



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESIDENCIAL, 2014

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS DE VIVIENDA

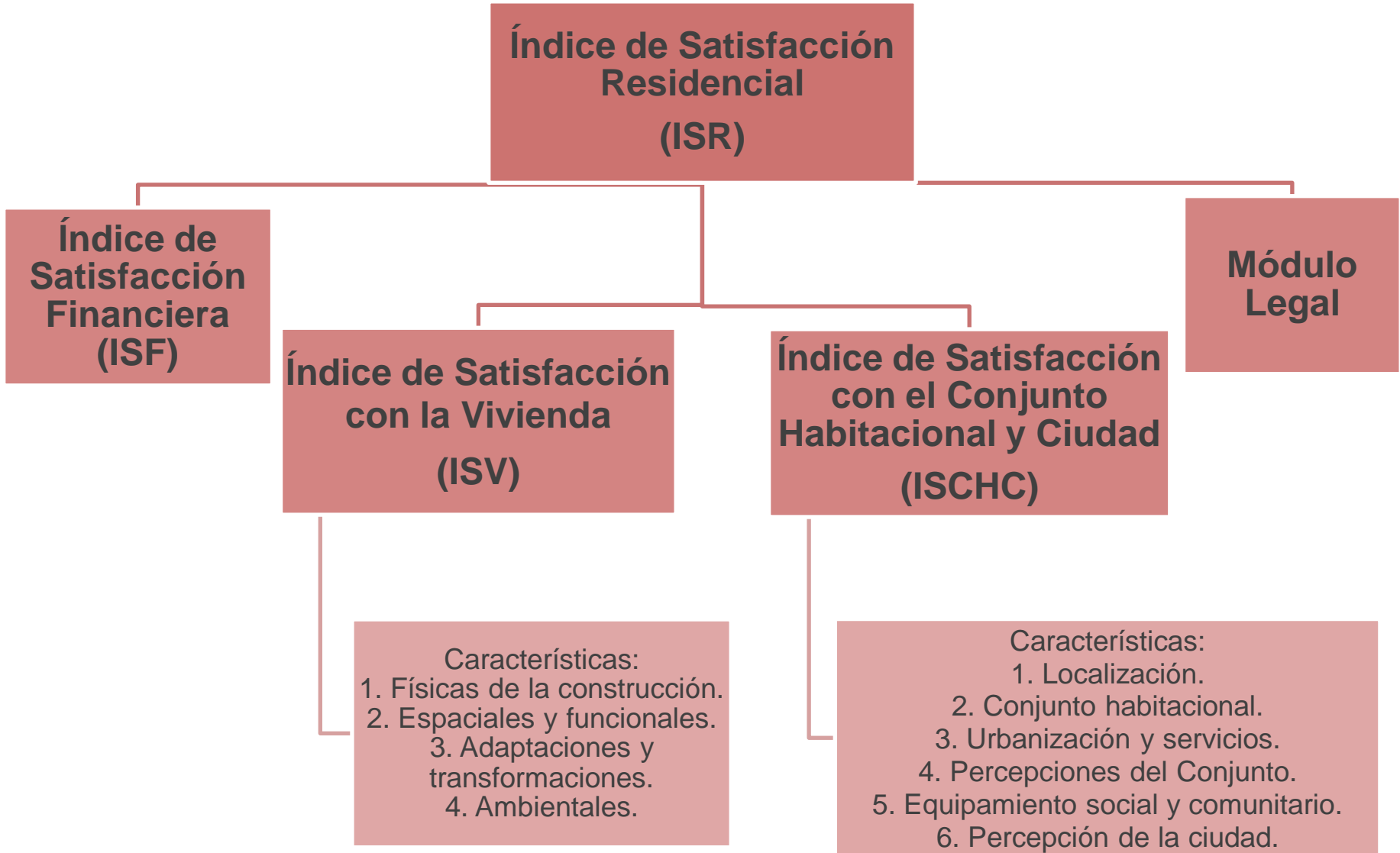
Objetivos

- Conocer el nivel de satisfacción de la población que habita en conjuntos habitacionales (horizontales y verticales), en cuanto a la vivienda y la calidad de vida de su entorno.
- Proporcionar información que coadyuve al diseño de políticas públicas y estrategias privadas en el sector en concordancia con la nueva Política Urbana y de Vivienda que enfatiza el acceso a una solución habitacional digna y sustentable.
- Conocer la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes desde una perspectiva financiera, como un elemento fundamental para comprender el nivel de calidad en los productos y el servicio ofrecidos por intermediarios financieros públicos y privados.

