

# Una inmobiliaria de cabeza a los pies

## INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA CADENA DE VALOR

La industria inmobiliaria es uno de los negocios más redituables en México debido a su alta demanda, según la plataforma de información inmobiliaria dio a conocer el panorama del Mercado Industrial en México al cierre del cuarto trimestre del 2022, **el inventario total contabilizó 94 millones 493 mil 426 metros cuadrados (m<sup>2</sup>), siendo los mercados más importantes Ciudad de México 16%, Monterrey 15%, Tijuana 8%, Ciudad Juárez 8% y Querétaro 7%.** Por lo que las empresas dedicadas en este sector deben contar con una **institucionalización en su cadena de valor, a través de la planeación estratégica** por medio de las mejores prácticas en la industria con documentos del proceso y el establecimiento de KPI's. Sin embargo, esta como en todas las industrias pueden sufrir de una estructura errónea dentro de su organización. En un proyecto con LDM y una empresa inmobiliaria se detectó sus necesidades y áreas de oportunidad, como le **falta de reportes de cada área, así como la poca comunicación entre ellas.**



## Creación de una **organización óptima**

Para tener una empresa refinada es necesario contar con una **estructura organizacional actualizada y mantener presente la proyección del crecimiento** por medio de análisis en las variables operativas que definen el requerimiento del personal, así como sus acciones inmediatas.

Por consiguiente, se debe iniciar **estableciendo una planeación estratégica como eje primordial, lo que permitió iniciar la alineación del equipo con el fin de que empleen un lenguaje común basados en la misma información**, ayudando a que surjan alternativas provechosas y de valor para la organización.

Además, se realizó un **análisis de sueldos en el mercado para nivelación del personal y establecer criterios de crecimiento**, así como la realización de competencias para cada posición de responsabilidad acorde a las bandas salariales con crecimiento estableciendo un formato de evaluación con criterios específicos.

Se realizó un **inventario de propiedades y zonificación con enfoque operativo, de acuerdo a su ubicación se designaron dos zonas, cada una de ellas con dos subzonas de supervisión, logrando aumentar la capacidad de servicios de limpieza en 50%.**

- Creación de base de datos de propiedades con la siguiente información: Metros cuadrados , dirección completa y correcta, habitaciones baños, ID de plataformas
- Delegaciones de las propiedades: Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa, Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo

Así mismo **se implementó las plataformas, estableciendo el flujo de responsabilidad para la ejecución de las tareas de cada plataforma**, la capacitación y reforzamiento con altos mandos con respecto al uso de las plataformas, decretando el flujo de comunicación, test cades, capacitación, mejoras necesarias y manejo de datos.

La implementación de la institucionalización a la empresa inmobiliaria se refirió a poner práctica de **estructuras y mecanismos ligados a la actuación y comunicación de las áreas de una empresa y de la administración, documentando estrategias y objetivos, responsabilidades, facultades, procesos, controles, riesgos, y sistemas de gestión**, entre otros factores, que en su conjunto enfoquen y alineen la empresa hacia una misma dirección.



## Los indicadores como base de nuestro trabajo

### INSTITUCIONALIZACIÓN DEL ÁREA DE LIMPIEZA

Se aumento la **productividad del personal un 2%** con respecto al tiempo estándar, logrando eliminar las quejas de los clientes por áreas de oportunidad de limpieza, además, de tiene la claridad sobre el **cumplimiento de los servicios cumpliendo factor limpieza 96.74%**.

