

Antonio Puig Escudero

Director de Estudios Económicos de la Vivienda

apuig@shf.gob.mx

5263-4545

I. Introducción.

A través de una encuesta dirigida a los adquirentes de vivienda, se conoce el grado de satisfacción con su vivienda, el conjunto habitacional y la ciudad, generándose los índices respectivos.

A finales del 2007 Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) efectuó el tercer estudio de satisfacción residencial. De igual forma que en el estudio anterior se incluyeron los módulos de aspectos jurídicos y financieros.

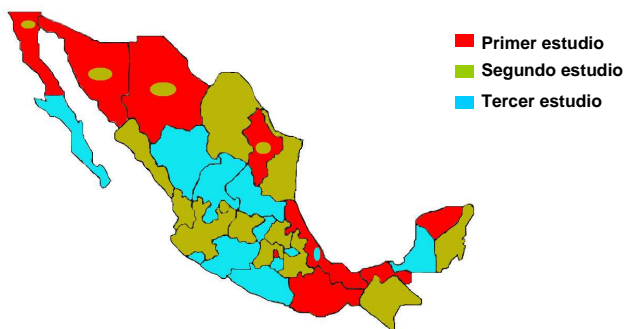
Esquema del Índice de Satisfacción Residencial



Mediante el conocimiento de la satisfacción residencial de la población que adquiere vivienda nueva a través de créditos de bancos, Sofoles, Infonavit y SHF, se pretende identificar áreas de oportunidad; mejorar el diseño de los programas de financiamiento que SHF y otros organismos de vivienda ofrecen, e informar a los agentes involucrados en el mercado de vivienda, tanto públicos como privados acerca de la satisfacción residencial en las ciudades.

I. Metodología.

La metodología consiste en una encuesta de diferencial semántico: 1 representa la mínima satisfacción y 10 la máxima. A partir de 6 se considera un grado aceptable de satisfacción.



Se consideraron los siguientes atributos de la Vivienda, el Conjunto Habitacional y la Ciudad, y su importancia en relación con la satisfacción del beneficiario:

Índice de Satisfacción con la Vivienda

Atributo	Importancia Relativa %
Funcionalidad del espacio: Sala	9.66%
Funcionalidad del espacio: Baños	9.54%
Calidad de Construcción en Muros ó Paredes	9.44%
Funcionalidad del espacio: Dormitorio	9.36%
Funcionalidad del espacio: Comedor	9.20%
Funcionalidad del espacio: Cocina	8.98%
Calidad de Construcción en Techos	8.36%
Calidad de Construcción en Pisos	8.34%
Aislamiento Térmico	7.53%
Aislamiento Acústico	7.29%
Adaptaciones y transformaciones	6.21%
Iluminación (control ambiental de la luz y sol)	6.09%
Total	100.00%

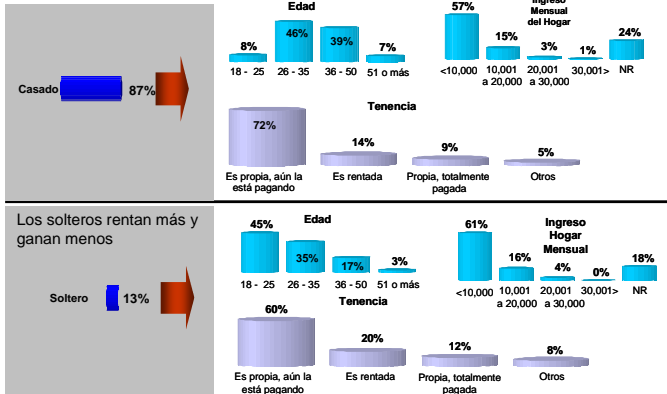
= 56%

Índice de Satisfacción con el Conjunto Habitacional y la Ciudad

Atributo	Importancia Relativa %
Belleza del Conjunto Habitacional	3.98%
Seguridad del Conjunto Habitacional	3.76%
Limpieza del Conjunto Habitacional	3.70%
Tranquilidad del Conjunto Habitacional	3.67%
Tamaño de las casas	3.61%
Limpieza de la Ciudad	3.42%
Seguridad de la Ciudad	3.39%
Tratamiento de aguas servidas y lluvia	3.34%
Privacidad del Conjunto Habitacional	3.30%
Orgullo de pertenencia a la Ciudad	3.30%
Pavimentación y tamaño de calles	3.14%
Tranquilidad de la Ciudad	3.11%
Acceso a equipamiento urbano (escuelas, centros de salud, de abastecimiento, de esparcimiento, entre otros)	2.99%
Distancia/tiempo a la escuela de sus hijos	2.80%
Condiciones ambientales	2.76%
Alumbrado público	2.75%

