



IND

Inmobiliario

2022

PMG 
Business Improvement

ADI | Asociación de
Desarrolladores
Inmobiliarios

Contenidos

| 1

Metodología y
caracterización
de la muestra

| 2

ITD General

| 3

Dimensiones
del ITD

| 4

Conclusiones

El Índice de Transformación Digital (ITD) es un **indicador**, diseñado por la Cámara de Comercio de Santiago junto a PMG el año 2018, que permite **medir y clasificar las empresas en uno de 5 niveles de madurez (analógico, principiante, intermedio, avanzado y líder digital).**

Esta medición nos dirá cuál es el nivel de incorporación de prácticas de Transformación Digital en las empresas, desde la visión de la organización como desde la tecnología.



Nivel 3: Impulsores y Habilitadores

Nivel 2: Dimensiones

Nivel 1: Integrado

1 Liderazgo hacia lo digital

2 Visión y estrategia de la organización

3 Formas de trabajo, Personas y Cultura

4 Digitalización de procesos y toma de decisiones

5 Tecnología, manejo de datos y herramientas digitales

ITD CAMBIO ORGANIZACIONAL

Mide la intensidad del cambio organizacional en la transformación del negocio, el cambio de las personas y sus formas de trabajar y organizarse requerido para adaptarse al cambio digital.

ITD ADOPCIÓN DIGITAL

Mide la intensidad de la adopción de nuevas tecnologías, la transformación en los procesos y el manejo de datos.

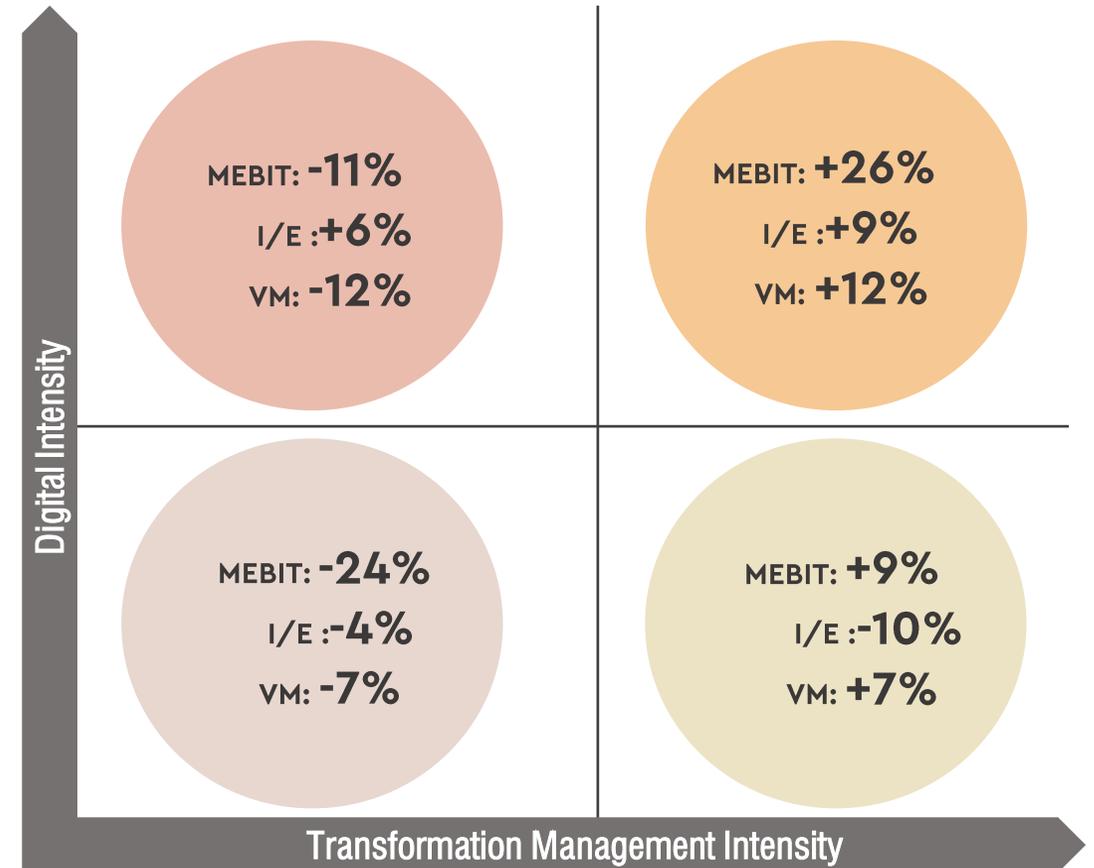


Mide el nivel de madurez digital de una empresa de forma integrada, considerando las dimensiones de las personas y organizacionales así como las dimensiones tecnológicas.

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS EMPRESAS NO ES SÓLO UN CAMINO PARA DARLE SUSTENTABILIDAD AL NEGOCIO, SINO UNO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO FINANCIERO

De acuerdo a un estudio realizado por el MIT Center for Digital Business* a casi 400 grandes empresas alrededor del mundo, **las empresas de mayor madurez en sus procesos de transformación, presentan un margen operacional 26% superior, un ingreso por trabajador un 9% mayor y un valor de mercado 12% mas alto** que la media de las empresas de la muestra.

Por el contrario, aquellas empresas de menor madurez digital presentan los peores ratios financieros.

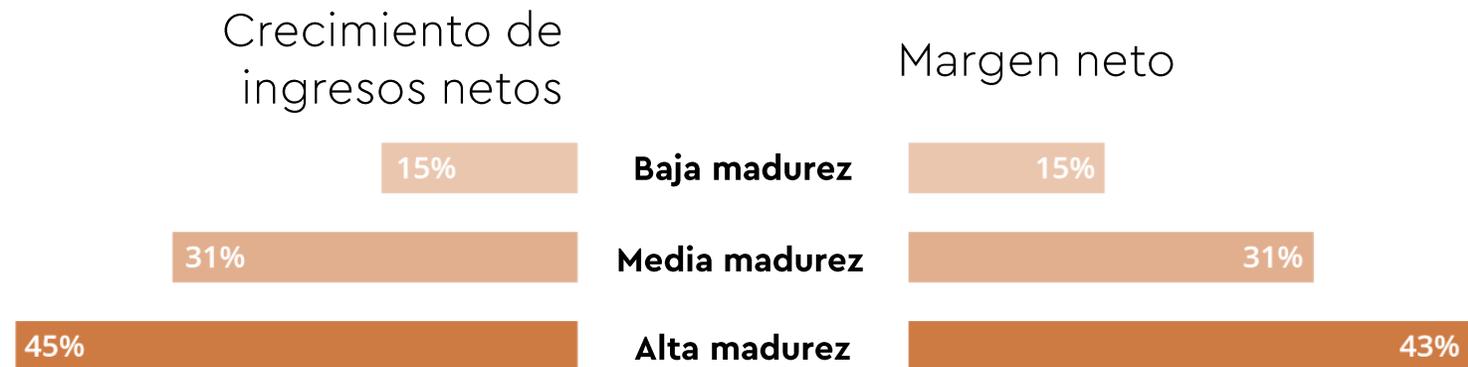


MEBIT = Margen operacional
I/E = Ingreso por empleado
VM = Valor de mercado

* Fuente: "The Digital Advantage: how digital leaders outperform their peers in every industry," MIT Sloan, The MIT Center for Digital Business

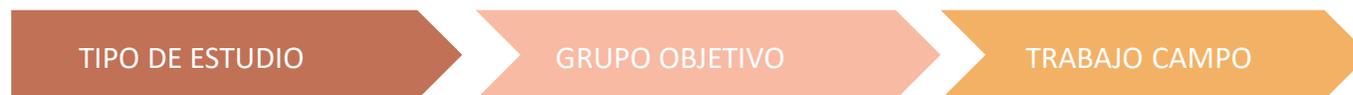
LAS EMPRESAS CON ALTO NIVEL DE MADUREZ DIGITAL REPORTAN MEJORES RESULTADOS EN RELACIÓN AL PROMEDIO DE SU INDUSTRIA

Según un estudio desarrollado por Deloitte en 2019, donde se midió el nivel de madurez digital de 1.200 grandes empresas, se observó que **el 45% de las empresas con alto nivel de madurez muestran resultados significativamente más altos que el promedio de su industria**, mientras que entre las empresas con menor madurez, sólo el 15% tiene resultados superiores al promedio de su sector.



Porcentaje de encuestados que informaron métricas significativamente por encima del promedio de la industria, por nivel de madurez digital

* Fuente: "Uncovering the connection between digital maturity and financial performance How digital transformation can lead to sustainable high performance", Deloitte Insights.

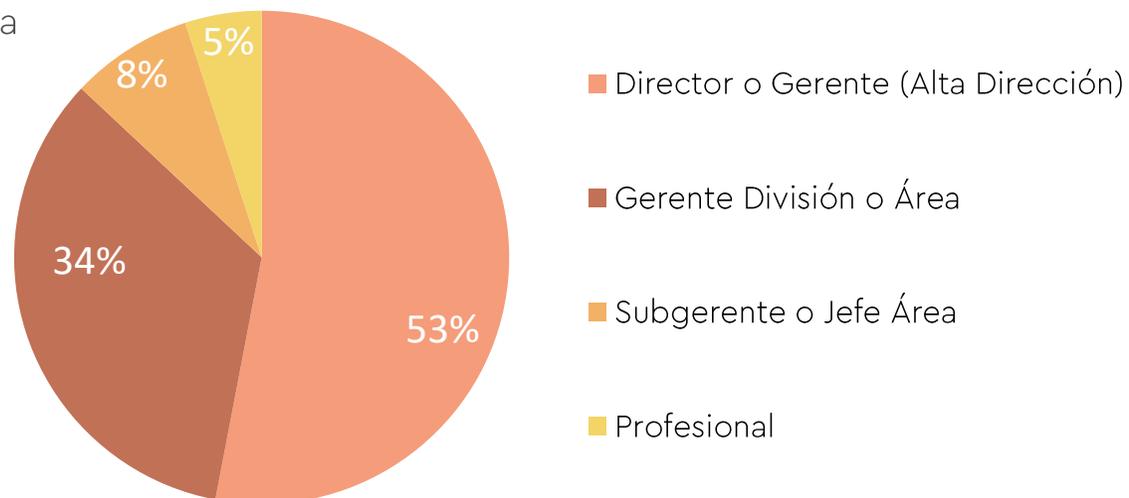


Estudio Cuantitativo, con cuestionario estructurado de aplicación online.

Directores y gerentes de primera línea de empresas inmobiliarias en Chile.

Noviembre 2021 - Marzo 2022

Cargo que ocupa en la empresa



Muestra:

82 Encuestas

61 Empresas

Contenidos

1

Metodología y
caracterización
de la muestra

2

ITD General

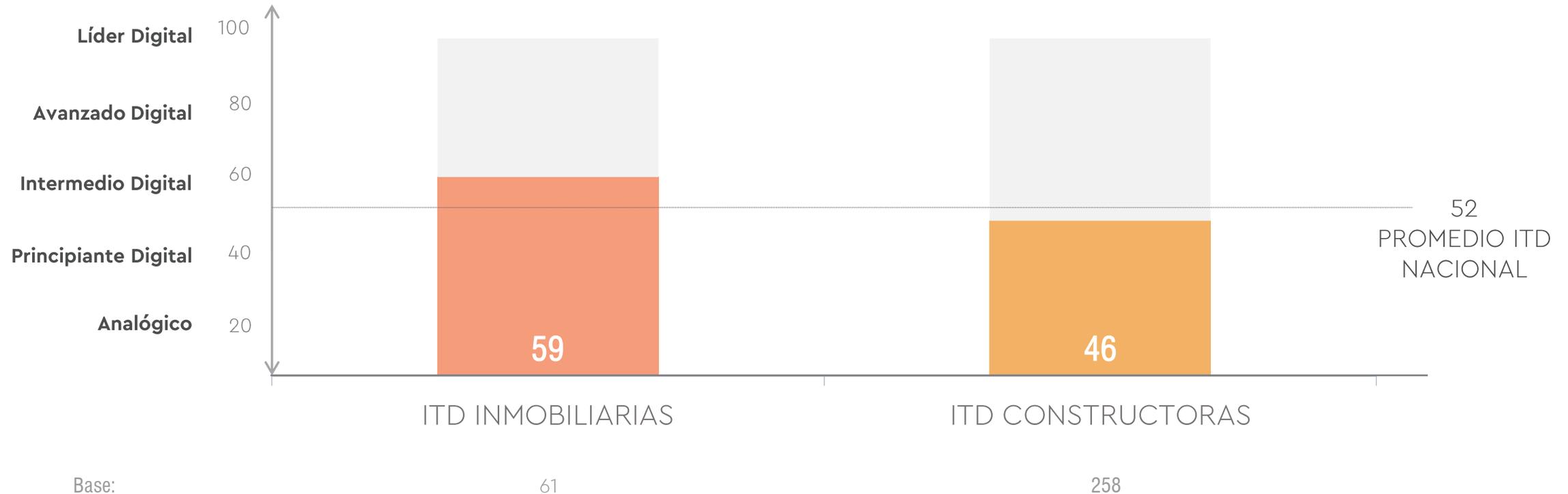
3

Dimensiones
del ITD

4

Conclusiones

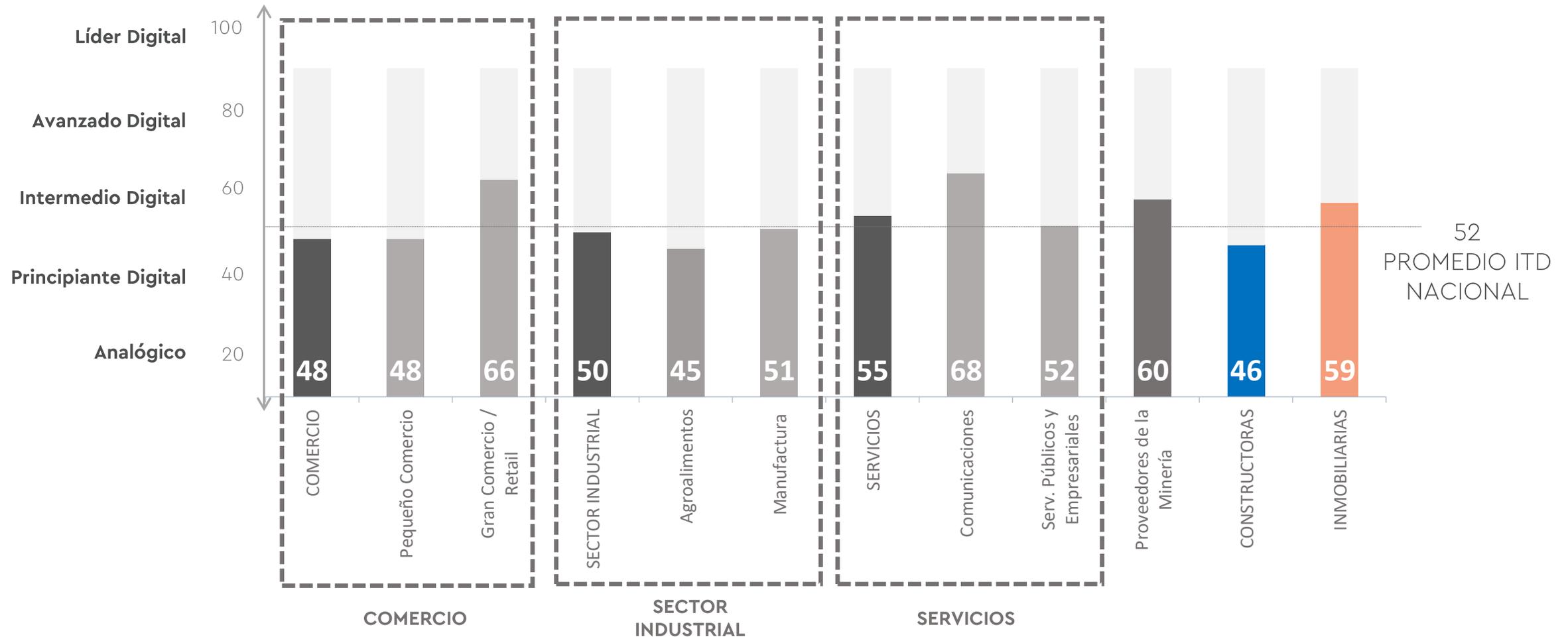
El ITD de empresas Inmobiliarias se encuentra en la frontera del nivel Intermedio Digital



El Índice de Transformación Digital de las empresas inmobiliarias **registra un promedio de 59 puntos en una escala de 0 a 100**; lo cual revela que el nivel de avance del sector, en sus procesos de digitalización, se ubica **en la frontera del nivel "Intermedio Digital"**.

En relación a las empresas constructoras, la brecha alcanza los 13 puntos, dando cuenta de las amplias diferencias en madurez digital entre ambos sectores.

Sector Inmobiliario, dentro de los sectores con mayor nivel de madurez digital



En relación a otros sectores industriales en Chile, la posición del sector Inmobiliario es positiva, **mostrando un nivel de madurez digital por sobre el promedio de los sectores comercio, industrial y servicios**. Sin embargo, aún existe una brecha importante en relación a los sectores con mayor nivel de TC&D, como el gran comercio/retail y el sector de comunicaciones.

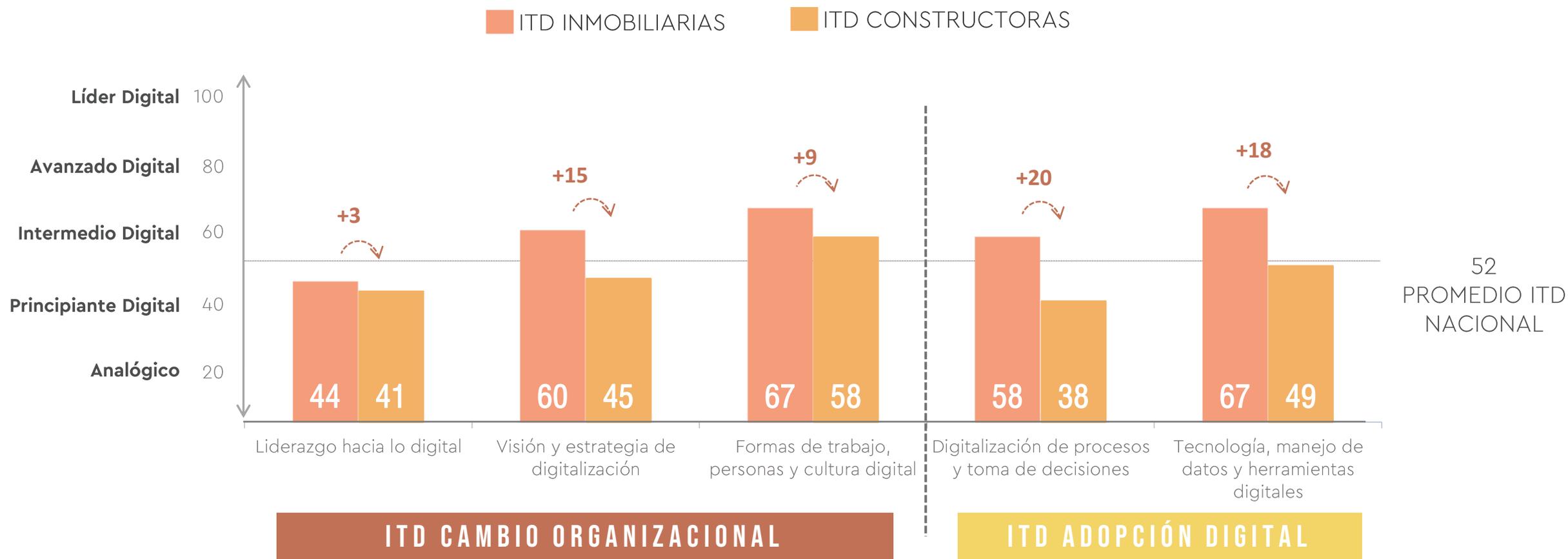


El Índice de Transformación Digital de las empresas inmobiliarias **se explica, en mayor medida, por el nivel de madurez asociado con la Adopción Digital**, por lo que la mayor transformación ha sido impulsado por la adquisición de herramientas tecnológicas y la digitalización rápida de procesos clave.

Por otra parte, **las dimensiones de tipo organizacional, no han avanzado con la misma velocidad que la digitalización de procesos**, representando actualmente un desafío para el sector.

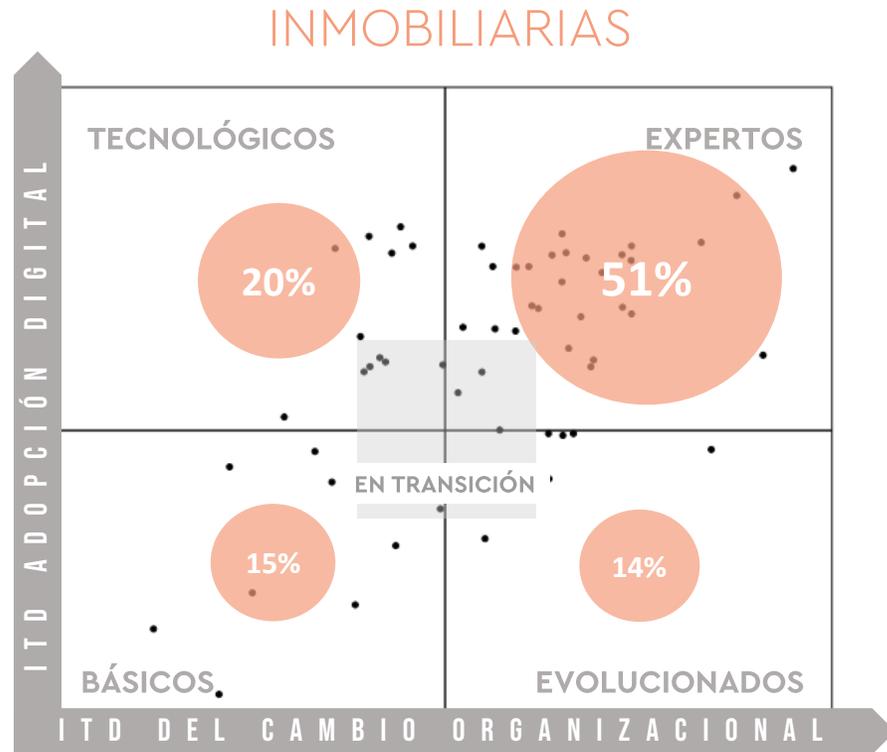
Base: 61

Menores brechas de empresas inmobiliarias se encuentran en las dimensiones del Cambio Organizacional

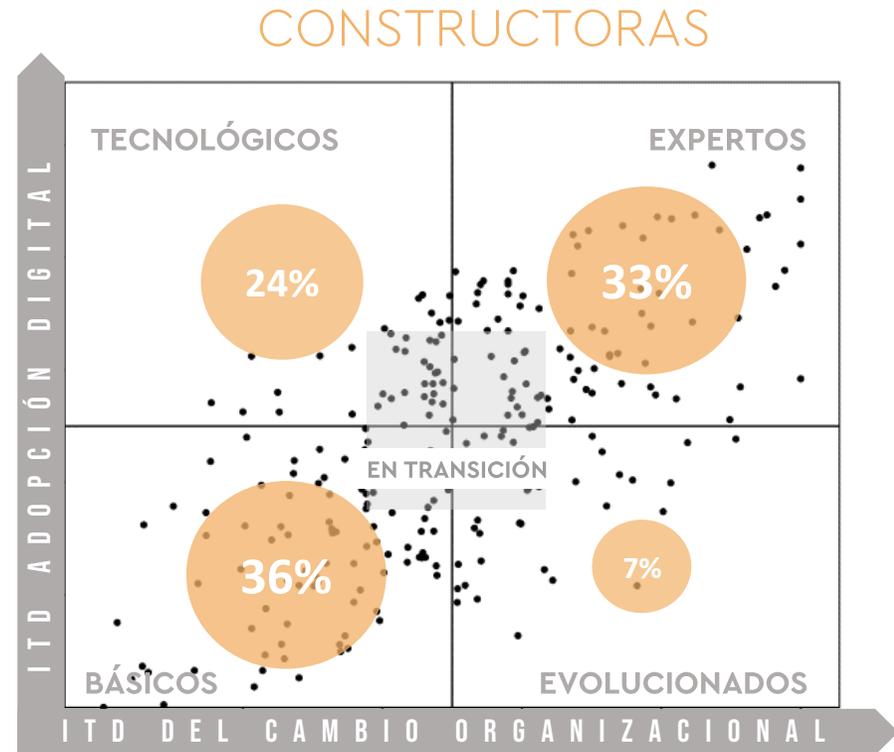


El **"Liderazgo hacia lo digital"** representa la mayor brecha de TC&D para el sector inmobiliario, lo que se puede explicar por la existencia de liderazgos más bien tradicionales al interior de las compañías, sin la capacidad de comunicar, involucrar y movilizar a toda la organización en el proceso de Transformación Cultural y Digital.

"Formas de trabajo, personas y cultura" es la segunda dimensión con rezago; las inmobiliarias no han podido transformar la cultura a pesar de su nivel de madurez en adopción digital.



