y Marcelo Manucci, se hace perentorio realizar cambios en los modelos mentales que ya están establecidos. Se debe modificar la perspectiva de negocio para una visión compartida, por un trabajo sistémico mediante el cual se trabaje en red y se generen resultados exponenciales.
- Con la Unidad Sectorial de Normalización de Servicios Inmobiliarios –USN SI- y sus diferentes comités se podrán establecer las normas y guías en cada uno de los procesos. Lo importante de esta fase es

generarán unos principios básicos y éticos de funcionamientos, resolviendo el qué se debe hacer y no entrar en el detalle del cómo, el cual servirá como diferenciador entre cada uno de los prestadores de este servicio.

16.RECOMENDACIONES

- Partiendo de la idea de promover la unidad inmobiliaria, la profesionalización y el cierre de un mayor número de negocios, se propone hacer uso de la tecnología y crear una plataforma que genere un trabajo en red. Son muchas los requerimientos que se pierden por no trabajar de manera compartida, se remarca que es mejor el 50% de algo y no el 100% de nada.
- Es importante que ninguno de los esfuerzos realizados por estas organizaciones, llámense públicas o privadas, tomen tintes “politiqueros” en donde lo propuesto se quede en el viento o plasmados en un papel. Toca establecer los objetivos y llevarlos hasta un buen término, así no se obtengan resultados a corto plazo se deben continuar trabajando sobre él.

17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS

- Bedoya, F. (Enero-Junio de 2003). El pensamiento complejo: una introducción a la complejidad celular. *Revista electrónica de la Asociación de Andaluza de Filosofía*, Época II, Año 1, N°1.
- empleo.com. (2011). *Noticias laborales: La informalidad sigue subiendo en Colombia*. Recuperado el 03 de 12 de 2012, de empleo.com:
http://noticias.empleo.com/colombia/noticias_laborales/la-informalidad-sigue-subiendo-en-colombia/9315140
- FEDELONJAS & SNR. (2009). *Número de transacciones inmobiliarias- Nacional (11 Ciudades)*. Recuperado el 15 de 12 de 2012, de
http://www.fedelonjas.org.co/index.php?option=com_jotloader&view=categorias&cid=1_c93042d790225c412e47
- FEDELONJAS. (14 de 12 de 2012). *Aprobado el plenaria de Cámara el Proyecto del Ley del Avaluador*. Recuperado el 15 de 12 de 2012, de
<http://www.fedelonjas.org.co/>
- Galeríainmobiliaria. (2011). El comportamiento de la vivienda usada en los estratos 4, 5 y 6. *Galería inmobiliaria*, 12.
- Galeríainmobiliaria. (2011). *Tabla 1: Participación de intermediarios*. Bogotá, Colombia.
- Galeríainmobiliaria. (2011). *Tabla 2: Tiempo promedio de venta*. Bogotá.
- Manucci, M. (2006). *La estrategia de los cuatro círculos*. Latinoamérica: Editorial Norma SA.
- Metrocuadrado.com. (2004). *Guía para empresas de finca raíz*. Recuperado el 03 de 12 de 2012, de Se debe regular la actividad inmobiliaria:
http://contenido.metrocuadrado.com/contenidom2/consteinmob_m2/muninmob_m2/notasmundoinmobiliario/ARTICULO-WEB-PL_DET_NOT_RED
- Misionpyme.com. (07 de 08 de 2008). *Sector inmobiliario al alza*. Recuperado el 18 de 10 de 2012, de Mision Pyme:
<http://www.misionpyme.com/cms/content/view/2460/79/>
- Senge, P. (1990). *La quinta disciplina: estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires: Granicas.

sic.gov.co. (09 de 2005). *Profesionalización y vigilancia de la actividad valuatoria*.
Recuperado el 24 de 08 de 2012, de Superintendencia de Industria y
Comercio:
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/articulos/Profesionalizacion_Vigilancia.pdf

18. ANEXOS

18.1. ENCUESTA 1

Buenas tardes, nos encontramos con el señor Mario Baratto gerente de la franquicia de Remax Inmobiliaria Profesional, hoy es 5 de octubre de 2012 a las 3:35 pm. Vamos hacer una entrevista sobre la tesis que está llevando a cabo el estudiante José Luis Zapata de la Universidad del Rosario.