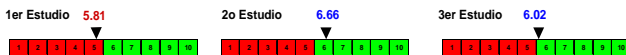
= 53%

Las características socioeconómicas de los residentes son las siguientes:



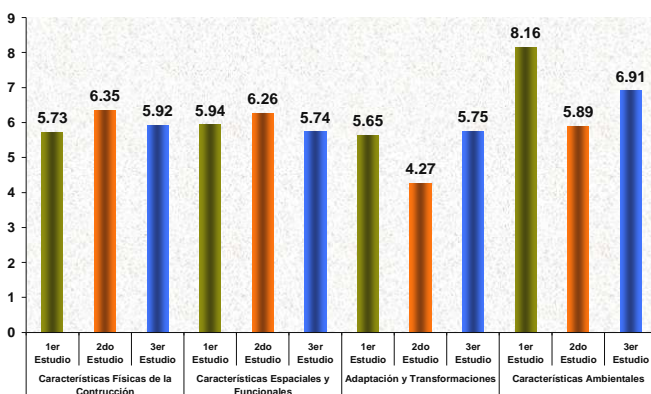
II. Satisfacción con la Vivienda.

De igual forma que en el segundo estudio, el Índice Global de Satisfacción con la Vivienda se mantuvo en un nivel relativamente aceptable de satisfacción: **6.02** sobre una calificación máxima de **10 puntos**. Se ha registrado una mejora pero aún existen enormes áreas de oportunidad.



Con relación al estudio anterior los residentes calificaron mejor la flexibilidad de adaptación y transformación de sus viviendas, así como las ambientales; lo contrario ocurrió con las características espaciales y funcionales (véase Gráfica 1).

Gráfica 1. Índices de Satisfacción con la Vivienda



Ampliación /*

¿Porqué?

- Aumento del tamaño del hogar: 30%
- Hacinamiento: 22%
- Les gusta donde viven: 18%
- Ampliar espacio/más grande: 12%
- No puede comprar otra casa: 11%
- Para mayor comodidad: 6%

Remodelación /*

¿Porqué?

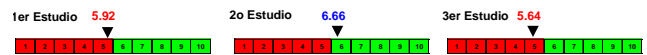
- Aumento del tamaño del hogar: 21%
- Ya está deteriorada: 19%
- Hacinamiento: 17%
- Les gusta donde viven: 17%
- No puede comprar otra casa: 10%
- Para mayor comodidad: 5%

*/ Los porcentajes no suman 100% porque los encuestados podían elegir más de una opción.

III. Satisfacción con el Desarrollo Urbano.

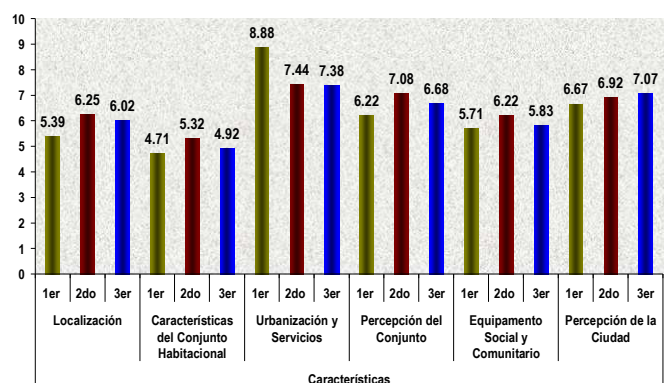
Las ciudades consideradas en el primer estudio fueron grandes y en el segundo, medianas. En este tercero son en su mayoría pequeñas (con menos de 100,000 habitantes).

El Índice de Satisfacción con el Conjunto Habitacional y la Ciudad de 5.64, se ubicó por debajo de los obtenidos en los estudios anteriores.



Esto se debió particularmente a una menor satisfacción respecto de la ubicación del conjunto, sus características y la urbanización y servicios (véase Gráfica 2).