Base: 61

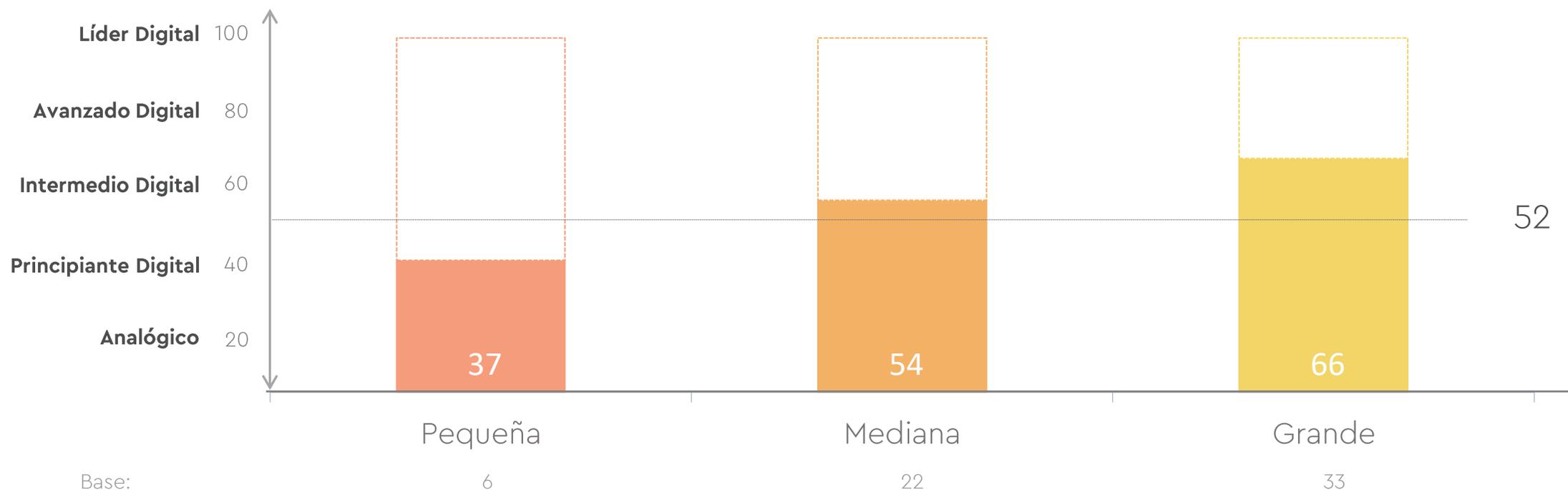


Base: 258

La mitad de las empresas inmobiliarias se posicionan en el segmento **Expertos**, a diferencia de las empresas constructoras, donde la mayor proporción de empresas se posicionan en el segmento de Básicos.

Mirada por tamaño de empresa

Grandes empresas Inmobiliarias lideran la TC&D del sector

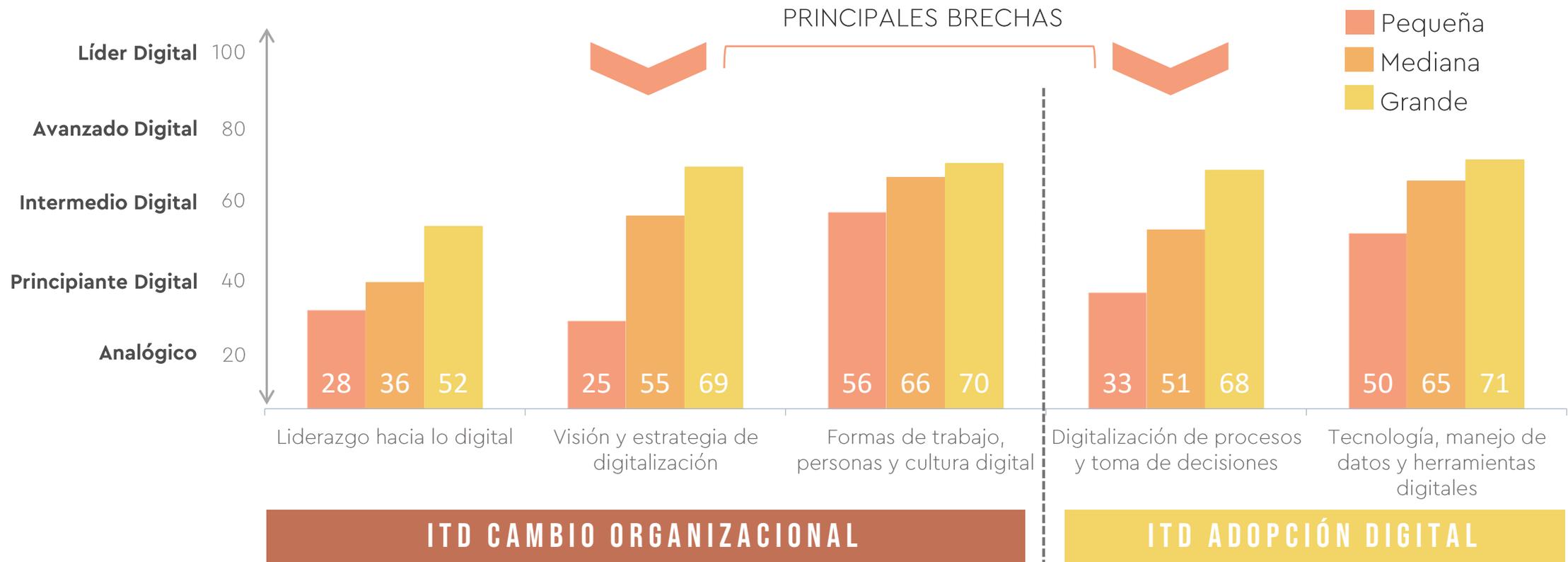


Existe una importante brecha en el nivel de madurez digital de las empresas inmobiliarias en relación a su tamaño. Mientras más grande es la empresa, su nivel de madurez digital es mayor, alcanzando una diferencia de 29 puntos.

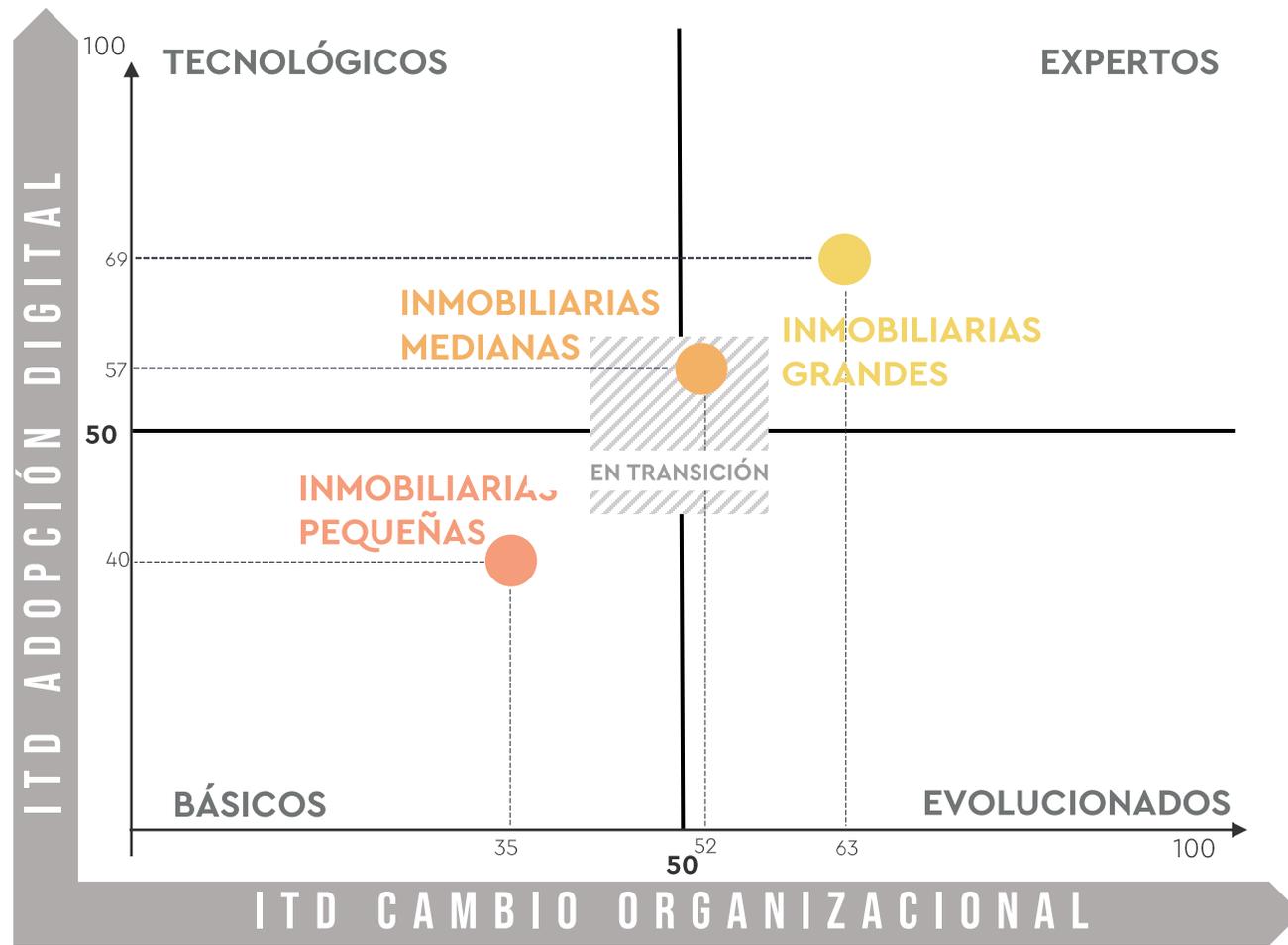
Las inmobiliarias más pequeñas se encuentran en un nivel de "**Principiante digital**", mientras que las inmobiliarias grandes alcanzan el nivel de "**Avanzado Digital**".

Para la clasificación de las empresas por tamaño, se consideraron los siguientes tramos de facturación anual: Pequeña (menos de 0,5 MM UF), Mediana (Entre 0,5 y 1,5 MM UF) y Grande (Más de 1,5 MM UF).

Grandes empresas inmobiliarias muestran mayor orientación al cliente y procesos digitalizados



Si bien se las grandes empresas inmobiliarias muestran brechas positivas en relación a las más pequeñas para todas las dimensiones de la Transformación Cultural y Digital, las principales se encuentran en las dimensiones de **"Visión y estrategia de digitalización"** y la **"Digitalización de procesos y toma de decisiones"**.

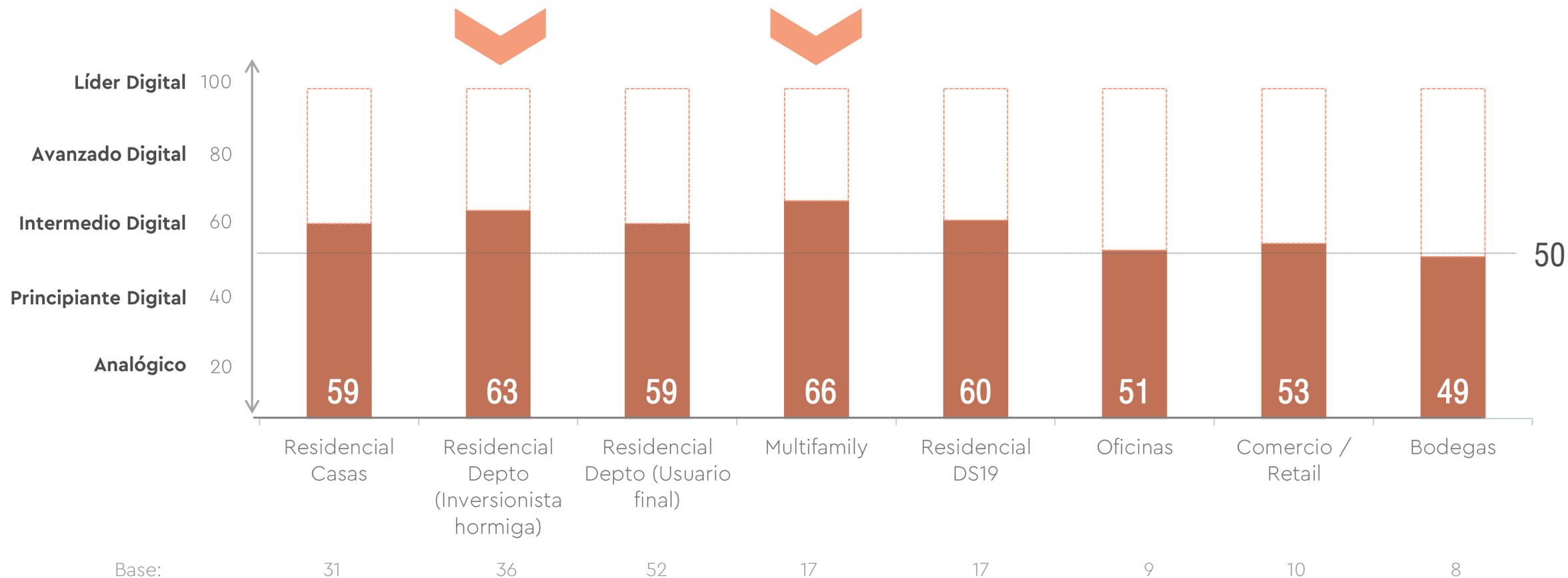


El nivel de madurez digital de las grandes empresas inmobiliarias **se explica en mayor medida por un mayor desarrollo en Adopción Digital**, es decir, stock de tecnología y digitalización de procesos clave.

