

**UF1921: Técnicas de captación e
intermediación inmobiliaria**

Elaborado por: Rafael Pérez López

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-99-4 • Depósito legal: MA 365-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa:

Bienvenido a la Unidad Formativa UF1921: Técnicas de captación e intermediación inmobiliaria. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo MF0810_3: Captación y prospección inmobiliaria, que forma parte del Certificado de Profesionalidad COMT0111: Gestión Comercial Inmobiliaria, de la familia de Comercio y Marketing.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a prospectar el mercado inmobiliario, contactar con los propietarios de los inmuebles prospectados y realizar la entrevista al propietario, aplicando técnicas de captación según las condiciones establecidas por la organización, así como obtener el encargo de mediación aplicando técnicas de negociación. También se va a aprender a registrar la información necesaria para la gestión comercial del inmueble, a fin de garantizar la validez, eficacia, disponibilidad y actualización de la cartera de inmuebles respetando la normativa de protección de datos vigente y código deontológico del sector.

Para ello, en primer lugar se analizará el mercado inmobiliario y distribución inmobiliaria, las técnicas de prospección y localización de inmuebles, así como las técnicas de captación inmobiliaria. También se estudiarán las técnicas de intermediación y negociación, y por último, se profundizará en los sistemas de gestión comercial inmobiliaria.

Objetivos de la Unidad Formativa:

Al finalizar esta Unidad Formativa aprenderás a:

- Determinar la cartera de inmuebles aplicando técnicas de prospección y acciones de marketing directo para la localización de inmuebles en distintos territorios o áreas de actividad inmobiliaria.
- Aplicar técnicas de captación de inmuebles en el contacto en frío con clientes propietarios tipo, en diferentes situaciones y contextos propios de la actividad inmobiliaria.
- Aplicar técnicas de negociación en la captación y definición de condiciones de distintos tipos de encargos de intermediación, compraventa y alquiler.
- Cumplimentar los distintos modelos de documentos y/o contratos de encargo de mediación, que se pueden presentar en actividades de captación de inmuebles.
- Organizar la información y datos de distintas carteras de inmuebles utilizando técnicas de archivo en soporte convencional e informático.
- Aplicar técnicas de trabajo en red durante la utilización de la información existente en bolsas de inmuebles distintas a la de la propia empresa.

Índice

UD1. Mercado inmobiliario y distribución inmobiliaria..... 9

1.1.	El sector inmobiliario.....	11
1.1.1.	Evolución y peso del sector en la economía	12
1.1.2.	Subsectores del mercado inmobiliario: construcción, promoción inmobiliaria e intermediación inmobiliaria	18
1.1.3.	La desregulación estatal	22
1.1.4.	La justificación del intermediario comercial.....	24
1.2.	Características del mercado inmobiliario.....	25
1.2.1.	Oferta y demanda de inmuebles	26
1.2.2.	Distribución comercial inmobiliaria: Naturaleza, elementos y tipos de distribución	28
1.2.3.	Las empresas y los agentes del sector inmobiliario: los agentes de la propiedad inmobiliaria y otros agentes ...	31
1.3.	La agencia inmobiliaria	34
1.3.1.	El entorno competitivo de la empresa inmobiliaria	35
1.3.2.	Factores estratégicos	38
1.3.3.	La agencia como sistema.....	50
1.4.	Posicionamiento y estrategia de la agencia inmobiliaria en el mercado local.....	75
1.4.1.	Los sujetos de la prospección: definición y clases.....	76
1.4.2.	Otros sujetos y objetos de la prospección: prescriptores, competidores y relaciones	77
1.4.3.	Las decisiones de competencia en el mercado: mercados objetivos	80
1.4.4.	La cartera de inmuebles y el negocio de la actividad....	83