Gráfica 2. Índices de Satisfacción con el Conjunto Habitacional y la Ciudad



Se identificaron las siguientes áreas de oportunidad:

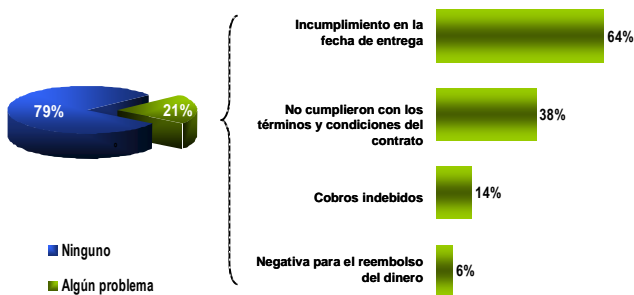
- Mayor atención en los atributos de superficie, tamaño y densidad del Conjunto Habitacional.
- En las ciudades consideradas es necesaria una mayor dotación de equipamiento (escuelas,

centros de salud, abastecimiento, servicios recreativos, deportivos y culturales).

- C. Mejor ubicación geográfica de los Conjuntos Habitacionales.
- D. Fomentar la Organización Comunal para conservar el valor real de la garantía mediante las cuotas de mantenimiento.
- E. Atención en los estados de Baja California Sur, Tlaxcala y Michoacán, por sus bajos niveles de satisfacción.

IV. Módulo Legal.

El porcentaje de acreditados con alguna queja en la adquisición de la vivienda fue el siguiente:



El 74% de las residentes con problemas en la entrega de sus viviendas acuden al desarrollador, el 11% con el intermediario financiero y solamente el 6% presentan su queja en la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco).

La eficiencia en la resolución de la entrega de las viviendas por parte de las autoridades locales es calificada como "muy deficiente".

V. Índice de satisfacción financiera.

El primer estudio de satisfacción financiera se realizó en la Zona Metropolitana del Valle de México, y el segundo, en las ciudades de Guadalajara y Monterrey. El índice se compone de los siguientes atributos:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN FINANCIERA

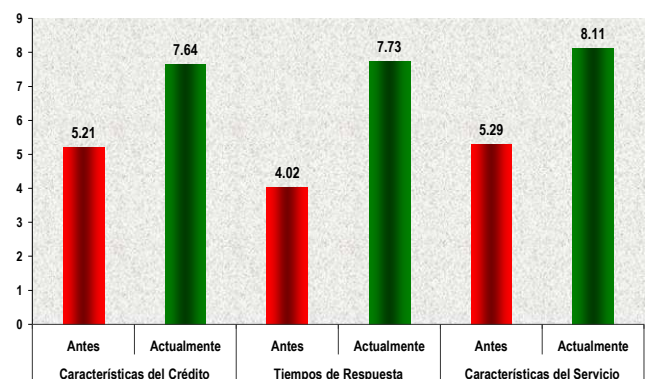
• Trato amable	10.0%	= 56.0%
• Horarios	10.0%	
• Valor de la vivienda	9.7%	
• Monto del préstamo	8.9%	
• Confianza en la institución	8.8%	
• Rapidez en la autorización	8.6%	
• Firma de las escrituras	8.1%	
• Monto de las mensualidades	8.0%	
• Entrega de la vivienda	8.0%	
• Forma de pago	7.9%	
• Plazo del crédito	7.8%	
• Tasa de interés	4.2%	

El Índice de Satisfacción Financiera se situó en un nivel aceptable de satisfacción: **7.7** a diferencia del estudio anterior. El desempeño mejoró en todos los componentes del Índice.



La eficiencia en el servicio fue la característica mejor calificada, seguida por los tiempos de respuesta y a continuación las características del crédito (véase Gráfica 3).

Gráfica 3.
Índice de Satisfacción Financiera



En síntesis, se obtuvieron los siguientes hallazgos en materia de satisfacción financiera:

- ❖ Alrededor del 60% de los acreditados señaló no estar dispuesto a pagar, como parte de su crédito hipotecario, los gastos de contratación del mismo.
- ❖ Los obstáculos más frecuentes para adquirir un crédito hipotecario son los comprobantes de ingresos y la antigüedad laboral.
- ❖ Los residentes consultaron en promedio alrededor de dos instituciones financieras antes de obtener su crédito. Las personas con mayor nivel de ingreso y edad consultan más instituciones.
- ❖ Existe un elevado conocimiento por parte del acreditado respecto a si su crédito hipotecario cuenta o no con un seguro y de qué tipo.
- ❖ Alrededor de la tercera parte del ingreso familiar es destinado al pago de la hipoteca.
- ❖ El 20% de los encuestados están interesados en contratar un segundo crédito para la compra de otra propiedad.
- ❖ Entre las recomendaciones de los acreditados destacan reducir las tasas de interés y agilizar los trámites.