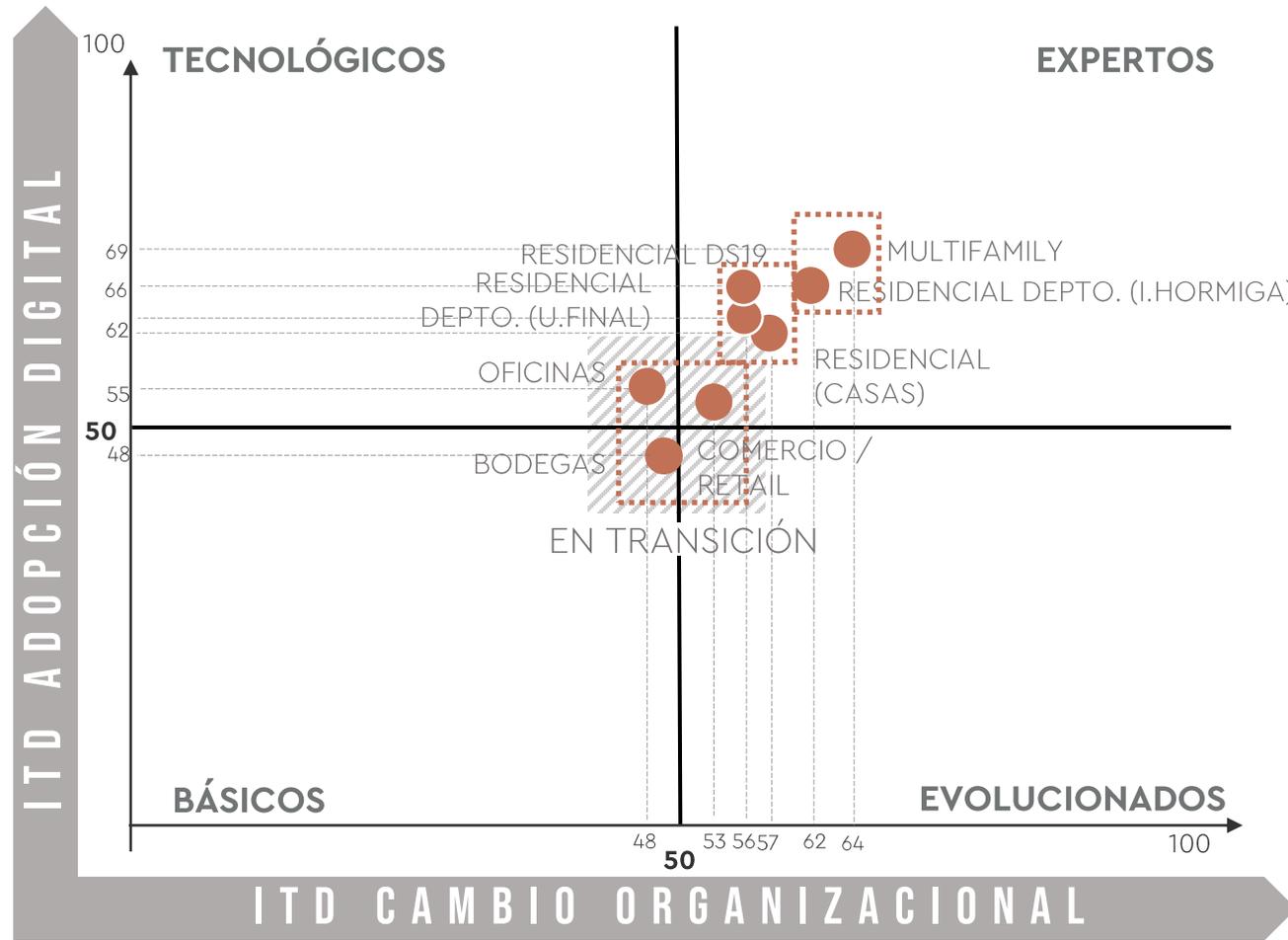
Sin embargo, **la posición que muestran en Cambio Organizacional es positiva**, dando cuenta de un nivel de avance equilibrado entre los cambios tecnológicos y aquellos asociados con las personas.

Mirada por rubro

Inmobiliarias en Multifamily y Deptos. para Inversionistas Hormiga muestran mayor nivel de madurez



Las inmobiliarias que participan en el negocio Multifamily muestran el mayor nivel de madurez digital. Por otra parte, las empresas que participan en negocio de Oficinas y Bodegas muestran el menor nivel de madurez digital.



Empresas en negocio de **Multifamily muestran el mayor nivel de madurez digital**, tanto en Adopción Digital como en Cambio Organizacional.

Las inmobiliarias que participan en negocio de **Bodegas, Oficinas y Comercio/retail, muestran el menor nivel de madurez digital** dentro del sector.

Base: 61

Contenidos

1

Metodología y
caracterización
de la muestra

2

ITD General

3

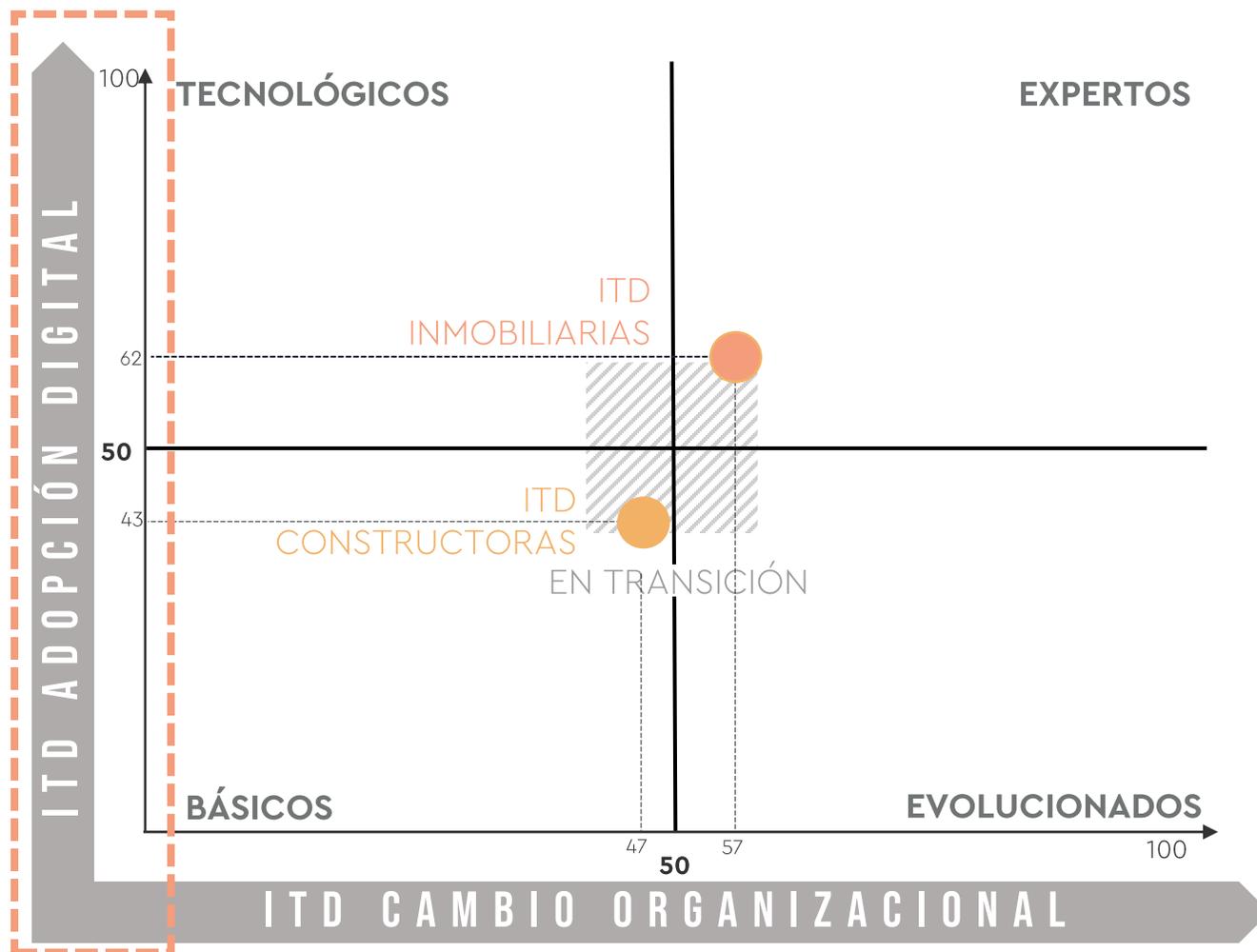
Dimensiones
del ITD

4

Conclusiones

¿Qué explica la Adopción Digital
en el sector Inmobiliario?

¿Qué explica la Adopción Digital en el sector Inmobiliario?

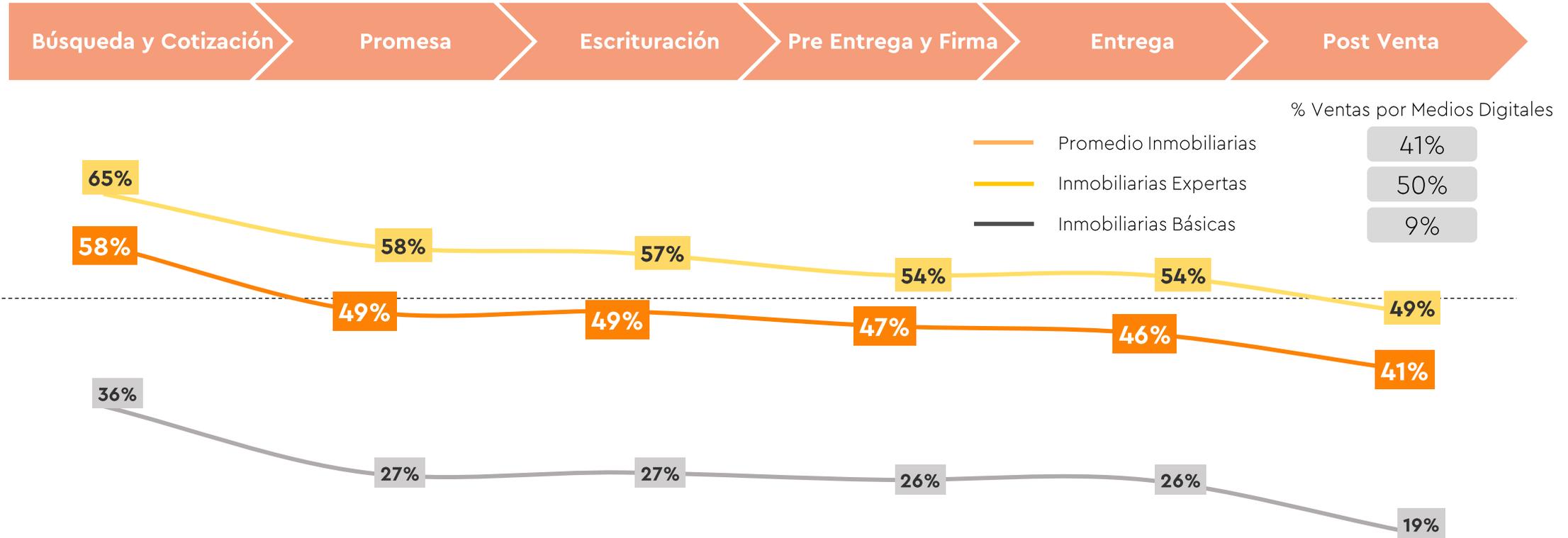


El indicador de Adopción Digital en empresas Inmobiliarias alcanza los 62 puntos, mostrando **una brecha significativa en relación a las empresas constructoras**.

Esta brecha de 19 puntos se explica por una mayor nivel de madurez digital de las empresas inmobiliarias en la digitalización de procesos clave del negocio.