- **Procesos:** proceso general de limpieza
- **Políticas:** Subsidio de transporte, reporte de incidencias, servicios extras, resguardo de objetos olvidados
- **Protocolo:** Asignación; reglamento interno; clasificación de incidencias, propiedades y tiempo estándar
- **Indicadores:** Servicios diarios, productividad y costos de lavandería e insumos
- **Capacitación:** Uso de plataformas y traducción de plataforma

### INSTITUCIONALIZACIÓN DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO

EL principal indicador que ayudaría a la empresa inmobiliaria al área de mantenimiento fue el **conocimiento de la resolución de problemas en las propiedades para la comunicación efectiva al huésped**, su conocimiento del estatus de las propiedades antes de su acceso (calendario) y la reducción de tiempos muertos por desplazamientos a propiedades en las que el huésped no daba acceso, **logrando cumplimiento factor mantenimiento del 111.38%**.

- **Proceso:** Proceso general de Mantenimiento, ejecución de revisiones preventivas y calidad patrimonial
- **Controles:** Reglamentos del departamento y medios de comunicación
- **Protocolos:** Controles de asistencia, plantillas de tareas predefinidas, canales de comunicación claros para el cierre de incidencias reportadas por los clientes, implementación de revisiones preventivas y check list de revisiones preventivas
- **Políticas:** Gestión de accesos, subsidio de transporte, reporte de incidencias y acceso a las propiedades
- **Indicadores:** Cancelaciones responsivas, cumplimiento de presupuesto, productividad y uso de plataformas

## INSTITUCIONALIZACIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN

Se implementaron indicadores de almacén para evaluar el cumplimiento del proceso y **medir los productos que más se compran, así como las propiedades con mayor gasto.**

- **Proceso:** Proceso de Cotización y compra proceso de control de Insumos
- **Políticas:** Política de gestión de insumos y política de administración de presupuesto
- **Controles:** Clasificación de insumos Kit por tipo de limpieza / propiedad Máximos y mínimos de almacén
- **Indicadores:** Rotación de artículos, gasto de insumos diarios y costo por reserva

## INSTITUCIONALIZACIÓN DEL ÁREA DE HOSTEO

Se implementaron indicadores como capacidad instalada para el **conocimiento de la demanda** existente, calidad mensaje para mejorar el trato al huésped, **automatizaciones para la reducción de tiempos de respuesta y plantilla** para la claridad de las áreas de oportunidad. Logrando una **reducción de tiempo de espera en respuesta rápida 60 seg, flujo de plataforma 600 seg, respuesta detallada 180 seg y comercialización en 900 seg.**

- **Controles:** Reglamento interno Check list de entrada y salida
- **Procesos:** Proceso de atención a pre-consulta, proceso de check in, proceso de atención de incidencias y proceso de limpiezas con huésped
- **Políticas:** Reporte de incidencias, cambio de propiedad, administración de presupuesto y control de gastos, acuerdos de nivel de servicios
- **Capacitación:** Políticas Airbnb Aircover, comunicación efectiva y administración del tiempo
- **Indicadores:** Calidad de atención, cancelaciones responsivas, reviews, cumplimiento de Hosteo y de inventarios

## INSTITUCIONALIZACIÓN DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

**Se oficializaron los indicadores de comercialización**

- **Ventas:** Mapeo de procesos de ventas a través de plataformas, mapeo de proceso de ventas directas, política de ventas directas
- **Marketing:** Proceso de diseños, procesos de creación de contenidos y campañas, protocolo de creación de anuncios, criterios de segmentación
- **OTAs:** Proceso de alta de propiedades y proceso de actualización de anuncios

## INSTITUCIONALIZACIÓN DEL ÁREA DE INTEGRACIONES Y LEGAL

- **Plantillas:** Simulación de rentas y facturas
- **Check list:** Verificación de propiedades Validación legal
- **Procesos:** Proceso de prospección Proceso de Negociación
- **Contratos:** Modelos de contrato



**Incremento de 31% de  
evaluaciones en 5 estrellas**

**Reducción de 2% en evaluación  
de 1 estrella**

**Cumplimiento de los servicios  
factor limpieza 96.74%**

**Se eliminó el criterio de Limpieza de  
las causales internas reportadas.**

**cumplimiento factor  
mantenimiento del 111.38%**