UD2. Técnicas de prospección y localización de inmuebles ... 91

2.1.	La función de la prospección del mercado inmobiliario.	93
2.1.1.	Áreas y sujetos básicos de la captación.....	95
2.1.2.	El territorio de captación de bienes inmuebles	97
2.1.3.	La cartera de inmuebles: criterios de selección y captación de inmuebles	99
2.2.	Rutas de prospección.....	104
2.2.1.	Definición y clasificación	105
2.2.2.	El plan de refresco del plan de fuentes.....	109
2.3.	Técnicas de localización de inmuebles.....	110
2.3.1.	Definición y fines	112
2.3.2.	Técnicas elementales	115
2.3.3.	Áreas de captación	121
2.4.	Calificación de los prospectos	123
2.4.1.	Definición y fines de la calificación	124
2.4.2.	Métodos de filtrado	128

UD3. Técnicas de captación inmobiliaria 161

3.1.	Técnicas de aproximación a los prospectos	163
3.1.1.	Definición y alcance de los prospectos	164
3.1.2.	Estrategias proactivas y reactivas de contacto.....	168
3.1.3.	Campañas de captación inmobiliaria.....	174
3.2.	Técnicas personales en la captación de encargos de intermediación	183
3.2.1.	Llamada en frío	184
3.2.2.	Carta de prospección.....	187
3.2.3.	Otras gélidas entradas	192
3.2.4.	Barreras a la comunicación en frío	197
3.3.	La entrevista de captación.....	206
3.3.1.	Definición, estructura y objetivos	207
3.3.2.	La representación de ventas.....	216
3.3.3.	Ayudas a la captación	217
3.4.	Argumentario de captación y el tratamiento de objeciones... ..	227
3.4.1.	Naturaleza y tratamiento general de las mismas.....	229
3.4.2.	Clasificación de las objeciones a la captación	232
3.4.3.	El tratamiento de las objeciones.....	238
3.5.	Otros recursos para la captación	247
3.6.	Documentación de la captación	256
3.6.1.	Documentos tipo	258

3.6.2. Datos, imágenes e información a recabar del inmueble.....	262
3.7. El final de la captación.....	275
3.7.1. La recaptación o renegociación de las condiciones del encargo	277
3.7.2. Estudio de los fracasos tenidos en la captación	280
3.8. Uso de los datos obtenidos en la captación.....	281
3.8.1. Evaluación de la captación	282
3.8.2. Para la transformación en información para la venta...	284
3.8.3. La relación posterior de mantenimiento	285
UD4. Técnicas de intermediación y negociación	295
4.1. Tipos de encargo de intermediación inmobiliaria	297
4.1.1. Notas de encargo escritas (y verbales)	303
4.1.2. Encargos como agencia única.....	310
4.1.3. La captación en exclusiva, simple y colectiva	314
4.1.4. El trabajo sin encargo	316
4.2. Negociación de los términos del encargo de mediación i nmobiliaria	318
4.2.1. Definición y fines de la negociación.....	319
4.2.2. Principios, estrategias y tácticas de la negociación	326
4.3. Acuerdos de captación en exclusiva.....	342
4.3.1. Concepto	344
4.3.2. Valoración de la exclusiva por parte de sus protagonistas	346
4.3.3. Objeciones a la exclusiva	347
4.4. El contrato de exclusiva.....	349
4.4.1. Elementos, derechos y obligaciones de las partes.....	350
4.4.2. Cláusulas habituales.....	353
4.4.3. Redacción de las partes del contrato	356
UD5. Sistema de gestión comercial inmobiliaria.....	373
5.1. Características de los sistemas de gestión inmobiliaria	375
5.1.1. La pirámide de la información: datos, información, co- nocimiento, y sabiduría en la actividad empresarial	386
5.1.2. Información del sistema de gestión comercial inmobiliaria: inmuebles, propietarios y demandantes .	388
5.2. Sistemas de organización y archivo de la información captada.....	390
5.2.1. Utilidades del sistema.....	400