José: Muy buenas tardes Doctor Mario.

Mario Baratto: Muy buenas tardes José, cómo estás?

José: Muy bien. Bueno. La primera pregunta es a qué se debe la informalidad en el sector inmobiliario?

Mario Baratto: Bueno, yo creo que en Colombia específicamente se debe a la forma en que se empezó a hacer el negocio hace muchos años. Este es un negocio que viene haciéndose bastantes años, desde el siglo pasado realmente, la costumbre mercantil no ajena a otras costumbres comerciales. Entonces pienso yo que el origen como se empezó a hacer el negocio, muy regida por código de comercio, código civil, por adaptar normas que ya habían frente a otros productos o servicios pues hizo que arrancara el negocio inmobiliario de esa manera, un poco regido por esas costumbres que, si las comparamos hoy en día de lo que se hace en el mercado inmobiliario de ha avanzado bastante, pero todavía estamos un poco lejos en cómo se trabaja el tema inmobiliario en países desarrollados como en Estados Unidos o en Canadá, entonces yo le atribuiría a cómo nació el negocio, realmente los primero que lo hicieron. Además que hubo un énfasis muy grande en el tema de la administración de inmuebles, la administración de un inmueble desde el punto de vista en que el dueño se despreocupa por sus arreglos, por los pagos y una compañía se encarga de hacer esto y le cobra una comisión. Existen compañías muy centradas en el tema de la administración de

inmuebles o la administración de arriendo como comúnmente se llama u otras que ya estamos más enfocadas al tema de las ventas.

José: Actualmente están hasta reglamentando las peluquerías, el mercado de las acciones está regulado, este negocio siendo tan importante para el desarrollo del país, esa causa ha dicho que ha sido histórico pero que ha pasado. A los inmobiliarios no les interesa formalizarse, es un negocio que así se trabaje de manera informal sigue siendo rentable que ni siquiera les interesa.

Mario Baratto: Pues, yo considero que es rentable muy rentable si tienes en cuenta compañías del sector inmobiliario con mucha tradición que tienen 60, 70 años, de pronto más, donde el modelo está basado en que todos los inmuebles que capte su fuerza comercial o que le lleguen a su oficina prácticamente son del dueño, y a esa misma fuerza comercial se le da la parte de lo que recibe la inmobiliaria por comisión pero si tú te pones a ver puede ser una mínima parte comparada con lo que hacemos ya las franquicias en este caso la nuestra que viene de E.E.U.U. cuyo formato permite que la gente inmobiliario incluso llegue a ganar proporcionalmente mas comisión. Entonces yo pensaría que hay muchos intereses en no cambiar, en seguir en esa zona de confort en para que cambio si me está yendo bien, me preocupo por lo mío, si tu te pones a dar cuenta hasta ahora se están empezando a ver redes de franquicias con la llegada de franquicias americanas donde rápidamente pueden haber 20 30 50 oficinas, entonces desde ese punto de vista podemos ver que nosotros podíamos estar cambiando un poco el modelo del mercado y obviamente hay mucha gente que no le interesa cambiar, que tiene un modelo antiguo que piensa, para que voy a cambiar si esto ganando dinero es un país con convocación inmobiliaria desde hace muchísimos años en cuanto a ciudades, zonas rurales este tipo de cosas pienso yo que hay muchos intereses creados que no permiten eso.

José Luis: Doctor Mario, bueno, es rentable y demás, pero obviamente a tenido muchas consecuencias negativas, me podría qué consecuencias a traído esta informalidad negativa?

