

RESUMEN

PropTech es un término que en los últimos años está siendo muy utilizado en el sector inmobiliario, propiciando la atención de académicos y profesionales sobre su significado, su uso y el impacto final que puede tener en una industria caracterizada por ser conservadora y poco innovadora. La aparición de nuevas empresas tecnológicas denominadas proptech, con posibilidad de escalar el mercado y minimizar procesos y costes está agitando la industria inmobiliaria de la intermediación. Esta evolución pone en cuestión el futuro del/la agente inmobiliario/a motivando un proceso de desintermediación, así como la permanencia del modelo de agencias tradicionales tal y como se conoce hoy en día.

La presente Tesis Doctoral se centra en la intermediación de compraventa de vivienda en España, con el objetivo de conocer las nuevas agencias online que operan en el mercado, determinar sus características y compararlas con el modelo tradicional. Para ello se plantea una metodología mixta. Por un lado, se han realizado entrevistas semiestructuradas a CEOs y profesionales con alta responsabilidad en empresas proptech de intermediación. Por otro, se ha distribuido una encuesta online a personas que han participado en un proceso de compraventa de vivienda para valorar las principales características de cada modelo de intermediación inmobiliaria. Se han obtenido 412 respuestas que se han analizado a través del programa IBM SPSS Statistics 26.

Los resultados revelan que, si en un principio se partía de dos modelos de negocio, el online y el tradicional, aparece un tercero, el híbrido, que combina parte de la tecnología proptech con características propias de la agencia tradicional. La investigación demuestra que este proceso no se realiza siempre de forma evolutiva desde lo tradicional a lo híbrido, como sucede en la mayoría de los sectores en proceso de digitalización. Por el contrario, se realiza a la inversa, desde las empresas con un alto nivel de digitalización se produce un proceso de reintermediación hasta el modelo híbrido. Esto es consecuencia del tipo de bien que se intercambia y de las necesidades de los consumidores durante el proceso de compraventa. Estos valoran el espacio físico de la oficina donde son atendidos, y principalmente el contacto humano que proporciona el agente inmobiliario.

La sociedad está en un proceso de cambio profundo y sólo las agencias, tradicionales o proptech, que comprendan y se adapten a los nuevos tiempos podrán posicionarse satisfactoriamente respecto a sus competidores.