Base: 61

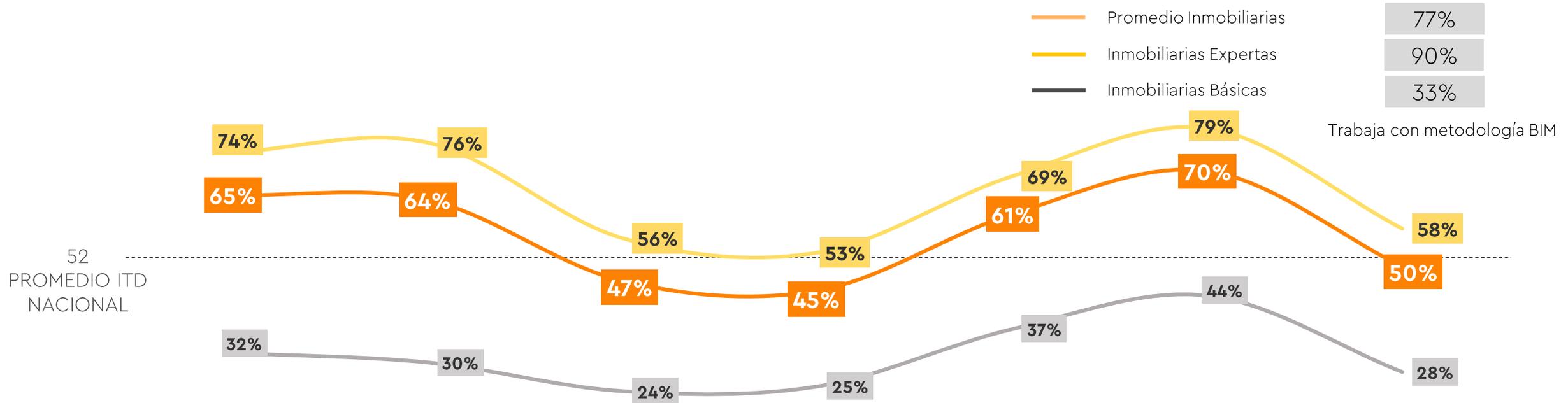
Nivel de digitalización de empresas inmobiliarias hacia el cliente



Ejemplos de tecnologías aplicadas

Búsqueda y Cotización	Promesa	Escrituración	Pre Entrega y Firma	Entrega	Post Venta
			<ul style="list-style-type: none"> Marketing digital Tecnologías móviles CRM 		
<ul style="list-style-type: none"> Realidad virtual Indoor mapping Internet de las cosas Visitas virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> Bots Documentación en línea 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación en línea Firma digital 	<ul style="list-style-type: none"> Realidad virtual / Realidad aumentada Firma digital 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de coordinación con cliente Firma digital 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de post-venta Bots

Nivel de digitalización del proyecto inmobiliario

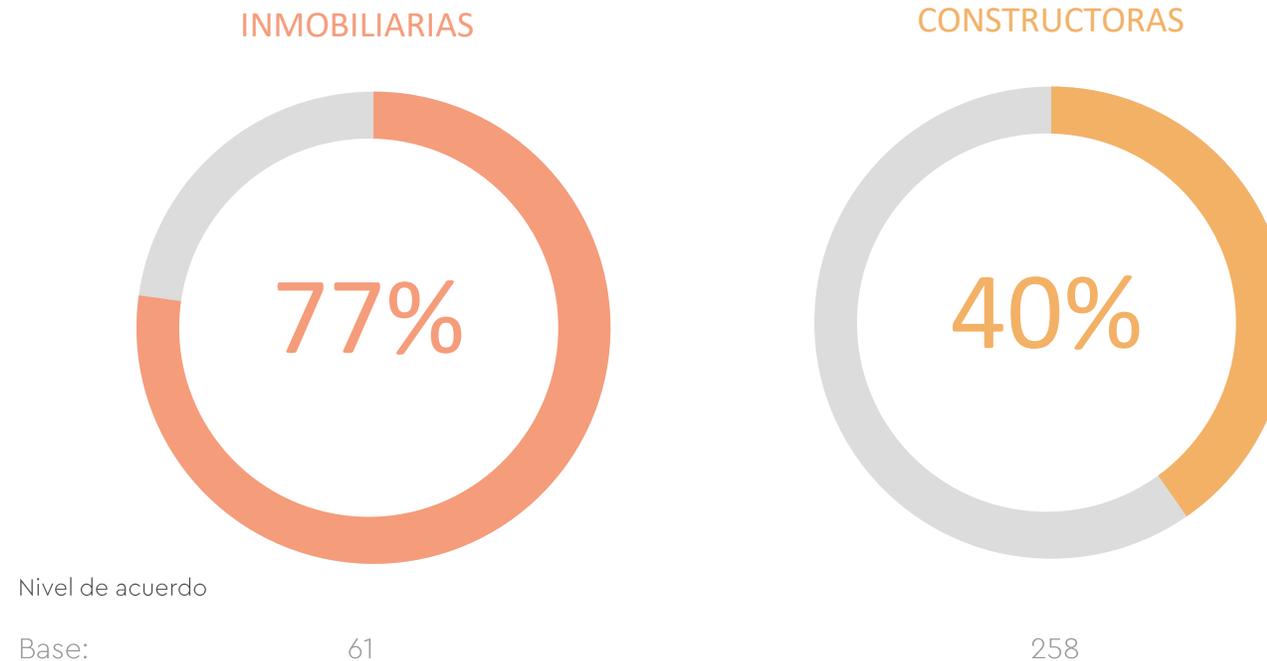


Desarrollo de productos inmobiliarios	Diseño e Ingeniería	Negociación y acuerdo con proveedores	Construcción	Preventa	Negociación y gestión de venta	Post-venta
---------------------------------------	---------------------	---------------------------------------	--------------	----------	--------------------------------	------------

Ejemplos de tecnologías aplicadas

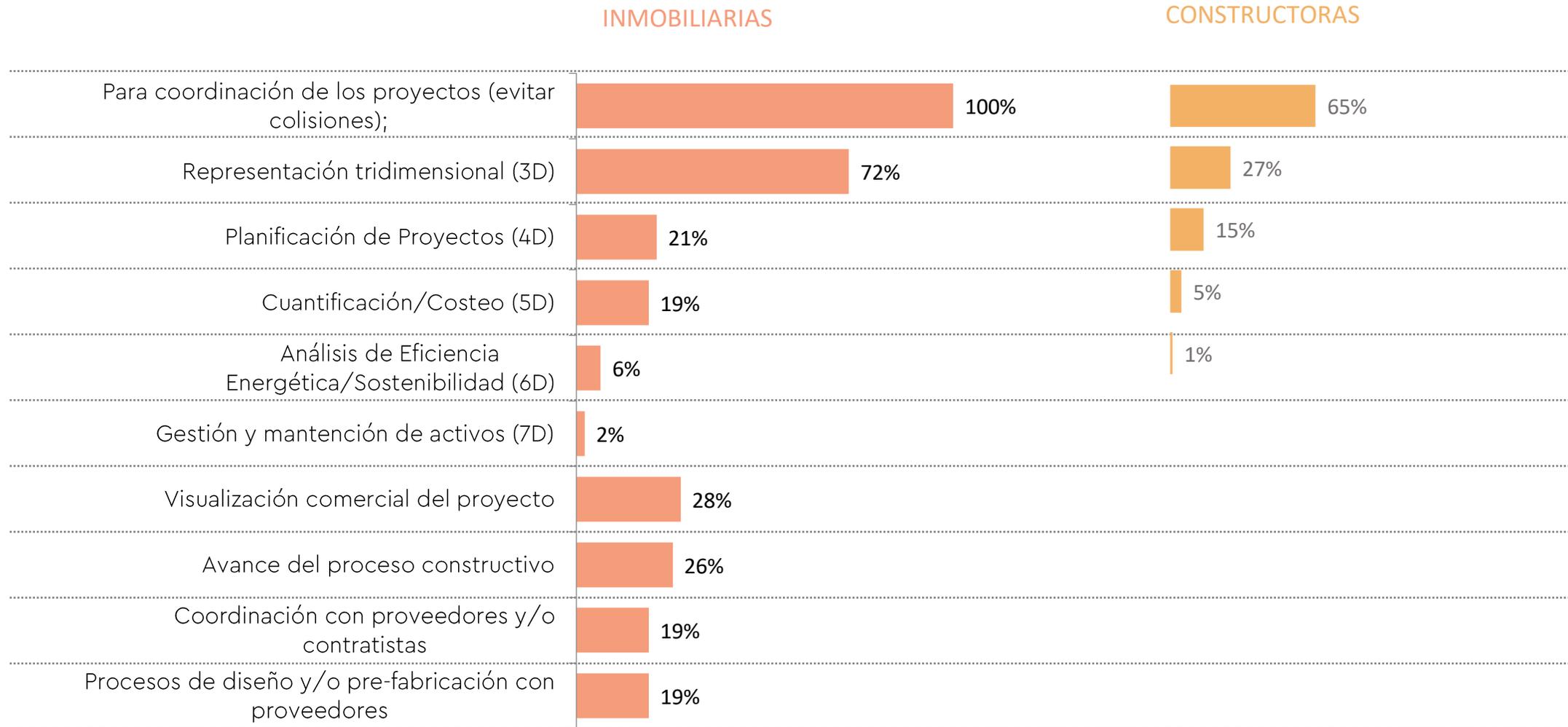
<ul style="list-style-type: none"> Plataformas colaborativas Ciberseguridad Plataformas de intercambio de datos 						
<ul style="list-style-type: none"> BIM Sistemas para búsqueda y/o compra de terrenos 	<ul style="list-style-type: none"> BIM Planificación Cuantificación/ Costeo Documentación en línea 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema para coordinación con proveedores Prefabricación con proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas para control de calidad Sistemas control de avance físico Planificación de proyectos Cuantificación/Costeo 	<ul style="list-style-type: none"> ERP Eficiencia energética 	<ul style="list-style-type: none"> ERP 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia energética Gestión y mantenimiento de activos

¿Su empresa trabaja con Metodología BIM (Building Information Modeling)?



El 77% de las empresas inmobiliarias trabaja actualmente con metodología BIM, mientras que en las empresas constructoras alcanza apenas al 40%, evidenciando una amplia brecha entre ambos sectores.

BIM: ¿En qué etapa o tarea se utiliza?

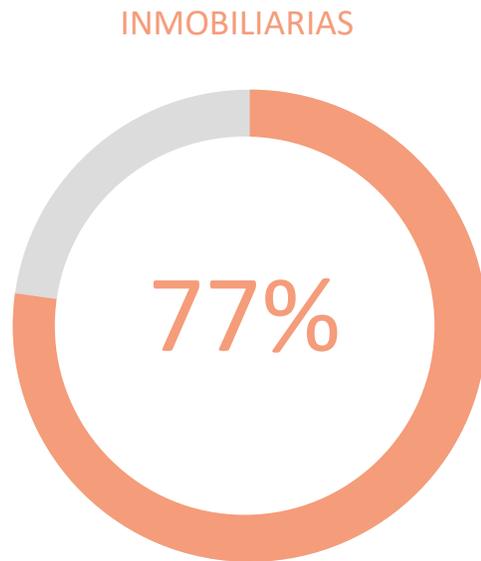


Base:

47

103

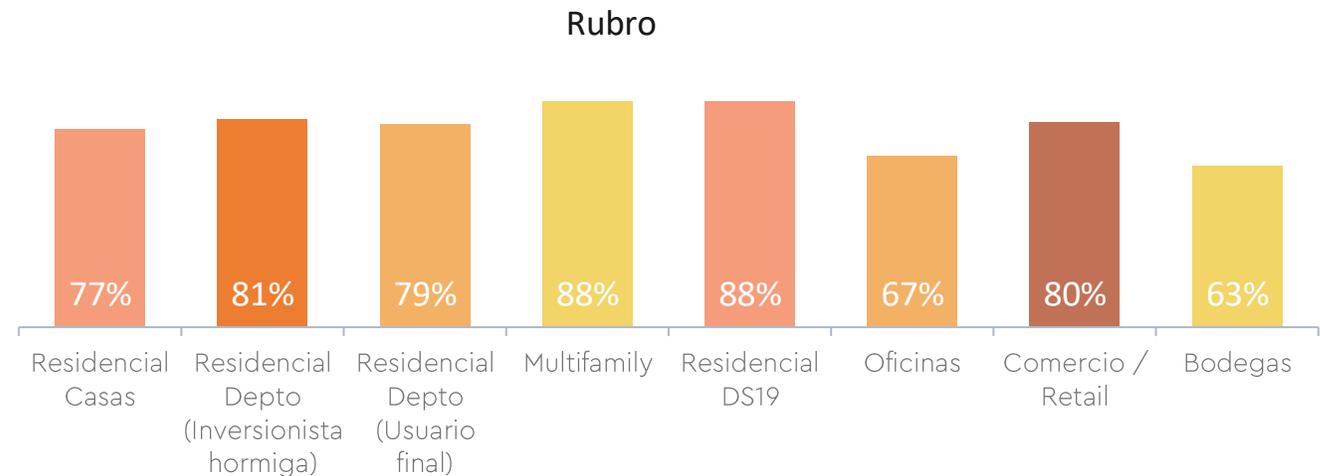
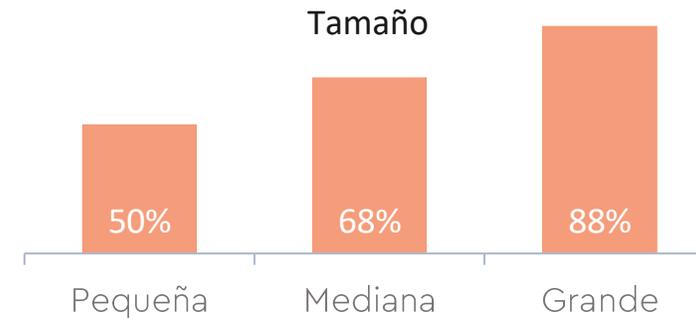
¿Su empresa trabaja con Metodología BIM (Building Information Modeling)?