Mario Baratto: pues consecuencias, las más graves que personas resultan siendo estafadas al hacer una transacción. Que personas se hallan lucrado dolosamente de este negocio aprovechándose de la ingenuidad del poco conocimiento que pueden tener las personas de esto, es un mercado al cual cualquier persona puede acceder sin ninguna preparación y es evidente que sigue pasando lo mismo, se puede uno vincular perfectamente el lunes en la mañana, capacitándose ese mismo día y el día martes salir a captar inmuebles sin tener la mayor experiencia ni la mayor preparación o capacitación. Riesgos, muchos, a nivel de seguridad el robo de viviendas, de suplantación de identidad, de ventas múltiples de un mismo inmueble, falsificación de documentos, en fin te podría enumerar mil ejemplos de esos, las consecuencias son muy grandes, ese tema de seguridad estamos viendo que todos los días cobra mucha importancia que uno pueda ser atendido por un agente profesional agente idóneo y además una persona que pueda verificar que pertenece a una oficina y que tiene las calidades y las cualidades para hacer un buen negocio. Lo que pasa es que pues, al no estar regulado, cualquiera puede entrar al negocio y no solamente los agentes sino cualquier persona sin el menor requisito, el menor capital o las pólizas de seguro inasistentes puede entrar al mercado y montar una inmobiliaria.

José : Cuando hablamos de regular el mercado se lo vamos a poner exactamente en las manos del Estado o necesitamos regularnos primero nosotros, o bueno ustedes como inmobiliarios por parte de lonjas o demás o realmente necesitan una regulación por parte del Estado.

Mario Baratto: Pues yo pienso que dada la importancia del tema, digamos en desarrollo del país, lo que implica el sector construcción que aporta la mayoría la mano de obra, esas construcciones, esos proyectos, después se vuelven primera

vivienda, después se pasan a un mercado secundario, son billones de pesos lo que se maneja anualmente en este mercado, yo diría que obviamente el Estado debe tener una participación. Porque si esto lo vamos a llevar a fuerza de ley desde luego nosotros vamos a tener aliados dentro del gobierno que impulse esas leyes esas iniciativas. Si usted ha visto ya hay esfuerzo aislados, en las lonjas que agrupan inmobiliarias FEDELONJAS agrupa las lonjas, pero eso no ha sido totalmente exitoso porque mientras no exista una regulación a nadie le interesa afiliarse a una parte, pagar un dinero y poder hacer el negocio. No solamente, repito, no solamente por los agentes inmobiliarios o las personas que trabajen el negocio, si desde el punto de la creación de las mismas empresas inmobiliarias que tienen una responsabilidad muy alta frente a sus cliente, entonces si se necesita la participación decidida del Estado para impulsar normas claras incluso, ojalá, leyes, por ejemplo hay una ley de arrendamientos que relativamente es nueva del 2003 algo así, que ha ido mejorándose, ya esta ley esta a favor de proteger intereses de las personas tanto que arrienda un inmueble como la que toman un inmueble en arriendo. Entonces esa iniciativas serian muy buenas y le está haciendo mucha falta a este país.

José: En relación, nos comentaba en un inicio que nosotros estamos un poco quedados, si lo podemos llamar así, en nuestra parte de procesos y formalización del sector con otros países como los Estados Unidos. ¿En relación a ellos que nos a faltado?

