



Las oportunidades de la construcción en internet

La oportunidades de la construcción en Internet

Habitissimo, la empresa líder en reformas online en el Sur de Europa y América Latina, presenta el informe sobre “Las oportunidades de la construcción en el mercado online” para analizar las oportunidades de internet para este sector.

En la elaboración del informe se han utilizado los **datos extraídos de una encuesta realizada a 1.500 profesionales** y empresas de obras y reformas que han participado en el estudio del portal.

En este informe se combinan los resultados de esta encuesta con los **datos registrados por el portal** relativos a la demanda generada el último año.

ÍNDICE

1. El mercado de la construcción online	5
2. Los trabajos más demandados y su impacto económico	10
3. Cuatro aspectos clave de las nuevas empresas	15
4. Perspectivas para 2017: las oportunidades en internet	18

Habitissimo, la historia de una startup que surgió de un proyecto personal

Habitissimo fue fundada en España en 2009 por Jordi Ber y Martín Caleau, emprendedores en Internet con experiencia previa en el sector de la construcción y actualmente es la empresa líder en reformas online en España y América Latina.

La idea surgió de la propia experiencia personal de Jordi al encontrarse con dificultades para contratar un fontanero y un electricista en Barcelona. Además, una vez terminaron los trabajos quedó insatisfecho con el resultado. ¿Por qué antes de que venga alguien a tu casa no puedes saber si es bueno o malo? En aquel momento se dio cuenta que no existía ninguna guía en el sector de las reformas donde poder encontrar las opiniones y experiencias de otros usuarios como sí sucede con los hoteles o restaurantes.

Habitissimo se ha convertido así en una plataforma que permite conectar a los profesionales de la construcción que ofertan sus servicios con particulares que los demandan. Los particulares pueden publicar una solicitud de presupuesto online gratuitamente para que hasta un máximo de cuatro profesionales de su zona puedan contactar con su propuesta. Por otra parte, los profesionales del sector consiguen presencia y promoción online además de contactos a los que presentar presupuestos para realizar trabajos de obras, reformas o servicios del hogar.

Sobre Habitissimo

Habitissimo es el portal online que pone en contacto personas que quieren hacer una reforma con profesionales del sector. Actualmente tiene presencia en ocho países de Europa y Latinoamérica. Desde su creación en 2009 se han registrado más de 300.000 profesionales y se han publicado más de dos millones de presupuestos online. La compañía genera 140 puestos de trabajo directos en su sede de Palma de Mallorca y cuenta con más de 20.000 clientes profesionales que a su vez generan más de 65.000 empleos indirectos. Diariamente, Habitissimo publica más de 1.000 solicitudes de presupuestos para trabajos de obras, reformas o servicios de hogar sólo en España.

La compañía tiene operaciones en España, Italia, Portugal, Brasil, México, Colombia, Argentina y Chile.

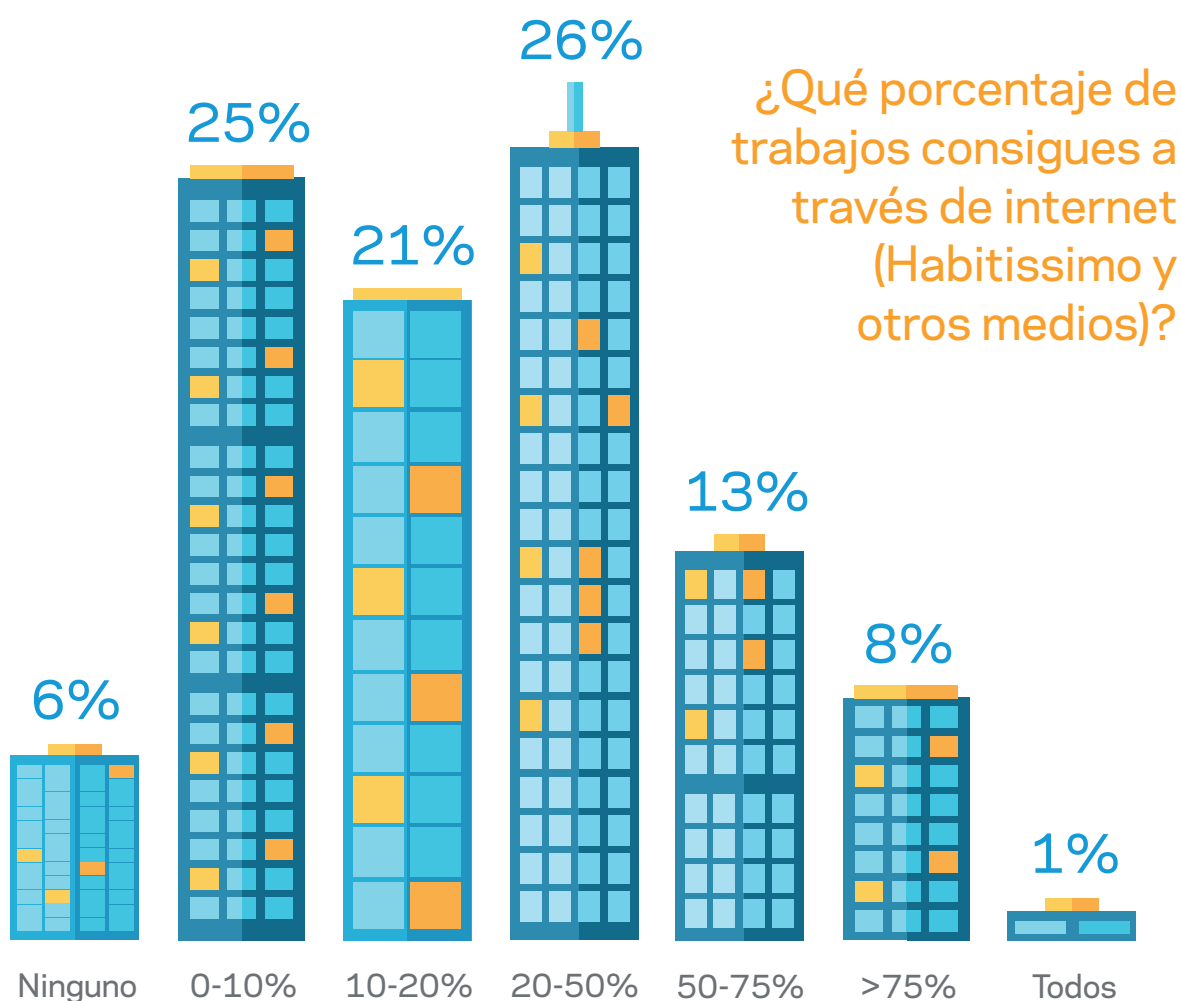
1.