Sólo Sí

Base: 61

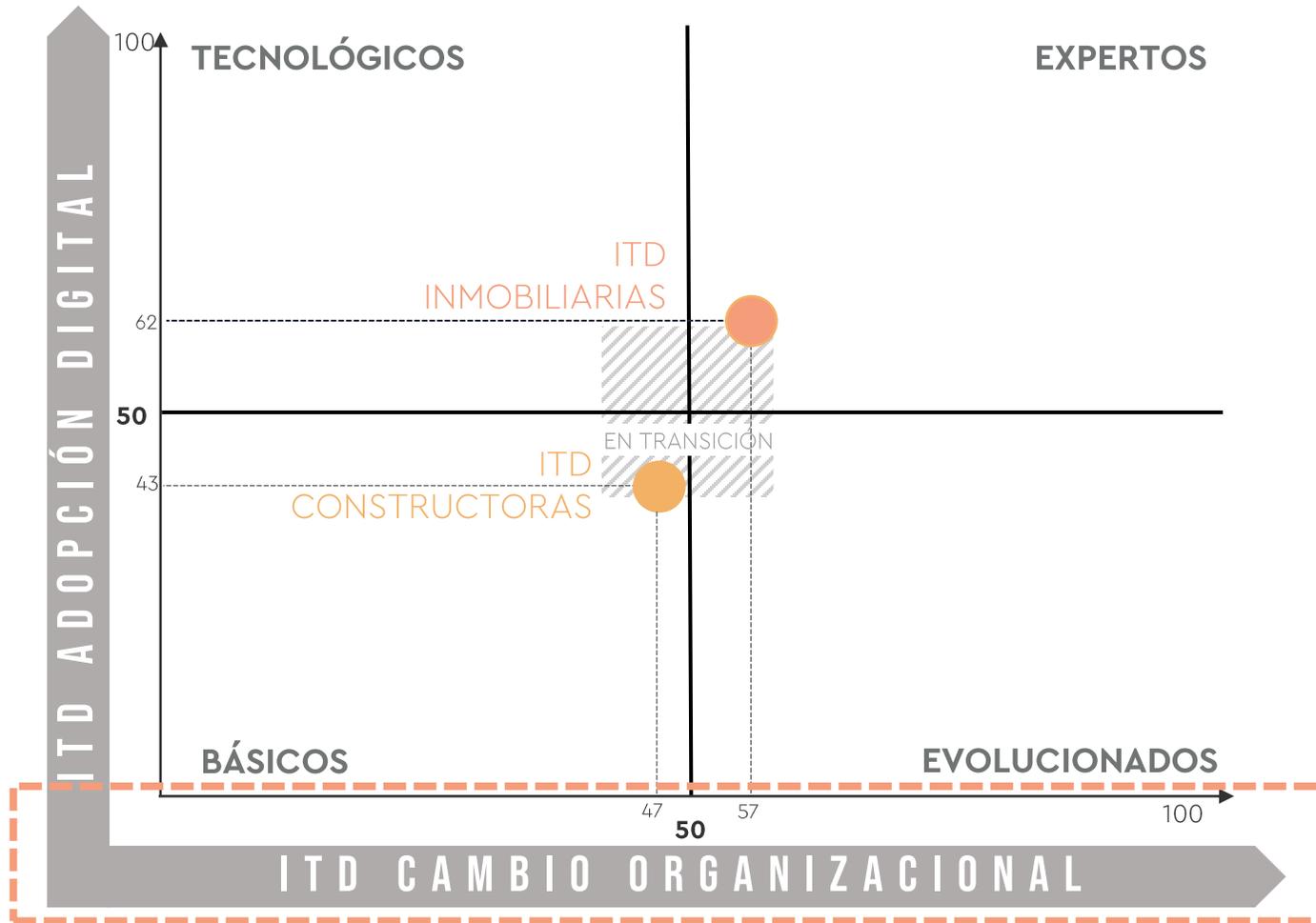
➔ * Sólo se grafican los "Sí"



Prácticamente la totalidad de las grandes inmobiliarias utilizan la metodología BIM, a diferencia de las más pequeñas, donde sólo la mitad ha incorporado esta metodología a sus procesos.

¿Qué explica el Cambio Organizacional en el sector Inmobiliario?

¿Qué explica el Cambio Organizacional en el sector Inmobiliario?

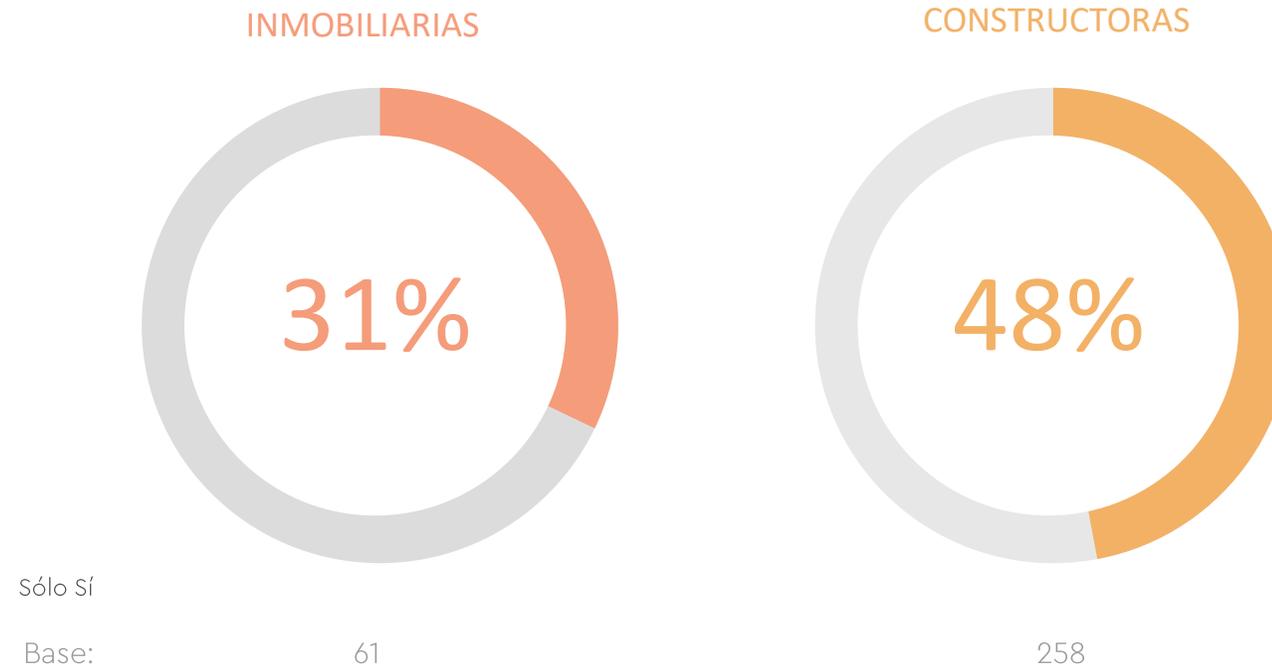


El indicador de Cambio Organizacional en el sector Inmobiliario alcanza los 57 puntos, mostrando **una brecha significativa en relación a las empresas constructoras.**

Esta brecha de 10 puntos se explica por un mayor nivel de madurez digital en las dimensiones de Estrategia de digitalización y Cultura digital.

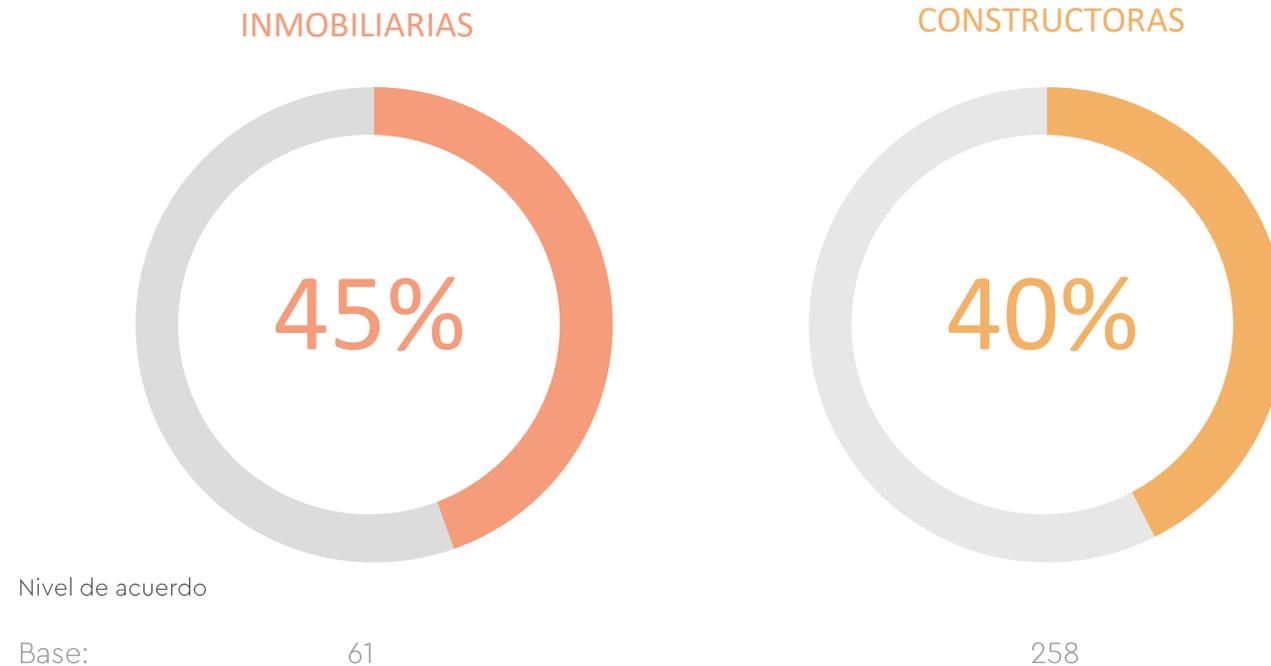
Base: 61

¿Existe un cargo/área responsable de los Proyectos de Digitalización o Transformación Digital que se establezca como nexo entre las áreas tecnológicas y las áreas del Core Business?



Sólo 3 de cada 10 empresas inmobiliarias cuenta con un responsable del proceso de TC&D al interior de la organización, muy por debajo de las empresas constructoras, donde cerca de la mitad de las empresas cuenta con un responsable en TD.

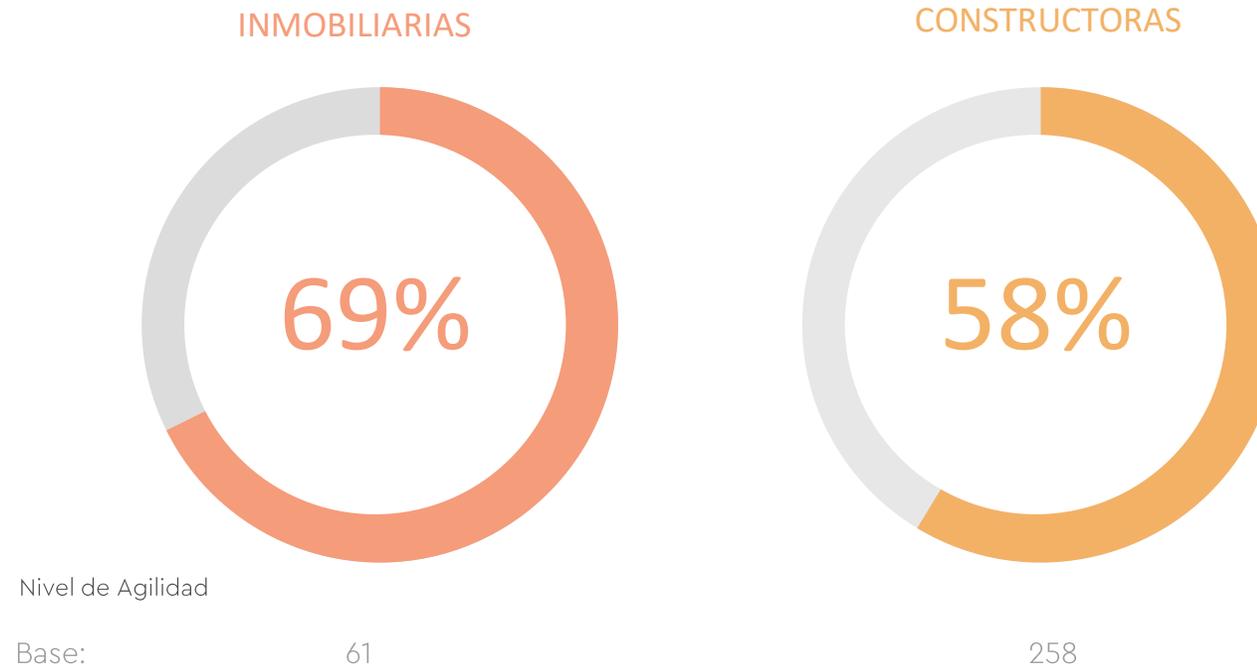
La(s) gerencia(s) a cargo del o los proyectos de Transformación Digital logra(n) involucrar a los usuarios internos desde el inicio de dichos proyectos



En general, los líderes del proceso de TC&D al interior de las empresas inmobiliarias tienen poca capacidad para involucrar a toda la organización en el proceso de transformación, similar a lo que ocurre en las empresas constructoras.