Mario Baratto: Yo creo que organización, organización. Porque en el fondo todos los inmobiliarios estamos pensado lo mismo, es un trabajo que nos apasiona, es un trabajo interesante, es un trabajo que genera ingresos, que genera oportunidades de empleo, que genera empresa, recursos impuestos para el Estado, que cumple sueños de personas, especialmente nosotros inmobiliarios en esta oficina vamos por las personas después vamos por los ladrillos. Entonces es un trabajo muy interesante que ha faltado realmente organización y voluntad de hacerlo. Porque yo he tenido la experiencia de trabajar en un mercado regulado,

en un mercado organizado, incluso leyes a nivel Estatal o federal en Estados Unidos que son bastantes fuertes para las personas que se salen de las normas existentes e incluso pueden llegar a tener cárcel, pueden perder la licencia, no poder ejercer el trabajo si pierden la licencia tienen suspensiones de donde viene todo de una voluntad de país como todo de hacer normas pero para eso pero también unas asociaciones muy fuertes como la NAR en Estados Unidos que es la Asociación Nacional de Realtors o agentes inmobiliarios, eso tiene una fuerza muy grande y esta todo regido por eso. Economías las que quiera trae esa regulación, trae ese paraíso digámoslo así de eso inmobiliario regulado, costos, en fin, aquí para publicar un inmueble se necesita pagar infinidad de portales, si muchas cosas estuviéramos organizados podíamos tener uno bueno y trabajar todos con esa base en fin pero básicamente estamos lejos, básicamente el tema regulatorio es la base fundamental porque aquí como te digo y te lo repito, cualquiera lo puede hacer y no paso nada.

José: Bueno doctor Mario, ya para finalizar la entrevista que se podría llevar acabo para disminuir o pasar de esa informalidad a la formalidad.

Mario Baratto: Bueno, nosotros específicamente en nuestra oficina trabajamos con estándares altos de servicio, de preparación, hacemos mucho énfasis en la capacitación de un agente, si bien es cierto que es un sector al cual pueden llegar profesionales de diferentes áreas, nos preocupamos mucho especialmente nosotros para que el agente inmobiliario salga a trabajar con sus clientes con un muy buen nivel de capacitación, no solamente es saber mostrar un inmueble, tenemos aspectos legales, tenemos mercadeo, posicionamiento, tenemos he líneas de crédito, financiamiento, todo estos sistemas los debe manejar muy bien un agente inmobiliario. Pretendemos que el agente inmobiliario sea un consulto inmobiliario, una persona a la cual un cliente pueda acudir fácilmente y sienta la tranquilidad que en manos de esta persona está bien atendida, tiene un soporte, tiene una respuesta, tiene la seguridad que se están haciendo las cosas ordenadamente, entonces pienso yo que ese grano de arena que hacemos

nosotros por preocupación porque nadie no lo exige nosotros podíamos hacer la fácil, contratar gente, sacar gente del mercado, el desempleo sigue siendo alto en Colombia, es un semillero para que la gente busque alternativas de todo tipo y podríamos ser muy responsables en montar un buen número de personas, darle una pincelada y mandarlas a la calle pues al final de cuenta no pasa nada porque es un mercado no regulado no exige licencia ni para el Broker que monta una oficina, ni para un agente inmobiliario que está permanentemente en la calle buscando opciones de negocio. Entonces el grano de arena va por el lado de la capacitación, de las buenas prácticas del negocio, de estar abiertos al mercado para compartir comisión, de ser muy agresivos en el posicionamiento de un inmueble a nivel del mercado, hacernos unos planes de mercadeo muy buenos. Entonces buenas prácticas son cosa que nosotros hemos hecho individualmente, entonces pienso totalmente que las compañías multinacionales abonan a que el mercado cada día sea más formal necesitamos obviamente el marco regulatorio definitivamente si esto no lo tenemos todo el mundo puede dar lo que quiera.

José: Esas prácticas de buen trabajo fue muy enlazado a ese 63% que se ve en galería inmobiliaria que no utiliza los servicios de ustedes como inmobiliarios. Cómo ve usted ese 63% es una oportunidad o al contrario es un mercado perdido, es un porcentaje muy alto que lo quiere vender directamente?