El mercado de la construcción online

El 95% de las empresas ya consigue clientes en internet

Casi la mitad de las empresas consigue al menos el 20% de su cartera de clientes en el mercado online. En concreto, dos de cada diez compañías ya tiene un flujo de clientes procedentes del sector online superior al 50% del total. En el siguiente tramo, se sitúa un 26% de las empresas donde los proyectos gestionados en el mercado digital suponen entre un 20% y un 50% del total. Por otra parte, sólo un 6% de las empresas no consigue ningún cliente online frente al 1% que los consigue todos en internet. Esto sitúa en el 95% del total a las empresas que sí consiguen trabajos a través de la demanda generada online.

Además, más de la mitad de los clientes hechos en internet desembocan al menos en un segundo trabajo ya sea para la misma persona o para su círculo de familiares y amigos.



Las empresas de reformas y los oficios tradicionales lideran la oferta en internet

Un año más, las reformas parciales e integrales de vivienda siguen siendo los principales servicios ofertados por las empresas del sector online. Casi la mitad de los trabajos gestionados en el portal han sido para reformas de vivienda o de nueva construcción. Un 32% de las empresas se encarga de trabajos más pequeños como el mantenimiento, instalaciones o mudanzas. El siguiente tramo representa el 22% de las empresas y se centra en oficios y lo lideran los profesionales autónomos. Entre estos profesionales se encuentran pintores, yeseros, carpinteros o fontaneros.

Se registra también una subida en la demanda de los servicios de arquitectos y arquitectos técnicos suponen alrededor de un 10% de la demanda total registrada en Habitissimo, lo que supone más de 100 solicitudes al día para proyectos de mayor envergadura que requieren de los servicios y asesoramiento de estos profesionales. "Se constata una mayor profesionalización en los proyectos, ya que cada vez más usuarios entienden la importancia de contratar al profesional adecuado cuando se van a hacer mejoras en la vivienda. El usuario está entendiendo que la partida para el arquitecto es una inversión para la seguridad del proyecto" explica Habitissimo.

Te definirías como una empresa o profesional de...



Grandes reformas

46%



Mantenimiento
o reparaciones

32%



Oficios
tradicionales

22%

Más de la mitad de las empresas ofrece servicios online hace al menos un año

El 60% de las empresas que ofrece sus servicios en internet a través de Habitissimo desde hace más de un año. En concreto, un tercio hace más de dos años que tiene presencia en online. Estas cifras confirman una tendencia en la permanencia en el sector online una vez las empresas optan por publicitarse en internet.

Por otra parte, una de cada cinco empresas ha decidido iniciar estas inversiones en el último medio año, lo que supone que alrededor de 1.600 empresas han decidido tener visibilidad online en este período. Un 40% asegura que Habitissimo les ha ayudado mucho (10%) o bastante (30%) a mejorar su negocio, por lo que justifica la permanencia de las empresas en el sector online.

Internet se confirma como una opción para captar clientes que crece entre las empresas de reciente creación o que se han formado después de la crisis.

Así, actualmente la mitad de las compañías registradas en el portal tiene menos de cinco años, en concreto, el 20% se ha formado en los dos últimos años.

La presencia de empresas más jóvenes en el sector online gana terreno con una tendencia creciente.

Las nuevas empresas están más abiertas al uso de las herramientas online y evitan otros medios tradicionales de publicidad al conocer la rentabilidad de estas inversiones.

De hecho, el 61% de las empresas prevén seguir utilizando el servicio de Habitissimo para promocionar sus trabajos.