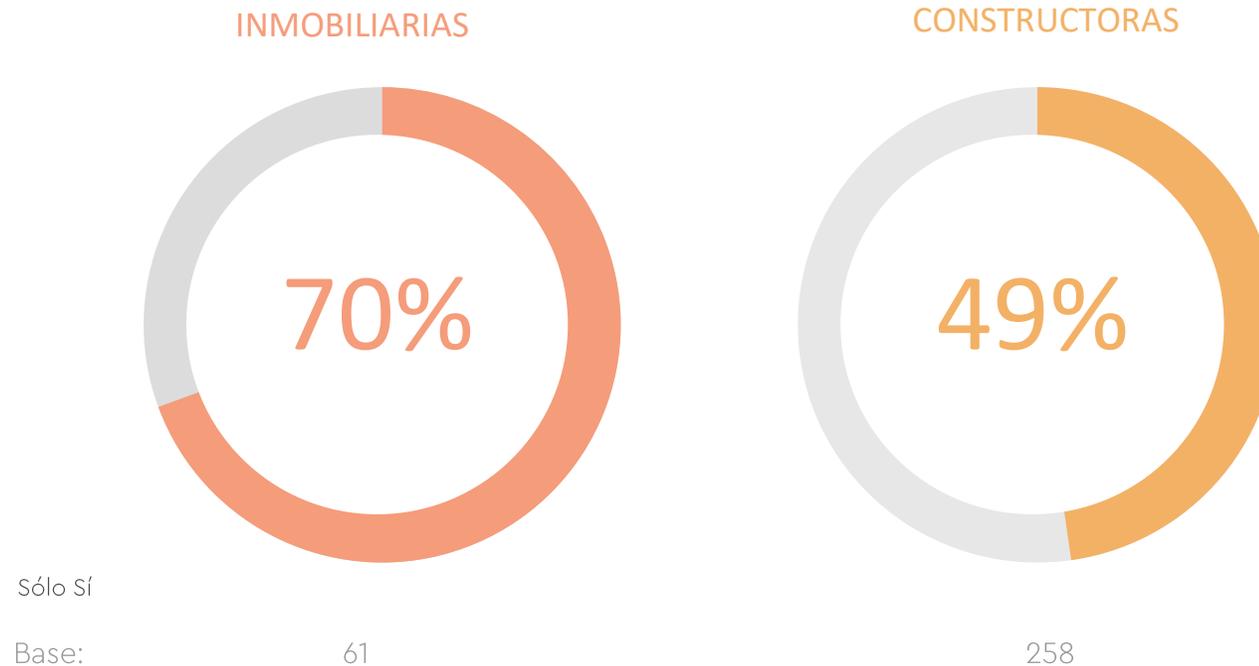
A nivel nacional, este indicador alcanza un 52% en promedio, mientras que en las empresas expertas alcanza el 78%.

¿Cómo caracterizaría la Cultura Organizacional de su Empresa? Considere una escala de 1 a 5 donde 1 es "Lenta" y 5 es "Ágil".



Las empresas inmobiliarias muestran niveles de agilidad altos, por sobre el promedio de las empresas constructoras, aunque muy cerca del promedio nacional, que alcanza el 66%.

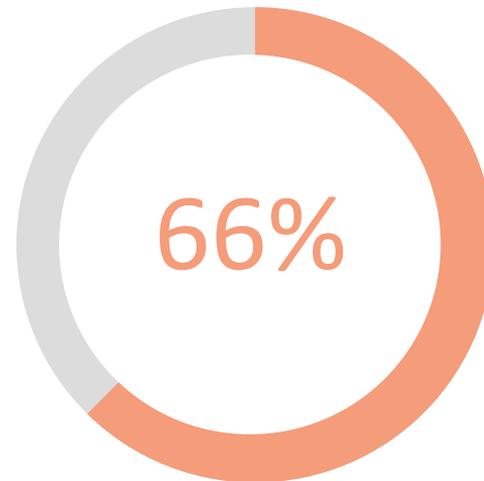
¿En su empresa se han implementado en los últimos dos años innovaciones de productos o soluciones tecnológicas que impacten en la experiencia del cliente?



7 de cada 10 empresas inmobiliarias declara haber implementado innovaciones que impacten en la experiencia del cliente durante los últimos 2 años. Indicador significativamente más alto que el promedio de las empresas constructoras, donde sólo la mitad de las empresas declara la implementación de innovaciones en los últimos 2 años.

En su empresa, ¿miden sistemáticamente indicadores de satisfacción y experiencia de servicios de sus clientes?

INMOBILIARIAS

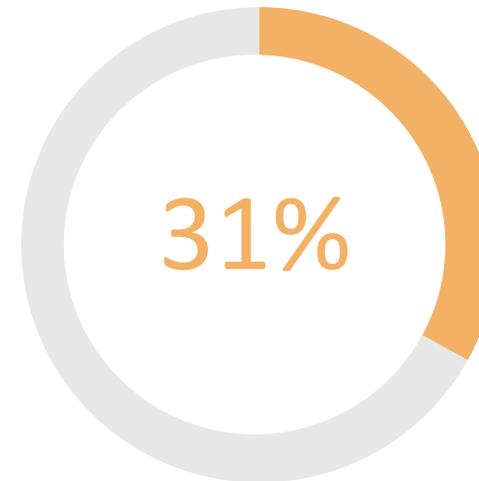


Sólo sí

Base:

61

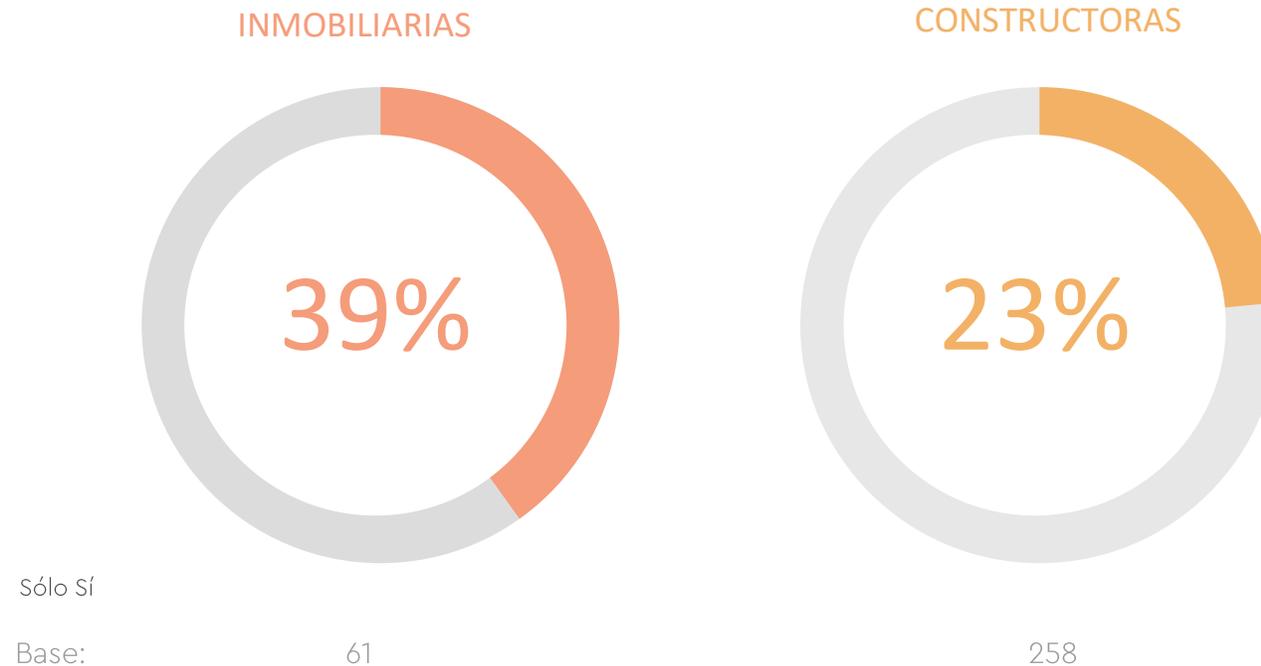
CONSTRUCTORAS



258

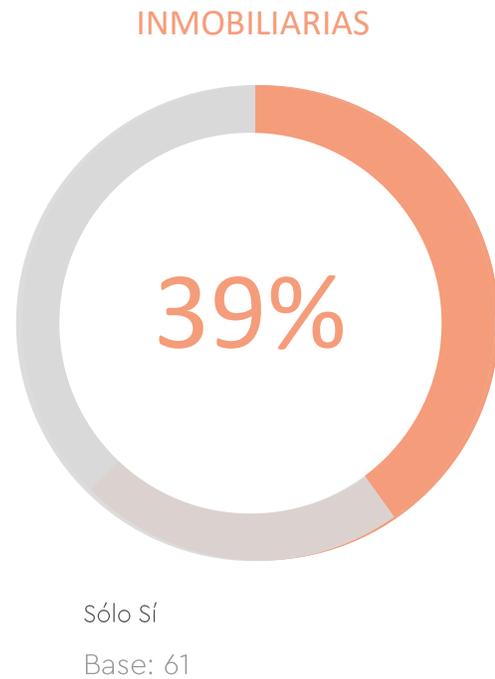
La medición sistemática de la experiencia de servicio en los clientes es un elemento central de la estrategia cliente-céntrica de las empresas. En este sentido, las empresas inmobiliarias destacan por sobre las empresas constructoras.

¿En su empresa existe un Plan formal de Transformación Digital, que tenga objetivos, iniciativas y recursos?

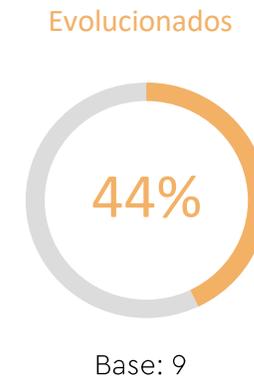
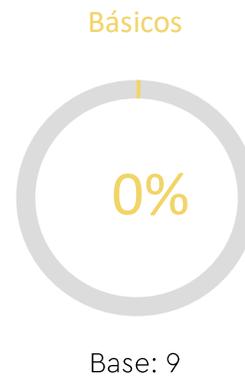
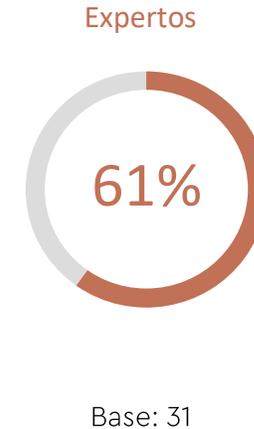


Sólo 4 de cada 10 empresas inmobiliarias cuentan con un plan formal de transformación digital. Si bien el indicador muestra una brecha positiva en relación al sector de la construcción, al comparar con las empresas expertas a nivel nacional este indicador alcanza el 62%.

¿En su empresa existe un Plan formal de Transformación Digital, que tenga objetivos, iniciativas y recursos?



* Sólo se grafican los "Sí"



En general, las empresas que cuentan con planes formales de transformación digital alcanzan más rápidamente el segmento de empresas Expertas.