Mario Baratto: Por una parte lo veo como una posibilidad de tener un mercado para trabajar. Preocupación porque desde que volví al país sigo viendo ese sesenta y pico por ciento igual, para mi gusto preferiría que estuviera ya en 50% cosas de ese estilo. Pero eso es como todo, si yo no ofrezco un buen servicio la gente no está dispuesta a pagar por ese servicio y si yo no doy a conocer unas buenas prácticas difícilmente un cliente me va a preferir, entonces lo que estamos haciendo un poco dándonos a conocer y tener clientes satisfechos que sean clientes para toda la vida y que adicionalmente nos refieran nuevos clientes porque se sintieron bien atendidos, y que la relación beneficio costo en el caso de un vendedor de un inmueble cuando confía en nosotros nos paga una comisión

que no es más alta que la que está dada como costumbre mercantil que está dada en Colombia ese cliente sienta que lo que está pagando valió la pena y que además tuvo un valor agregado porque pudo conocer un agente inmobiliario digamos profesional. Pero el hecho de no estar regulados permite que nosotros seamos como una pequeña o un pequeño grano en un desierto, porque como le digo la fácil es estar en una forma cómoda, la fácil es intentar ser agente inmobiliario y lo más triste de todo, es que se siguen cerrando negocios así, para nosotros triste para los demás bien están dinámico el mercado que se presta para que datos más o menos hallan 6.000 inmobiliarias conocidas en Bogotá más todas las que no conocemos, entonces es una lucha muy dura pero los resultados de nuestra oficina corroboran que vamos por buen camino. Esto definitivamente con el tiempo tendrá que cambiar. Hoy en día el cliente es más exigente, el cliente está más informado es mas la gente que atenido la oportunidad de conocer estas marcas en otra parte entienden cómo funciona el negocio, de hecho hay avances, por ejemplo hace unos años hablar de compartir una comisión era casi imposible, los inmobiliarios tradicionales no compartían una comisión de hecho aún hay gente que no comparte pero ya se ve más gente independiente o inmobiliaria pequeñas que no parecen a una red multinacionales que ya comparten una comisión, ya se habla de referidos, cómo puedo yo pagar una comisión por un referido, ya se habla de análisis comparativo de mercado de un inmueble, ya no está mercadeando, comercializando inmuebles simplemente colocando avisos clasificados por palabras en un periódico no las cosas han cambiado si tu ves todo avanza habían sitios vedados para colocar avisos de ventana y la gente le daba pena poner un aviso de una ventana porque qué dirán, que están vendiendo mi apartamento. Eso ha cambiado, nosotros hemos quebrado esa tendencia, los que hemos llegado con otras ideas de otros países como es el negocio como es a cambiado, entonces hemos avanzado unas cosas, quisiera romper la tendencia del 65% pero bueno, ya forma parte del mercado, ya nos conocen, hemos podido tener una tajada de ese mercado, pues creo que ha sido porque tenemos unas buenas prácticas, así no nos las exija el gobierno, así no la exija una agremiación,

nosotros solos hemos tenido unas buenas prácticas y tenemos mucho que enseñar en el negocio. Y muchas veces, gente que a trabajado digamos en la informalidad o de manera empírica se dan cuenta que hay muchas ventajas de trabajar organizadamente, porque se pueden aprovechar recursos, se puede penetrar mercado más fácilmente, parte de un negocio aseguran el 50% de una comisión y no se quedan con un negocio debajo del brazo lo cual le permitirá tener el 100% por 100% de nada.

José Luis: Bueno Doctor Mario yo creo de toda su información va ser muy importante en el desarrollo de la tesis en el impacto que tendrá en el desarrollo del mercado inmobiliario en Colombia. Muchas gracias y seguimos en contacto.

Mario Baratto: Muchas gracias y muchos éxitos, muy amable.

18.2. ENTREVISTA 2

José Luis: Buenas tardes mi nombre es José Luis Zapata estudiante de la universidad del Rosario nos encontramos con el doctor Víctor Hugo quien nos va a presentar su punto de vista acerca de la tesis que estoy desarrollando sobre la informalidad en sector inmobiliario muy buenas tardes doctor Víctor Hugo

Víctor Hugo: Muy buenas tardes.