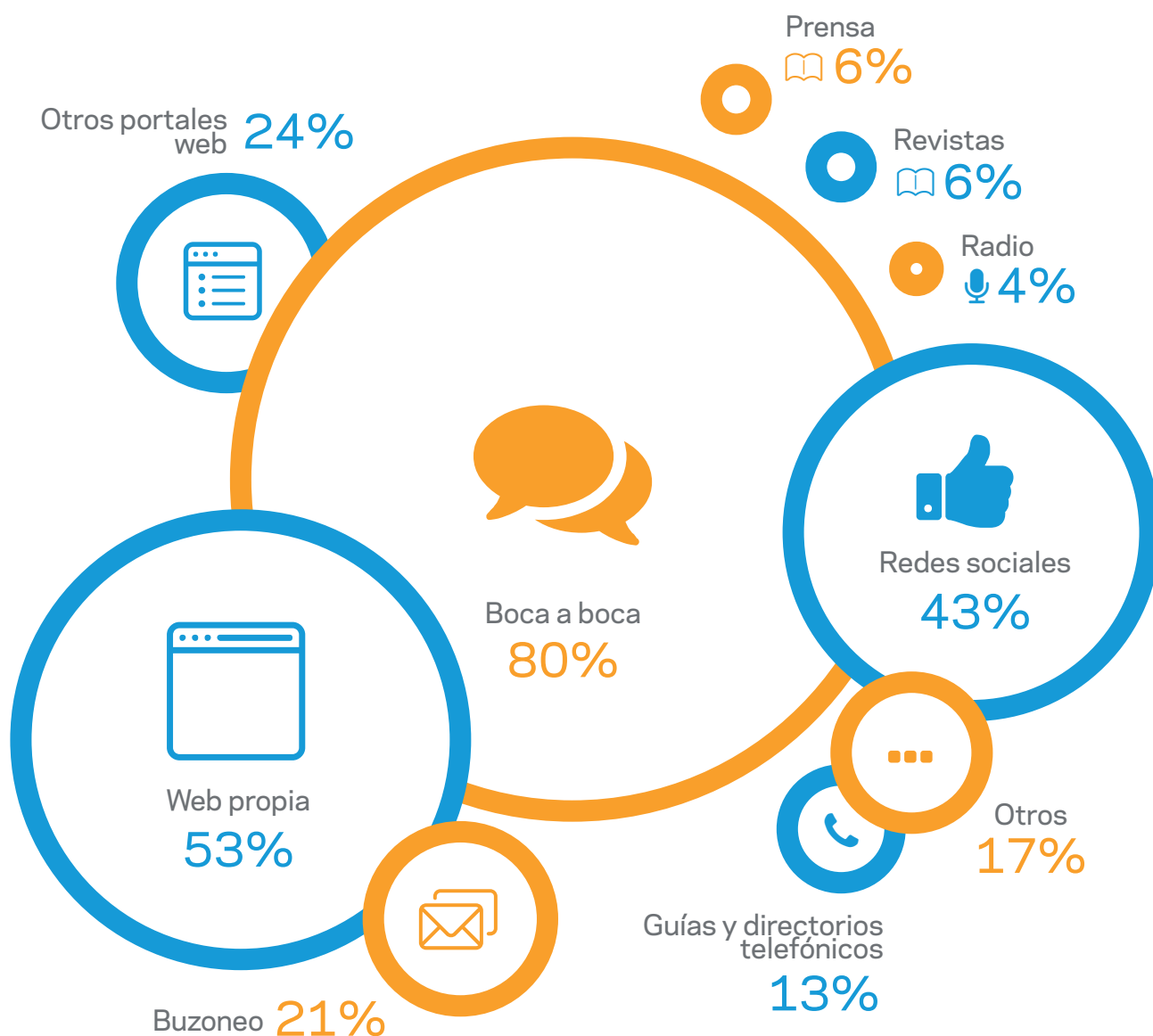
¿Cuánto tiempo lleva funcionando tu negocio?



Las acciones de promoción online superan a la publicidad tradicional

Aunque el “boca a boca” es la primera opción de promoción para el 80% de los encuestados, las siguientes opciones preferidas para dar visibilidad al negocio son la web propia (53%), las redes sociales (43%) y otros portales web como Habitissimo (24%). Respecto a las acciones tradicionales de publicidad, el buzoneo sigue liderando estas inversiones y es la quinta opción en cuanto a promoción se refiere. Por otra parte, la publicidad en medios tradicionales como guías o prensa escrita se reduce considerablemente.

¿Qué medios utilizas para promocionar tu empresa?



Un retorno de la inversión más eficiente y la facilidad para acceder a plataformas gratuitas online como el directorio de Habitissimo hacen que estas opciones ganen posiciones. Sin embargo, aunque el boca a boca es la primera opción que genera clientes para los profesionales del sector, las cifras no concuerdan con la manera en que las personas buscan a estos profesionales.

Respecto a la manera en que los usuarios hacen la búsqueda del profesional, el 20% de las personas pregunta a familiares y amigos. Por otra parte, cerca del 18% acude a Google o webs especializadas del sector. Por lo que se estrecha el cerco entre las búsquedas “boca a boca” y en internet.

La manera en la que se acude a una empresa o profesional para hacer un trabajo de reformas también varía considerablemente respecto a la franja de edad del cliente final. Mientras que el 32% de los mayores de 45 años ya conocen a profesionales de confianza, las cifras disminuyen hasta el 19% entre los mayores de 25 y menores de 44 años.

Los profesionales usan más la web móvil y App

Doce meses después de crear una App dirigida a los profesionales y empresas del sector, se ha duplicado el número medio de trabajos a los que han contestado los profesionales que ya han empezado a usarla con respecto a los que sólo usan la web. La App ya acumula más de 22.000 descargas en los países donde la startup tiene presencia, de las cuales, alrededor del 50% se registra en España.

Además, los clientes que contactan a través de la App son más activos y responden a más trabajos que los que usan la web. El proceso de adaptación al servicio es más ágil y los usuarios App se convierten en clientes en un 20% menos de tiempo que los usuarios web.

La App permite que los profesionales reciban en su móvil las solicitudes de trabajo próximas mejorando así los tiempos de respuesta y reforzando los negocios locales. Además, en un momento donde la mitad de las empresas prescinden de la oficina física, las herramientas móvil adquieren todavía mayor importancia.