5.2.2. Criterios de uso.....	412
5.2.3. Los sistemas de informes periódicos	422
5.3. El trabajo en red inmobiliaria	436
5.3.1. Las redes de colaboradores, redes de oficinas y convenios de colaboración.....	437
5.3.2. Las bolsas inmobiliarias compartidas	439
5.3.3. Código deontológico de colaboración.....	441
5.3.4. Principios fundamentales para la colaboración.....	443
5.3.5. El modelo de colaboración MLS (Multiple Listing Service). Los referidos. Ventajas e inconvenientes	445
5.4. Otras iniciativas emergentes en la gestión comercial inmobiliaria.....	446
5.4.1. Las agencias de sólo compradores o ABR (Representante de Compradores Acreditados)	448
5.4.2. La colaboración transnacional.....	450
 Glosario	 459
 Soluciones	 463
 Anexo	 465

UD1

Mercado inmobiliario y
distribución inmobiliaria

- 1.1. El sector inmobiliario
 - 1.1.1. Evolución y peso del sector en la economía
 - 1.1.2. Subsectores del mercado inmobiliario: construcción, promoción inmobiliaria e intermediación inmobiliaria
 - 1.1.3. La desregulación estatal
 - 1.1.4. La justificación del intermediario comercial
- 1.2. Características del mercado inmobiliario
 - 1.2.1. Oferta y demanda de inmuebles
 - 1.2.2. Distribución comercial inmobiliaria: Naturaleza, elementos y tipos de distribución
 - 1.2.3. Las empresas y los agentes del sector inmobiliario: los agentes de la propiedad inmobiliaria y otros agentes
- 1.3. La agencia inmobiliaria
 - 1.3.1. El entorno competitivo de la empresa inmobiliaria
 - 1.3.2. Factores estratégicos
 - 1.3.3. La agencia como sistema
- 1.4. Posicionamiento y estrategia de la agencia inmobiliaria en el mercado local
 - 1.4.1. Los sujetos de la prospección: definición y clases
 - 1.4.2. Otros sujetos y objetos de la prospección: prescriptores, competidores y relaciones
 - 1.4.3. Las decisiones de competencia en el mercado: mercados objetivos
 - 1.4.4. La cartera de inmuebles y el negocio de la actividad

1.1. El sector inmobiliario

Cuando hablamos del sector inmobiliario nos estamos refiriendo en el amplia espectro de las actividades económicas y empresariales en las que intervienen los bienes inmuebles, por lo que, como podemos entender, es un sector muy amplio, del cual vamos a hacer una introducción para conocer los aspectos generales del mismo.



Bienes inmuebles: Tierras, edificios, caminos, construcciones y minas, junto con los adornos o artefactos incorporados, así como los derechos a los cuales atribuye la ley esta consideración.

El sector inmobiliario ha estado en boca de la opinión pública en los últimos tiempos, debido a que se le ha considerado uno de los artífices de la crisis financiera que comenzó en 2008, debido a la especulación y a las operaciones ilícitas que lo han rodeado. Pero el sector inmobiliario es fundamental en la vida de las familias como de la economía nacional e internacional, ya que estamos hablando de un sector que se ocupa de uno de las necesidades básicas de las personas.

Es por eso que se debe trabajar con ética y responsabilidad en este sector, ahora incluso si cabe con mayor ahínco, ya que se debe desestigmatizar un sector al que se le atribuye una visión de especulación, corrupción política y salvajismo financiero.

Es por ello, que en este aprendizaje que vamos a emprender, debemos conocer primariamente la importancia de este sector y los conceptos generales que encierra, por lo que debemos conocer sobre el sector:

La evolución del sector inmobiliario.
El peso del sector inmobiliario comparado con el resto de la economía nacional.
Los distintos subsectores que conforman el mercado inmobiliario.
La regulación que atiende al sector inmobiliario.
La justificación del intermediario comercial.