José Luis: Bueno, Iniciamos con la primera pregunta, a qué se debe la informalidad en el sector inmobiliario cuales han sido las causas, por qué ocurre este fenómeno?

Víctor Hugo: Pues la informalidad en el sector inmobiliario se debe a la falta de gestión de los entes del gobierno para reglamentar esta actividad inmobiliaria que quizás, es una de las más antiguas de nuestro país, pero que no ha tenido un adecuado control que irónicamente hay que manifestarlo debido a la falta de una verdadera entidad gremial, porque a pesar que en nuestro país existen muchos

gremios en el sector inmobiliario y cada día nacen más desafortunadamente estos gremios lo único que son, son empresas que han buscado intereses individualizados.

José Luis: Esto quiere decir que la formalización debe venir por parte de los gremios o por parte del Estado. Cuál de los dos organizaciones debe actuar primero? Las dos vienen actuando de forma, como lo vemos no muy eficiente, pero cuál debería formalizarse primero o las dos deberían ir paralelamente?

Víctor Hugo: Pues, por el hecho de haber participado en muchas de las entidades gremiales de nuestro país mi concepto es que debe nacer necesariamente del gobierno y no de los entes gremiales.

José Luis: Cuál es la agremiación más fuerte que existe hoy en día en Bogotá o en Colombia?

Víctor Hugo: Pues haber, existen lonjas de propiedad raíz algunas agremiaciones y estas se encuentran agremiadas a dos grandes empresas una se llama FEDELONJAS y la otra se llama ASOLONJAS, FEDELONJAS de muchos años atrás que inicialmente pues liderada por la propiedad raíz de Bogotá pero como les mencionaba en este momento me atrevo a pensar que cada día nace una nueva en nuestro país, desafortunadamente por una causa, porque la Lonja tradicional quiso coger todo el mercado de avalúos, quiso coger todo el mercado inmobiliario, por un manejo que quisieron darle a este gobierno y quisieron demostrar que eran una gran agremiación pero desafortunadamente esta agremiación que agrupaba quizás en sus mejores momentos unos doscientos agremiados , lograban que los negocios fueran para unos pocos de esos agremiados. Quienes salieron de esa primera Lonja, crearon otras Lonjas, crearon otras agremiaciones, pero que desafortunadamente, digo con conocimiento que quienes han creado estas Lonjas no las han creado con sentido gremial sino con sentido empresarial para beneficio de quienes se reúnen y se agrupan. Pero es como estar en un negocio mal inmobiliario.

José Luis: Para usted se le justifica agremiarse a una Lonja o realmente no se justifica incurrir en gastos, se justifica?

Víctor Hugo: haber, no se justifica y la gente ya se dio cuenta y los grandes inmobiliarios, es que muchos estaban pagando mensualidades para sostener y donde los negocios quedaban en las manos de unos pocos. Entonces no existe una agremiación para que represente realmente el sector inmobiliario, pero son gremios, repito, montados para crear negocios como empresas privadas.

José Luis: Qué consecuencias hemos tenido con tanta informalidad a qué no ha llevado.

Víctor Hugo: Pues la informalidad lo que ha llevado es que las empresas inmobiliarias que estamos organizamos perdemos competitividad, porque cada día que se cree un inmobiliario de mesa de noche, y es muy frecuente, he sido invitado a muchas reuniones, crear alianzas entre colegas, entre inmobiliarios, he encontrado que los que están promoviendo estas alianzas es el sector informal y este sector informal quieren ya agruparse entre ellos, donde no pagan impuestos, donde no hay publicidad, donde no hay un respaldo y no muestran calidad en el servicio, esto va en contra de lo forma. Entonces el sector inmobiliario se está viendo muy afectado porque cada día más personas trabajan en la venta de inmuebles, arriendo de inmuebles, avalúo de inmuebles sin tener constituida una empresa que realmente respalde el servicio que brinda.