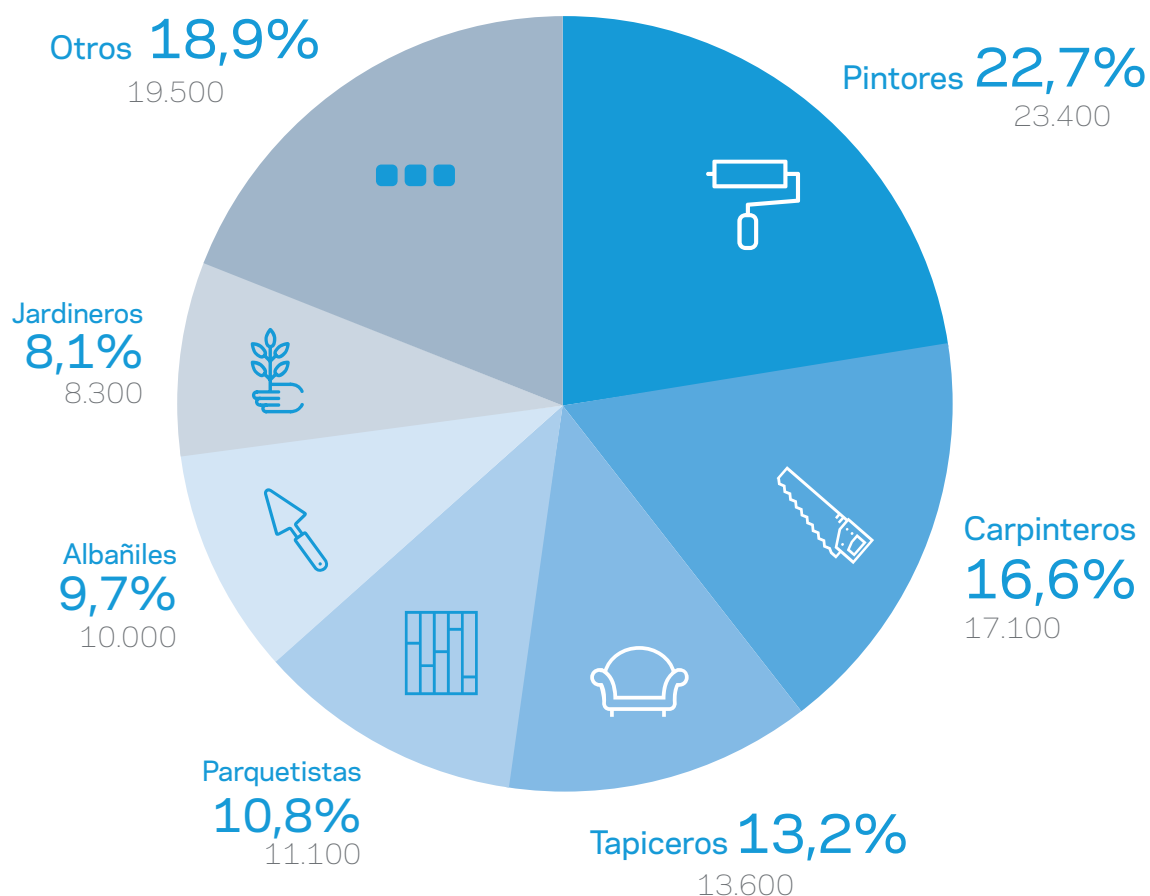
2.

Los trabajos más demandados online y su impacto económico

Los pintores y carpinteros son los profesionales más buscados online

Pintores, carpinteros y tapiceros son los profesionales de las reformas más demandados online según datos recogidos el último año. Los pintores han acumulado una de cada cinco solicitudes de trabajos online, seguidos por carpinteros que representan el 15%. En tercer lugar se colocan los tapiceros, quienes representan una demanda estable que se reactivó en los momentos de mayor recesión económica. Estos tres sectores representan más de la mitad de la demanda por categorías profesionales.