Contenidos

1

Metodología y
caracterización
de la muestra

2

ITD General

3

Dimensiones
del ITD

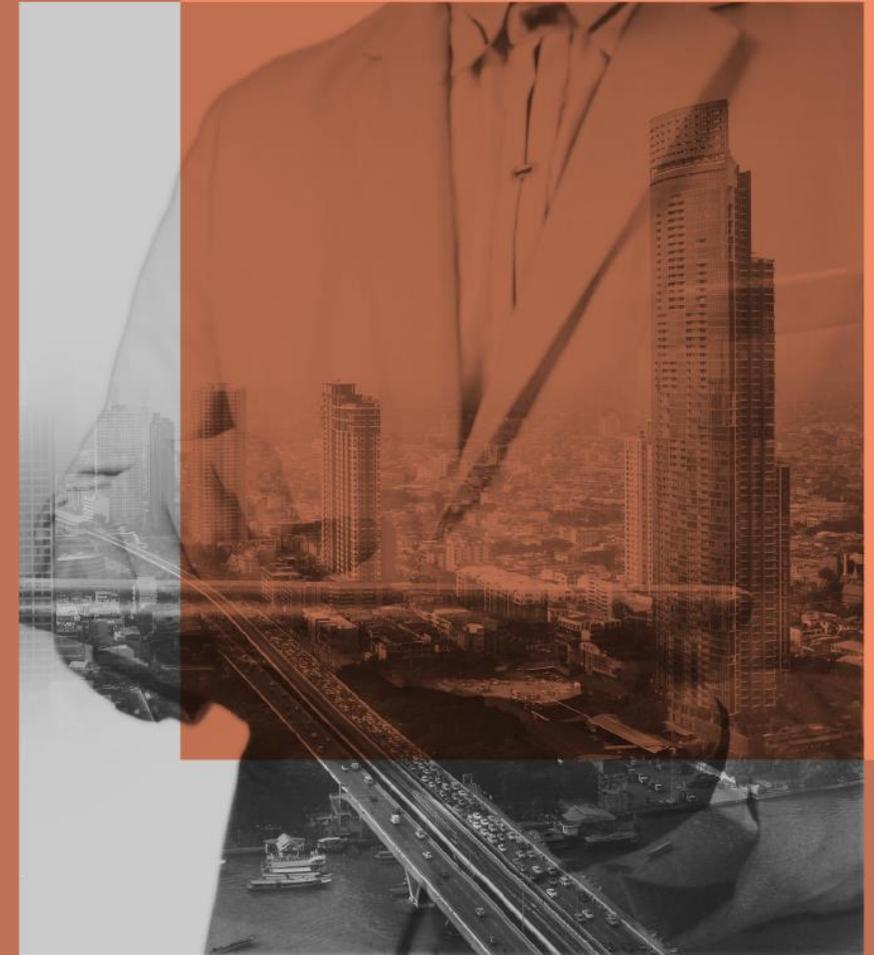
4

Conclusiones

Conclusiones generales

El ITD promedio de las empresas Inmobiliarias se encuentra 13 puntos por sobre la media del ITD de empresas Constructoras, dando cuenta de las amplias diferencias que existen en ambos sectores en su nivel de TC&D.

Las empresas del sector se posicionan con un alto nivel de madurez digital en relación a otros sectores industriales a nivel nacional.

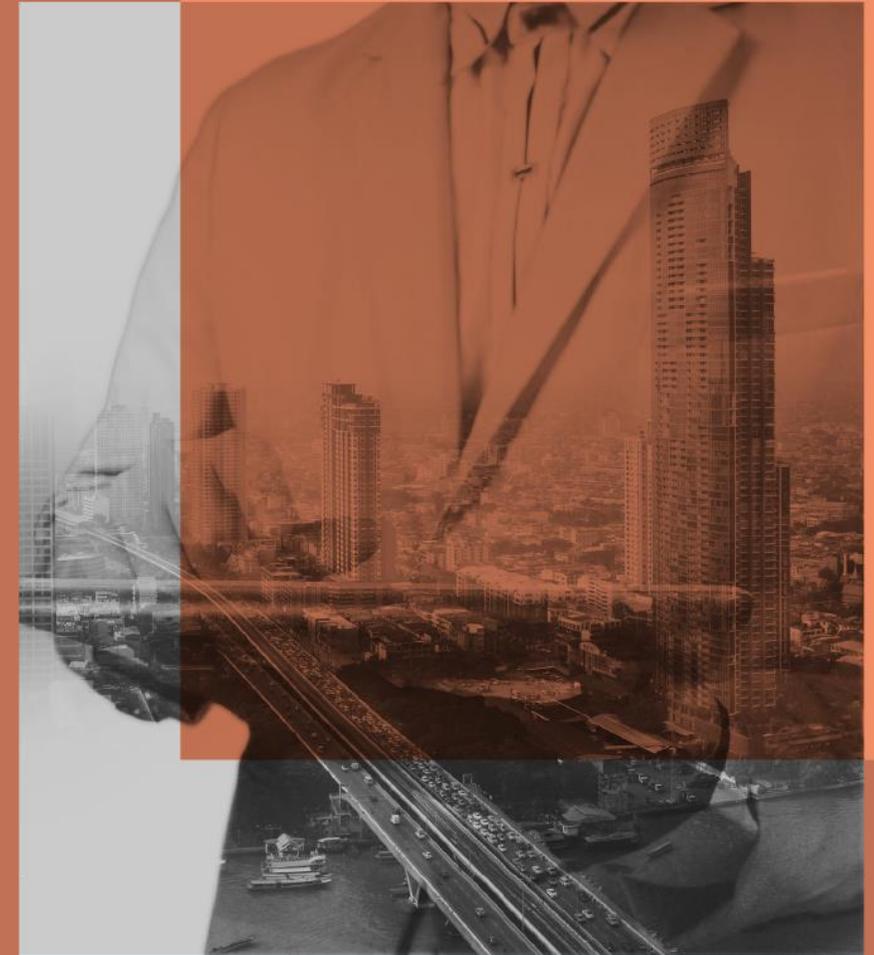


- **Digitalizar el viaje del cliente inmobiliario, en particular hacia las etapas finales del proceso comercial (Pre entrega, Entrega y Post-Venta)**

Actualmente se cuenta con una buena base de digitalización en las etapas tempranas del proceso comercial, en particular Búsqueda/cotización y Promesa.

Mejorar el viaje digital completo del cliente tendrá un impacto positivo en su experiencia global, lo que se puede lograr mediante la incorporación de:

- ✓ Inteligencia Artificial y Análisis predictivo, para plataformas de post-venta y reclamos.
- ✓ Big data, para la gestión de solicitudes de clientes en forma automatizada, rápida y eficiente.
- ✓ Blockchain, para sistemas de pago digitales.
- ✓ Realidad virtual/aumentada, para interacciones no presenciales.

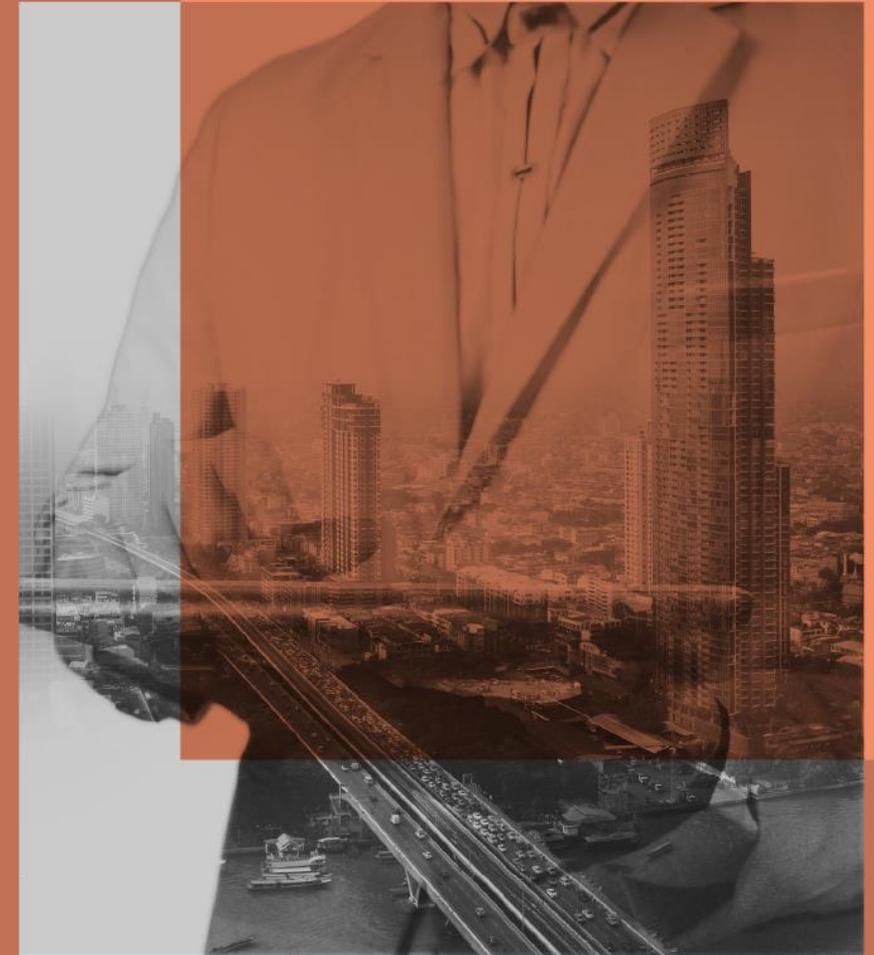


Oportunidades de avance en TD para las empresas inmobiliarias

- **Aumentar el uso de herramientas que permitan la integración con proveedores, constructoras y clientes.**

Hoy en día, BIM se utiliza básicamente para evitar colisiones y diseño 3D. La subutilización de esta metodología da cuenta del bajo nivel de integración con agentes externos, en particular con las constructoras.

Existen grandes oportunidades para la integración a través de BIM con las constructoras, en particular mediante la adopción de BIM 4D (Planificación de Proyectos), 5D (Cuantificación/Costeo) y 6D (Análisis de Eficiencia Energética/Sostenibilidad) y la integración con proveedores, por ejemplo, en procesos de pre-fabricación.



Oportunidades de avance en TD para las empresas inmobiliarias

- **Empoderar a los liderazgos en TD al interior de la organización**

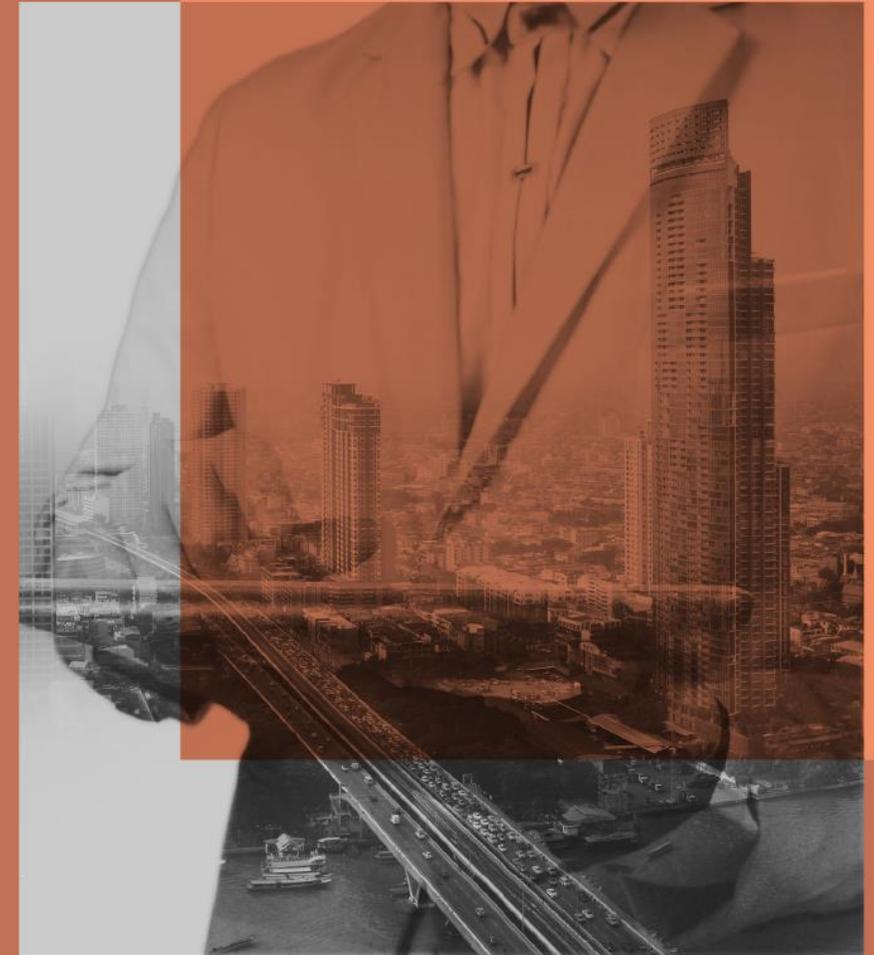
El proceso de TD debe ser impulsado desde las capas intermedias de la compañía, siendo necesario generar los liderazgos clave que coordinen, comuniquen y movilicen a toda la organización en el proceso.

- **Impulsar la transformación cultural digital**

Gestionar el cambio cultural hacia una cultura centrada en el cliente, horizontal, flexible y colaborativa; con capacidad de aprender de su entorno y de incorporar a clientes y proveedores en sus procesos de negocio.

- **Formalizar el proceso de TD**

Las empresas con mayor nivel de madurez digital han formalizado el proceso de Transformación Digital, generando un plan con objetivos, iniciativas y recursos.



A person wearing a light-colored sweater is holding a tablet computer. The tablet screen displays a city skyline with various skyscrapers. Overlaid on the center of the image is the logo for PMG Business Improvement. The logo consists of the letters 'PMG' in a bold, white, sans-serif font, followed by a white icon of a house with a magnifying glass inside. Below the icon, the words 'Business Improvement' are written in a smaller, white, sans-serif font.

PMG 
Business Improvement