José Luis: ¿Cuáles han sido las barreras por las cuales no se han podido formalizar? Este se constituye como un negocio tan rentable que tradicionalmente, inmobiliarias tradicionales de más de cincuenta años vienen trabajando de esa manera y pues si lo podemos decir así, no les ha importado tampoco que como tal se formalice el sector o cuál sería la razón, las barreras?

Víctor Hugo: Si, cómo es posible que desde su nacimiento el sector formal se organiza y promueve para que se expidan leyes que controlen el sector y eviten

que cada día más personas realicen esta actividad sin tener empresa sin tener organización, no existe razón alguna, es decir, ellos son los que deberían promover la formalización de este sector, tomen el tiempo que se requiere para que se legisle en esta actividad. y Algo muy similar está sucediendo en el sector que cada día crece más que es el sector de la propiedad horizontal en Bogotá, donde, hasta ahora el SENA esta liderando y creando el grupo de tecnólogos en propiedad horizontal pero desafortunadamente, quienes administran propiedad horizontal son muchas amas de casa, amos de casa, personas que se quedan sin trabajo, sin ninguna formación y donde se está viendo afectado el mercado de la propiedad horizontal debido a que por la falta de una entidad reguladora, una entidad que controle este sector se están generando muchos inconvenientes de mal servicio y, las entidades, o mejor, no a las entidades sino a los conjuntos de propiedad horizontal.

José Luis: ¿Qué acciones pueden tomar entonces para disminuir o pasar de esa informalidad, si pensamos en gremios, pero bueno, gremios cada uno por su lado, entidades gubernamental, pero la entidad gubernamental realmente en el fondo cuando se pasa una ley es buscando un interés, pero no sé qué interés pueda haber en ellos, exactamente cómo podemos pasar de esa informalidad, o realmente seguiremos así por un tiempo, porque realmente así el sector funciona?

Victo Hugo: No, yo creo que definitivamente han faltado son lideres y nuestros políticos no se han dado cuenta de la importancia de reglamentar toda la actividad inmobiliaria, llamada la actividad de ventas, actividad de arrendamientos, actividad de avalúos, actividad de propiedad horizontal en Colombia. Siempre y lamentablemente hay que decirlo, las mismas agremiaciones y las más importantes en el país son las que para que esto se reglamente, posiblemente puede ser un enemigo para los negocios que en este momento están establecidos en el país.

José Luis: En relación con otros países que están reglamentados como en los Estados Unidos, donde si funcionan las agremiaciones bastantes fuertes como la NAR, qué es lo que nos diferencia, cómo podemos llegar a ese punto, en comparación a ellos que podemos decir?

Víctor Hugo: Yo creo que, lo que tenemos que lograr necesariamente, es que los legisladores se les venda la importancia de la reglamentación y lograr que a través de entidades del gobierno, inicialmente pensaría que el distrito capital liderara, donde se han venido creando, digamos en el caso de la propiedad horizontal los Consejos locales de propiedad horizontal de cada localidad que se cree la mesa que han denominado actualmente, la mesa de propiedad horizontal, donde me opuse totalmente que fuera creada como otra agremiación, porque íbamos a terminar igual a los demás gremios, gremios inmobiliarios. en nuestro país en este momento se están copiando los modelos de Estados Unidos, Canadá, España, donde se está demostrando que a través de alianzas del sector inmobiliario con el sector formal, evitando que el informal logre vincularse, se cambie esa mal llamada, alianzas que existen, realmente el sector inmobiliario nunca ha sido amigo de esas alianzas para la venta de inmuebles, aquí hace dos años llego MLS, donde todos los inmobiliarios deberíamos estar unidos y lograr que en la venta de inmuebles logre una gran rotación que es lo que se quiere, pero aquí un inmobiliario prefiere ganarse el 100% de nada y no el 50% de un negocio. Existe un individualismo total, especialmente con los inmobiliarios tradicionales, quieren ellos manera sus negocios independientemente y no como se hace en otros países como se ha logrado que se formalice la actividad inmobiliaria.