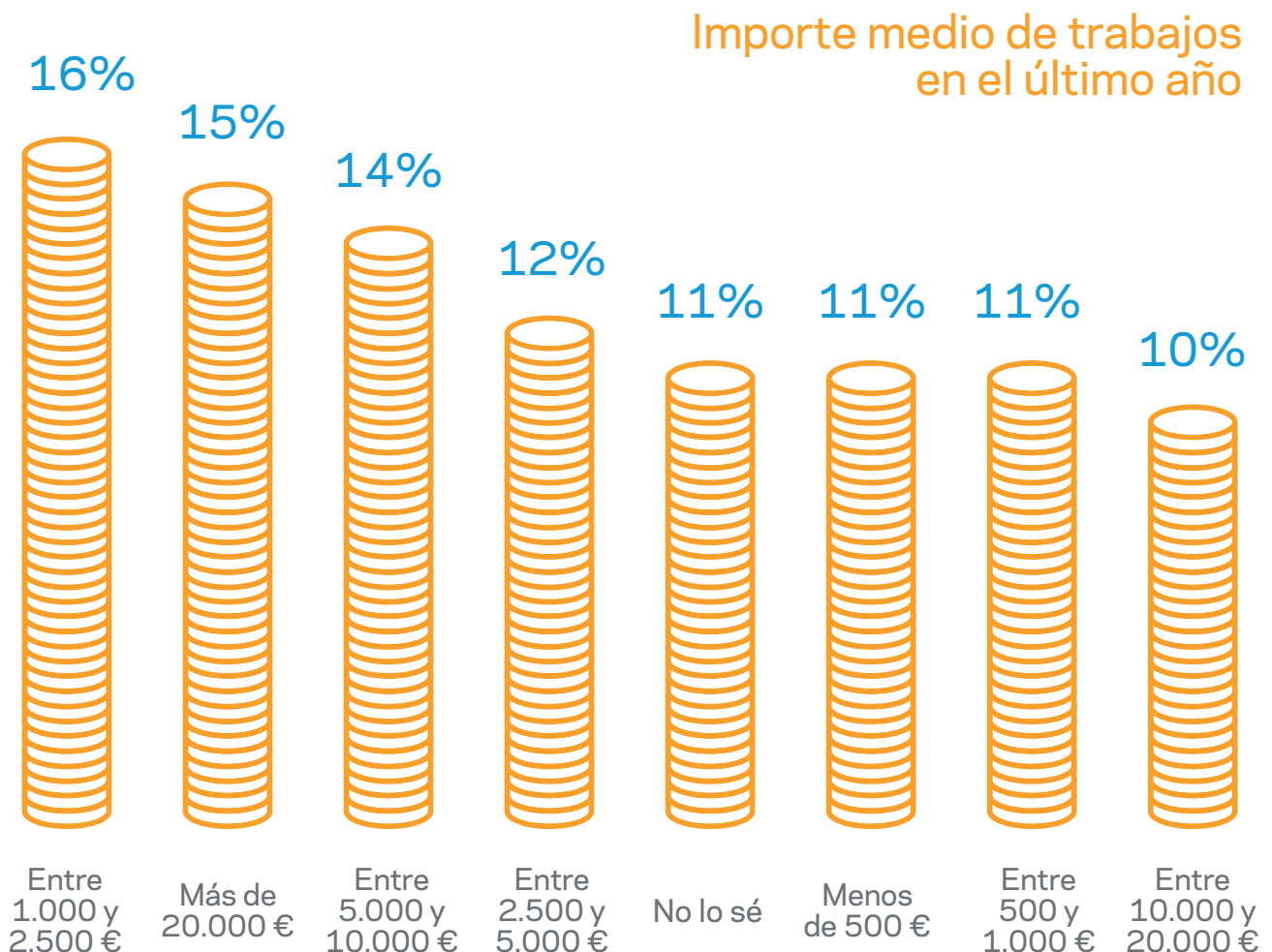
Respecto al gasto medio en cada categoría, los usuarios del portal invierten una media de 590€ a pintar su casa, 770€ en trabajos de carpintería y 380€ a tapicería. Estos precios se extraen de la media de los presupuestos gestionados a través del portal y representan la cuantía media que destinan los usuarios a estos trabajos.



Los trabajos de reformas abarcan distintas franjas de precio

Si en los últimos años predominaba la demanda de trabajos rápidos o pequeñas reformas de entre 1.000€ y 2.500€, donde se sitúa el 20% de los usuarios, en los últimos meses se ha detectado un crecimiento al alza por proyectos de mayor impacto. Así, la franja de trabajos de rehabilitación integral que supera los 30.000€ ya supone un 8%. En este tramo se ha situado un 8% de las reformas de vivienda. Por segmentos, los trabajos de entre 3.000€ y 6.000€ son los que más han crecido y se ha duplicado la demanda en esta horquilla, de un 4% a final de 2015 a un 8% a final de 2016.

Este aumento de la demanda en proyectos de mayor impacto también se confirma por los profesionales del sector que afirma que uno de cada cuatro trabajos ha superado los 10.000€. Las empresas confirman un crecimiento en las franjas de mayor gasto y se equipara el número de proyectos de entre 1.000 y 2.500€ con los tramos de más de 5.000€ y 20.000€. Cada uno de estos tramos representa aproximadamente un 15% del total.



Los trabajos de construcción más solicitados

Cerca de 400.000 personas han solicitado un presupuesto para hacer una reforma en su casa a las 8.000 empresas y profesionales de la construcción registrados en Habitissimo.com durante el último año. Respecto a los trabajos de mayor envergadura que implican construcción y reformas con obra destacan las reformas parciales de vivienda, con 22.000 solicitudes tramitadas, seguidas por la reforma del baño y cocina. La demanda de reformas para el baño ha alcanzado los 17.000 presupuestos solicitados este último año, el doble que para cambiar la cocina. Esta diferencia se refleja también en el coste de los trabajos, mientras el presupuesto medio para reformar el baño ha sido de 3.025€, las reformas de cocina han alcanzado los 9.000€. Además, en baños también son más frecuentes pequeños trabajos como cambiar una bañera por un plato de ducha.

Por otra parte, la obra nueva ha acumulado 8.000 solicitudes para construir una vivienda, un 60% más que el año pasado, seguida de las solicitudes de presupuesto para tener una piscina de obra con 6.000 presupuestos alcanzados, un 50% de las que se solicitaron el año pasado. A estas categorías le siguen la de casas prefabricadas que han superado las 5.000 solicitudes, una cifra que supera en un 40% la demanda del año pasado debido al interés por fórmulas más baratas y rápidas de construcción.

Finalmente, la rehabilitación de fachadas y edificios ha alcanzado las 3.000 solicitudes y la reforma de comunidades se sitúa en 900.



Reforma
de vivienda
22.000



Reforma
de baño
17.000



Reforma
de cocinas
8.400



Construcción
de vivienda
8.000



Construcción
de piscinas
6.300



Construcción
de casa
prefabricada
5.000



Rehabilitación
de fachadas
3.000



Reforma de
comunidades
900



El usuario online valora la calidad del trabajo por encima del precio

Un 36% de las personas que contrata a un profesional o empresa de reformas se basa en la calidad a la hora de elegir un presupuesto.

El siguiente factor más importante para motivar la decisión es la seguridad y confianza que transmite el profesional. Así, más de un 60% de los consumidores eligen a una empresa de reformas basándose en la calidad y confianza por encima de otras cuestiones como el precio y o la rapidez.