Estos conceptos nos ayudarán a comprender la importancia de dicho sector en la economía de nuestro país, y por ende, la responsabilidad que recae sobre nosotros en la ardua tarea de la intermediación inmobiliaria.

La grandeza de trabajar en este sector es la satisfacción de ayudar a la gente de encontrar la casa donde formarán un hogar o el local donde empiezan los sueños de un emprendedor, esto quedó en un segundo plano con la vorágine de la burbuja inmobiliaria, y esta profesión dejó de ser un servicio que se prestaba a quién lo necesitará para pasar a convertirse en máquinas de dinero en las que la calidad del servicio o la satisfacción de los clientes no entraban dentro de los objetivos empresariales y tan solo se veían números en lugar de personas o inmuebles. Se debe recuperar el afán de ofrecer un valor a nuestro servicio, bajo unos principios deontológicos basados en la ética y responsabilidad.

1.1.1. Evolución y peso del sector en la economía

El sector inmobiliario ha sufrido en los últimos años unas variaciones demasiado críticas, con las que se ha comprometido la estabilidad del mismo, ya que estas variaciones, tanto de crecimiento como de decrecimiento, debido a su velocidad, han hecho inviable la sostenibilidad del sistema.

Para entender mejor esta evolución, vamos a realizar el estudio de los siguientes indicadores del sector inmobiliario en los últimos años:

- Precio de la vivienda.
- Nº de compras/ventas.
- Construcción de nuevos inmuebles.

Además, las graves consecuencias que otorgó la crisis financiera en España son tan solo comprensibles si conocemos el peso que el sector inmobiliario ha tenido en la economía española en las últimas décadas.

Precio de la vivienda

El precio de la vivienda es un buen indicador de la evolución del mercado inmobiliario, ya que es uno de los principales productos de dicho mercado y, tal y como hemos dicho anteriormente, un bien de primera necesidad. Su importancia se puede comprobar en que dicho indicador está incluido para el cálculo del IPC (Índice de Precios al Consumo).



IPC: es un indicador económico que marca la variación de precios que sufre una economía nacional en una cesta de la compra tipo, en la que se incluyen productos comúnmente consumidos, ya sea por su necesidad o hábitos. Nos encontramos pues con productos como alimentos, gasolina, vivienda, electricidad, etc.

La fuente que vamos a utilizar para el estudio de la evolución del precio de la vivienda es el INE (Instituto Nacional de Estadísticas). Para ello vamos a tomar como período de estudio el comprendido desde el 2007 hasta el 2014. Los datos vienen establecidos por variaciones trimestrales del precio de la vivienda, tanto nueva como de segunda mano.

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
2007	13,1	11,6	9,2	5,7
2008	2,8	-0,3	-3,0	-5,4
2009	-7,6	-7,7	-7,0	-4,3
2010	-2,9	-0,9	-2,2	-1,9
2011	-4,1	-6,8	-7,4	-11,2
2012	-12,6	-14,4	-15,2	-12,8
2013	-14,3	-12,0	-7,9	-7,8
2014	-1,6	-	-	-

Como podemos observar en la tabla, el precio de la vivienda ha estado cayendo desde el segundo trimestre del 2008, momento en el que comenzó la crisis financiera global. Pero también debemos observar que en el período anterior también sufrió unas subidas de precios inviables e insostenibles, que lo único que consiguió fue que el sector se desplomase más rápidamente.

Nº de compras/ventas

El número de inmuebles comprados y vendidos vamos a estudiarlo a través del número de hipotecas inscritas, con lo que, aunque no tengamos un dato exacto del número total, ya que no se contarán las transacciones realizadas en metálico, sí que nos dará una idea general del mercado combinado con otro de los factores que van ligados a la adquisición de un inmueble, la financiación.



Hipoteca: Derecho real que grava bienes inmuebles o buques, sujetándolos a responder del cumplimiento de una obligación o del pago de una deuda.