José Luis: Han entrado algunas empresas, franquicias estadounidenses, Coldwellbanquer, REMAX, Century XXI, esas prácticas que ellos traen son diferentes, y se puede decir que ellos traen formalización al sector inmobiliario o simplemente pues bueno cada uno con su forma de funcional.

Víctor Hugo: Del tema que usted menciona, en nuestro país cada día va a llegar más empresas, más competencias, porque se han dado cuenta que el sector es tan informal que ellos van a buscar de cómo va a aprovechar esa debilidad en el mercado, seguramente estas empresas, pues, al darse cuenta la deficiencia en nuestro país, pero a la larga se confían en algo muy similar que el negocio lo quieren manejar entre cuatro, cinco o seis, sin haber realmente el control del estado que es quien realmente debe tenerlo. Logran lo ideal, es que en nuestro país se logre una entidad gremial de la cual he tratado de liderar en nuestro país pero que he llegado a la misma conclusión que todos los agremiados quieren que se reparta entre unos pocos y no hay concepto gremial, en ninguna de las agremiaciones existe este concepto gremial, existen claridades en el negocio pero no en agremiación gremial que represente el negocio de las cuatro actividades más importantes, como es la venta, arrendamiento, avalúos y propiedad horizontal en Colombia.

José Luis: Bueno, muchas gracias doctor Víctor Hugo, si quiere hacer algún último apunte a la entrevista para resaltar esto que estamos desarrollando en esta tesis y ver que conclusiones podemos sacar de la informalidad en el sector inmobiliario.

Víctor Hugo: Pues, me ha parecido excelente la labor que ha venido realizando el SENA, quisieron reunir hace unos tres años a los Avaluadores, en una reunión en la que invitó a crear las normas de competencia laboral y donde a través de las dificultades y de la oposición gremial han logrado crear las normas de la labor del evaluador colombiano. En este momento crean las normas de competencia de propiedad horizontal, es importante que esta actividad la lidere una entidad del gobierno, me parece que este puede ser un gran comienzo para que se profesionalice.

José Luis: Si no estoy mal el SENA, tenía algunos cursos, pues bueno no era una carrera profesional pero si eran algunos curso, para los inmobiliarios, esto se cayó, qué pasó con ellos?

Victo Hugo: Pues haber, en este momento, yo hice parte de la mesa directiva del sector evaluador en nuestro país, en representación de la entidades de Colombia, y fue una lucha realmente lograr que el SENA pudiera continuar adelante porque se encontró una gran oposición de los gremios en que el SENA incursionara en esta actividad porque se empezó a sentir como si fuera na competencia porque empezaron a capacitar. El SENA en estos momentos sí está capacitando, y está trabajando arduamente en la parte de propiedad horizontal, también en la parte valuatoria y ya está incursionando en la parte de la creación de las competencias laborales de la actividad inmobiliaria en lo que es administración de inmuebles y arrendamientos. Entonces creo que es un buen camino y un buen inicio, porque ello ha generado que el sector se una entorno a una formación a una capacitación yo mencionaba que y se lo dije al subdirector del SENA, que lo mejor que había ello hecho el SENA fue haber sentado a la mesa a diez, veinte, hasta cincuenta Avaluadores para hablar sobre aquello que nunca nadie lo había hecho, era muy difícil sentar a la mesa a varios gremios, varios Avaluadores, donde duramos seis meses en crear el título de la norma, porque lógicamente todos tenemos conceptos diferentes. Es una buena gestión que está realizando el SENA, y ojalá continúes porque yo sé que esto va a lograr que como salen las normas d competencia esto permitió que se creara la parte de tecnólogos del SENA y seguramente ya hay dos, tres, universidades que están trabajando para crear ya la profesión del inmobiliario en Colombia.