Sólo dos de cada diez personas reconoce elegir a un profesional en función del precio, unos datos que contrastan con la percepción de los profesionales que consideran que ajustar los precios es una de sus principales dificultades para conseguir clientes.

Después de precio y confianza, el asesoramiento y la rapidez de la empresa en presentar un presupuesto también están entre las principales aptitudes valoradas por los clientes.

Habitissimo ha reforzado nuevos espacios de comunicación y tutoriales dedicados a los profesionales sobre aspectos básicos para mejorar la asistencia al cliente. “Las empresas nos aseguran que no siempre consiguen trabajos es porque presentan el presupuesto más bajo. Por eso, ofrecemos tutoriales sobre como aportar valor añadido a sus proyectos ofreciendo alternativas al cliente y aportando la máxima información posible. Además, nuestro sistema de opiniones permite que los clientes puedan valorar a los profesionales y ayudarles a construir su reputación online” añade el portal de reformas.



Los profesionales aseguran que el precio es el factor determinante

Por contra a lo que expresan los usuarios, los profesionales del sector siguen atribuyendo el precio como el primer factor que los clientes toman en cuenta a la hora de adjudicar los trabajos en la mitad de las ocasiones.

Sin embargo, la confianza generada prácticamente empata en cuanto a factor de decisión, seguida del asesoramiento ofrecido. “Aunque el precio es siempre un factor relevante para tomar la decisión, el 40% de los clientes busca calidad en los resultados. Por eso, los propios profesionales coinciden en que la confianza generada es casi tan importante como el precio” explica Habitissimo.

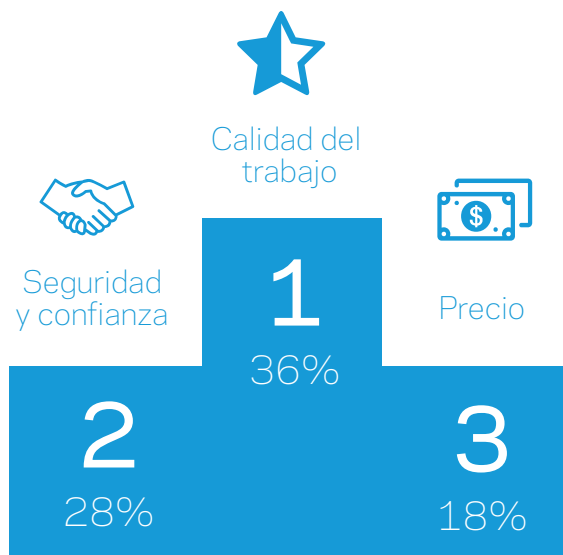
Cuando se pregunta a las empresas por las dificultades, el precio vuelve a liderar la lista. El ajuste de precios respecto de los competidores y la dilación de los clientes para confirmar los trabajos figuran entre los principales escollos del sector.

Así ven el mercado de la construcción

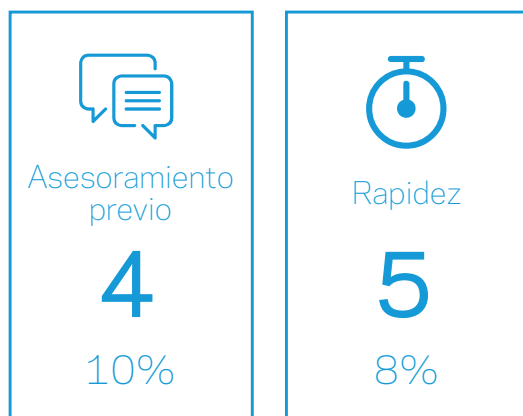


Los usuarios online

¿Qué es prioritario para elegir un profesional?



Otros factores valorados por los clientes:



Fuente: datos obtenidos por Google Consumer Surveys con una muestra de 400 personas.



Los profesionales

¿Por qué crees que te eligen para hacer trabajos?



¿Cuáles son tus principales obstáculos?



3.

Cuatro aspectos clave de las nuevas empresas

El 95% de las empresas tiene menos de 10 empleados

Seis de cada diez empresas que trabajan en el sector de la construcción están formadas por autónomos y el 95% de las sociedades tienen menos de diez empleados. En niveles superiores a los 10 empleados se sitúan sólo el 4% de las empresas y un 1% están constituidas por una comunidad de bienes.

Esta composición confirma la segmentación de un sector formado por PYMES y MicroPYMES que a pesar de reactivarse económicamente lo hace de una forma más fragmentada. Precisamente, el uso de plataformas online adquiere todavía más relevancia para empresas pequeñas que carecen de infraestructuras o personal especializado que pueda dedicarse a la inversión comercial o a rentabilizar inversiones en marketing. Las empresas pueden centrarse así en el trabajo sectorial “externalizando” las actividades de promoción.

El 50% de las empresas no tiene oficina física

En un panorama donde ya sólo el 6% de las empresas del sector se queda fuera del mercado online, la mitad de las empresas afirma que no tiene una sede física porque no la necesita. A esta cifra se le suma un 8% de compañías que, aunque tienen una oficina, podrían prescindir del local físico. Por contra, un 13% de los profesionales del sector trabaja sin oficina aunque consideran que necesitaría una y uno de cada tres mantiene la oficina porque la necesita.

Los proyectos de reformas siguen liderando la demanda

La mayoría de trabajos llevados a cabo en 2016 han sido trabajos de reforma para un 63% de las empresas y profesionales del sector frente a los de obra nueva. Sólo el 6% de las empresas está realizando proyectos exclusivamente de obra nueva. Las compañías que combinan reforma y nueva construcción alcanzan un tercio del total.