Los datos que vamos a utilizar provienen igual que antes del INE, de donde sacaremos los datos de hipotecas realizadas en España en el período 2006-2014, para ello daremos al igual que antes, los datos en serie trimestral:

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
2006	366.094	346.342	320.212	309.523
2007	351.246	327.300	297.702	262.642
2008	256.045	231.759	195.072	163.543
2009	155.350	169.536	174.546	151.457
2010	163.227	163.002	158.978	122.328
2011	142.384	101.248	90.244	74.585
2012	79.883	71.621	66.388	55.891
2013	66.618	49.981	40.780	40.996
2014	50.509	-	-	-

En este cuadro podemos observar como trimestre a trimestre se han ido inscribiendo menos hipotecas en el Registro de la Propiedad, señal de que las ventas han ido descendiendo, conjuntamente a la mayor restricción a la hora de conceder financiación para la adquisición de un bien inmueble, cosa que en el período 2006-2007 se producía con mayor facilidad. Tan solo hay que observar que en el 1º trimestre del 2006 se concedieron 366.094 hipotecas, mientras que en el 1º trimestre del 2014 tan solo 50.509, unas siete veces menos.

Construcción de nuevos inmuebles

Para terminar con la evolución del sector inmobiliario vamos a analizar el último de los indicadores señalados, la construcción de nuevos inmuebles. Con este indicador queremos ver cómo ha ido evolucionando el número de bienes inmuebles en nuestro país, y ver la capacidad que tiene para realizar sus funciones.

Para este indicador vamos a volver a utilizar como fuente el INE, en este caso vamos a utilizar los datos aparecidos en el censo de población y viviendas 2011, donde estudiaremos los datos del número de edificios, viviendas y viviendas vacías, comparando los datos recogidos en 2011 con los que se recogieron en el año 2001 sobre los mismos parámetros.

	Censo 2011	Censo 2001	Variación
Edificios	9.814.785	8.661.183	13,3%
Viviendas	25.208.623	20.946.554	20,3%
Viviendas vacías	3.443.365	3.106.422	10,8%

Podemos observar con este nuevo indicador cómo han aumentado tanto el número de edificios, entendido aquí edificio como bien inmueble que puede albergar tanto viviendas, como locales para negocios, y el número de viviendas, dato que concuerda con lo visto en el número de hipotecas, ya que la bajada en ese indicador empieza a declinar en 2008, pero después de una década de subidas.

Un dato significativo es que igualmente se aprecia que el número de viviendas vacías se ve incrementado. Este dato nos muestra que aún después de haber vendido multitud de viviendas, se construyó por encima de la demanda, con lo que finalmente ha originado que cientos de miles de estas viviendas se encuentren sin habitar, ya sea porque no se vendieron o porque las entidades financieras han ejecutado las hipotecas por impago.

Con estos tres indicadores podemos dejar a la vista que la insostenibilidad de los crecimientos que obtuvo el mercado hasta 2008 no era viable para el sistema, lo que ha degenerado en una caída sin paracaídas del mercado y de todo el sector inmobiliario, con trágicas consecuencias para la economía nacional e internacional. No en vano, veremos por qué ha afectado tanto este desplome a la economía en general, a través del peso que ha tenido el sector inmobiliario en nuestro país.



imagen de la construcción de un edificio.

El peso del sector inmobiliario en la economía es bastante significativo, estamos hablando que el sector inmobiliario engloba dos sectores económicos a su vez:

- Sector industrial.
- Sector servicios.

En el 2007, justo cuando estaba en su mayor exponente el sector inmobiliario, el INE reflejaba unos datos muy elocuentes sobre la importancia que tenía dicho sector en España:

Peso del sector inmobiliario procedente de la construcción	24,7%
Peso del sector inmobiliario procedente de la industria	2,9%
Peso del sector inmobiliario procedente de los servicios de no mercado	2,4%
Peso de la construcción en el empleo	13%
Peso del sector inmobiliario procedente de los servicios	9,4%

Uniendo todos los componentes del sector inmobiliario, en el año 2007, la cifra global de dicho sector fue de un 39,4%. Estamos hablando que de cada 10€ que se producían en España, 4€ procedían del sector inmobiliario. De ahí podemos enfocar el problema que acarreó la caída del mercado inmobiliario en España, recordemos que en número de hipotecas, desde el 2006 hasta el 2014, bajó a una séptima parte.