Si bien las reformas han sido el balón de oxígeno en los peores años para el sector, todavía siguen siendo una fuente principal de clientes para las empresas más pequeñas. Por eso, es habitual ver que entre los profesionales registrados en la web, la mayoría siguen dedicándose a rehabilitaciones que a su vez combinan con obra nueva.

De hecho, estas cifras coinciden con los proyectos que los usuarios afirman haber realizado en el último año. Así, cerca del 6% asegura haber realizado un proyecto de nueva construcción mientras que el resto de categorías se refieren a reparaciones, mejoras sencillas o reformas importantes. Estas tres categorías superan el 50% de la tipología de los trabajos realizados.

Es lógico que las primeras inversiones en el hogar sean las vinculadas a las reparaciones ya que suelen ser necesarias y, en ocasiones, pueden estar cubiertas por el seguro. Además, las pequeñas reparaciones suelen tener un coste medio de unos 200€ por lo que se hacen de manera casi inmediata. En la segunda categoría, se encuentran ya mejoras para el hogar que sin ser una necesidad ayudan al confort o a incrementar su valor en caso de alquiler o venta. Este tipo de mejoras o reformas rápidas han ganado peso en paralelo a la reactivación del sector.

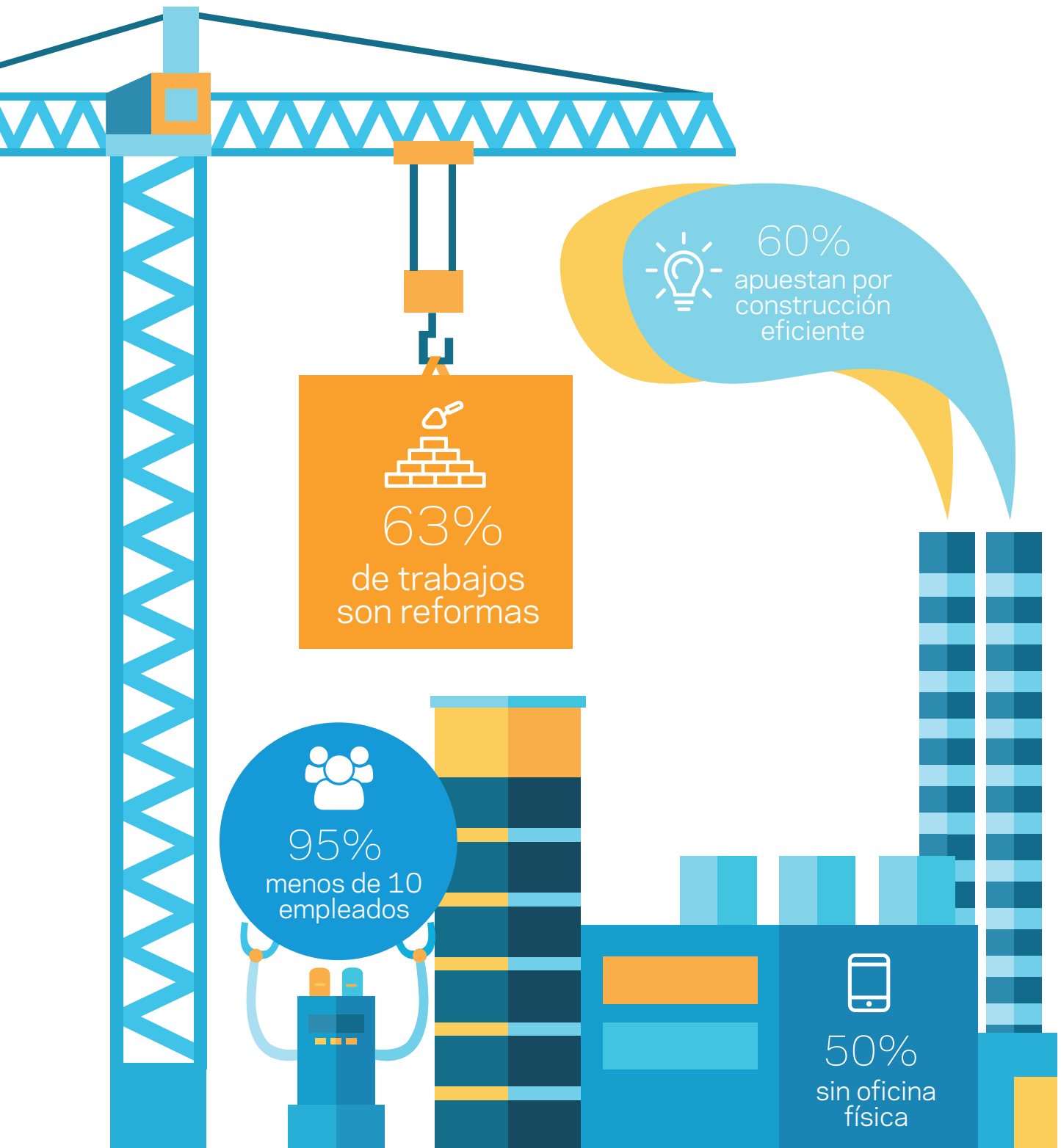
Casi el 60% de las empresas apuesta por modelos de construcción eficiente

Seis de cada diez empresas ya han constatado una demanda por modelos de construcción eficiente y por eso, el 50% de las compañías que operan online ya trabaja con este tipo de materiales. Dentro de este tipo de elementos se ha constatado también una apuesta por construcciones prefabricadas y materiales que aseguran una mejor climatización, problemas endémicos en las construcciones más antiguas. De hecho, sólo la demanda de casas prefabricadas se ha triplicado en los últimos dos años y en los últimos doce meses se han registrado más de 5.000 solicitudes por este tipo de construcciones.

Entre las ventajas de los nuevos modelos y materiales de construcción se encuentra la reducción de consumo a casi mínimos debido a los sistemas de climatización además de un abaratamiento de los costes y reducción de los plazos de construcción.

Por colectivos, los arquitectos y arquitectos técnicos son los que lideran la apuesta por la eficiencia y sostenibilidad. Así, el 80% de estos profesionales aseguran que ya incluyen elementos de eficiencia energética en sus construcciones y un 3% afirma que, aunque no lo ha hecho, constata una demanda por este tipo de procesos constructivos.

4 datos clave sobre nuevas empresas



4.

Perspectivas para 2017: las oportunidades en internet

El 45% tiene previsto grandes proyectos para el próximo año

Casi la mitad de los profesional del sector afirma que va a empezar un trabajo importante en los próximos doce meses, lo que confirma un aumento del optimismo del sector. "La demanda por servicios de reformas y construcción y el gasto en estos proyectos ha aumentado paulatinamente el último año. Detectamos una demanda creciente en prácticamente todas las categorías de servicios así como un incremento en el gasto del usuario" apunta Habitissimo.

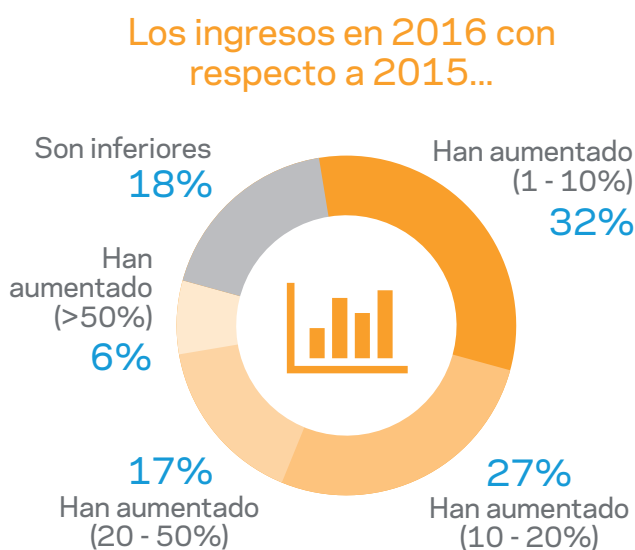
Por otra parte, un 43% explica que tiene el mismo trabajo que el año pasado, por lo que se mantendría estable. La cifra más destacable es que sólo un 11% de las empresas del sector no tienen previsto ningún trabajo importante para el año que viene.



El 80% de las empresas ha aumentado la facturación en 2016

El cierre de 2016 se presenta mejor que el de 2015 para ocho de cada diez empresas. Un 30% de ellas, ha visto crecer su negocio entre un 10% y un 20% en el presente ejercicio. Otro tercio, aunque también ha crecido, lo ha hecho en menor medida, entre un 1% y un 10%. Y casi un cuarto de las empresas ha tenido un volumen de negocio superior al 20% este año.

"El crecimiento del negocio para una gran mayoría de empresas, algunas incluso por encima del 20% anual, es una cifra que confirma el que se esperaba que iba a ser un buen año para el sector. Además, al menos el 45% de los profesionales ya tiene proyectos para 2017" apunta Habitissimo.



Faltan profesionales online

Cada día se generan más de 1.000 solicitudes de presupuestos de media. Estas cifras hacen que en las grandes ciudades como Madrid o Barcelona, la demanda en internet supere las expectativas. Por eso, según cálculos de Habitissimo, más de mil empresas del sector de la construcción deberían ofrecer sus servicios online tanto en Madrid como en Barcelona, en total más de 2.000, para atender toda la demanda.

“Muchas empresas todavía no se han planteado ofrecer sus servicios en internet y están perdiendo muchas oportunidades. En Habitissimo hay oportunidades de trabajo y queremos que los propios profesionales lo comprueben y tengan acceso a ellas” según Jordi Ber, CEO de Habitissimo.

En este informe se hace referencia a como los nuevos grupos de edad de entre 25 y 34 años, los millennials, recurren menos al “boca a boca” que tradicionalmente se ha asociado a la búsqueda de profesionales para hacer reformas en casa. De hecho, las cifras ya prácticamente se equiparan y el contacto de profesionales se hace tanto a través de recomendaciones (20%) como por búsquedas en Google y webs especializadas (18%). Estas cifras se acentuarán todavía más en los próximos años, según la tendencia de crecimiento registrada en Habitissimo. La rapidez del servicio y la facilidad son los factores que destacan los usuarios registrados en el portal.

Por otra parte, aunque el precio lidera el factor de decisión, los profesionales también han constatado la importancia de generar confianza en el cliente como factor decisivo de compra. Entre las ventajas de internet, se destaca la capacidad de construir una reputación positiva mostrando sus trabajos online y además, aumentando las opiniones positivas que otros clientes han dejado en el perfil de esa empresa. “Igual que en el sector de la hostelería, existen numerosas páginas especializadas donde podemos consultar la valoración y el servicio de un establecimiento, el usuario también demanda esa información en el sector de las reformas” opina Habitissimo, el portal líder de las reformas que ha conseguido aportar transparencia a un sector que vaticina otro año de crecimiento. El consejo de Habitissimo es clave: “en internet hay oportunidades y quienes estén online juegan con ventaja” concluye Ber.

habitissimo