El sector inmobiliario sigue siendo uno de los grandes motores de la economía española, pero tras la caída en picado de nuestra economía, nos responsabiliza para que ese motor nos aporte una riqueza sostenible y real. La gran esperanza para el futuro radica en que hayamos podido aprender de los errores que se han cometido.

1.1.2. Subsectores del mercado inmobiliario: construcción, promoción inmobiliaria e intermediación inmobiliaria

El sector inmobiliario, tal y como hemos podido entrever anteriormente, dispone a su vez de subsectores. Así que podemos establecer una división de dicho sector, tal y como mostramos a continuación:

A continuación vamos a hacer una profundización en el subsector de la construcción y el subsector servicios, en su vertiente de promoción inmobiliaria e intermediación inmobiliaria.

SECTOR INMOBILIARIO		
CONSTRUCCIÓN	SERVICIOS	
	Promoción inmobiliaria	Intermediación Inmobiliaria

Construcción.

La construcción es la actividad que se encarga de la fabricación de edificios o infraestructuras, con lo que, se puede considerar como una ramificación del sector inmobiliario. La construcción puede subdividirse en seis tipos diferentes:

- Residencial.
- Institucional.
- Comercial.
- Industrial.
- Obras Públicas.
- Obras Institucionales.

El sector inmobiliario no entra en los seis tipos, sino que tan solo le incumbe lo referente a la construcción residencial (ya que las viviendas son motivo de compra-venta), comercial (con los locales ocurre lo mismo) e industrial (las naves y fábricas pueden ser igualmente motivo de transacción comercial).

La construcción ha sido uno de los motores económicos de España en la década anterior, y aún sigue siéndolo, pero en menor medida.

Promoción inmobiliaria.

La promoción inmobiliaria consiste en que una persona o empresa decide, impulsa, programa y financia la obra de un edificio. La figura del promotor viene regulada en la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenamiento de la Edificación.



Definición

Promoción: inicio o impulso de una cosa o un proceso, procurando su logro.

Las obligaciones del promotor son:

Ser el propietario del solar donde se va a construir o tener derechos sobre él que se lo permitan.

Entregar la documentación e información necesaria para que se realice el proyecto, así como dar autorización al director de obra las modificaciones que puedan surgir.

Disponer las licencias y autorizaciones administrativas necesarias para la construcción del edificio.

Contratar los seguros necesarios.

Entregar al comprador los documentos que exigen las Administraciones competentes.

La promoción inmobiliaria es muy popular en España, ya que permite a emprendedores poner sus capacidades a disposición de que salga hacia adelante un proyecto de edificio, con lo que pondrá en común los intereses de varios colectivos:

- Los constructores.
- Las entidades financieras.
- Las Administraciones Públicas.
- Los futuros compradores de los inmuebles.

Gracias a esta puesta en común, se facilitan las actividades necesarias desde la intención de querer construir un edificio hasta su venta final, ya que son llevadas por gente especializada que además, tal y como hemos podido comprobar, tienen unas obligaciones y responsabilidades que asegurarán la marcha de la operación.

No obstante, las promociones inmobiliarias cayeron igualmente con estrépito, ya que al no poder vender las viviendas e inmuebles construidos, éstos han sido embargados por las entidades financieras que las habían financiado, las cuáles, ahora se encargan, muchas de ellas, de su venta directa al público. La proliferación de estas promociones fallidas es la vista de ciudades o barrios vacíos, debido a que los precios superan los que la demanda puede ofrecer.