Metodología

- 5,255 entrevistas cara a cara a nivel nacional en las 32 entidades federativas en 163 municipios, (433 conjuntos habitacionales) realizadas durante diciembre de 2014. La responde el acreditado y/o el cónyuge.
- Muestreo estratificado, polietápico con el conjunto habitacional como unidad primaria de muestro y la última la vivienda. El nivel de confianza es del 95% con un margen de error teórico de hasta $\pm 7.7\%$ por entidad federativa.
- La escala del Índice de Satisfacción Residencial (ISR) tiene una base cuantitativa utilizando una distribución normal de los resultados ponderados. Las calificaciones van del ISR 5 (la más baja) al ISR 10 (la mejor calificada). Además, cuenta con unos modificadores “+” y “-”, que muestran una posición más favorable /desfavorable dentro de la calificación.

Calificaciones	Nivel de Satisfacción
ISR 5 ^(-/+)	Nada satisfactorio
ISR 6 ^(-/+)	Poco satisfactorio
ISR 7 ^(-/+)	Satisfactorio bajo
ISR 8 ^(-/+)	Satisfactorio medio
ISR 9 ^(-/+)	Satisfactorio alto
ISR 10	Muy satisfactorio





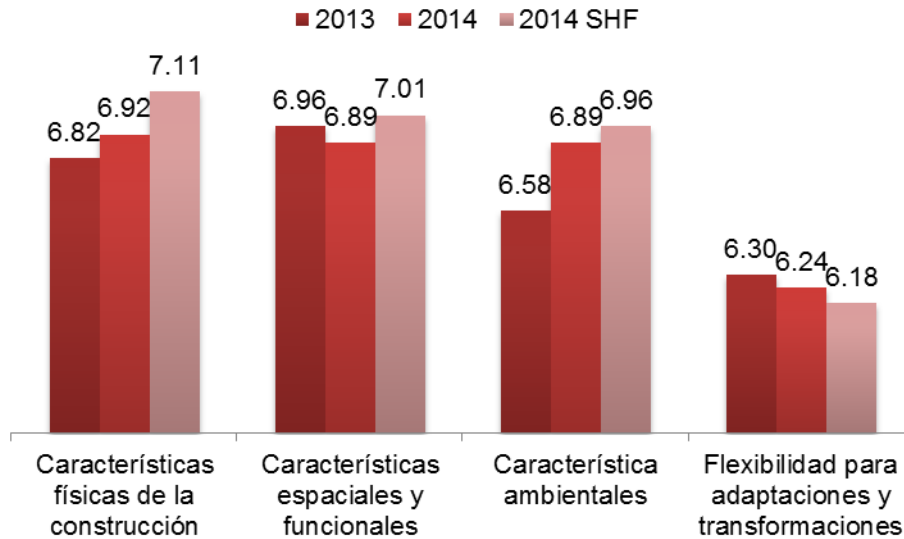
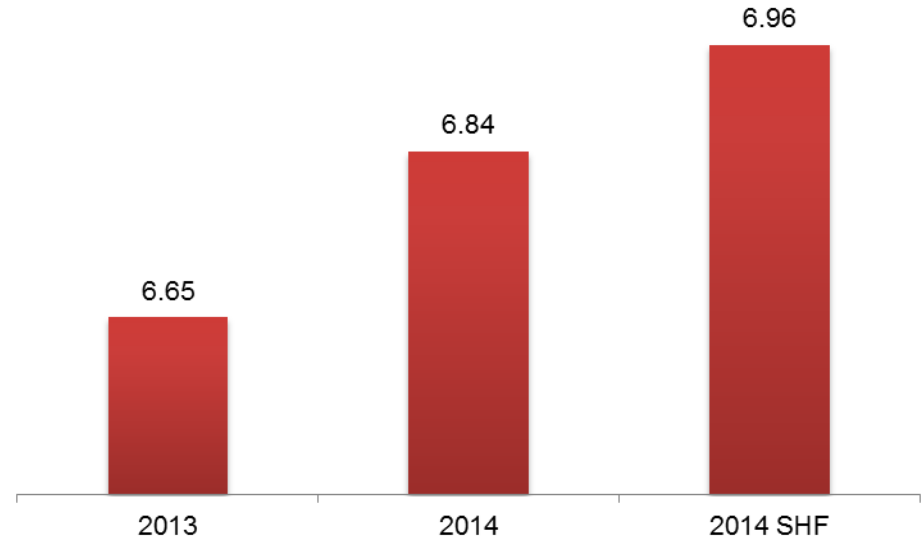
El ISV es el promedio ponderado de las calificaciones de las características físicas de la construcción, espaciales y funcionales, adaptaciones y transformaciones y características ambientales.

Índice de Satisfacción con la Vivienda

El ISV se ubicó en 6+, es decir, poco satisfactorio.

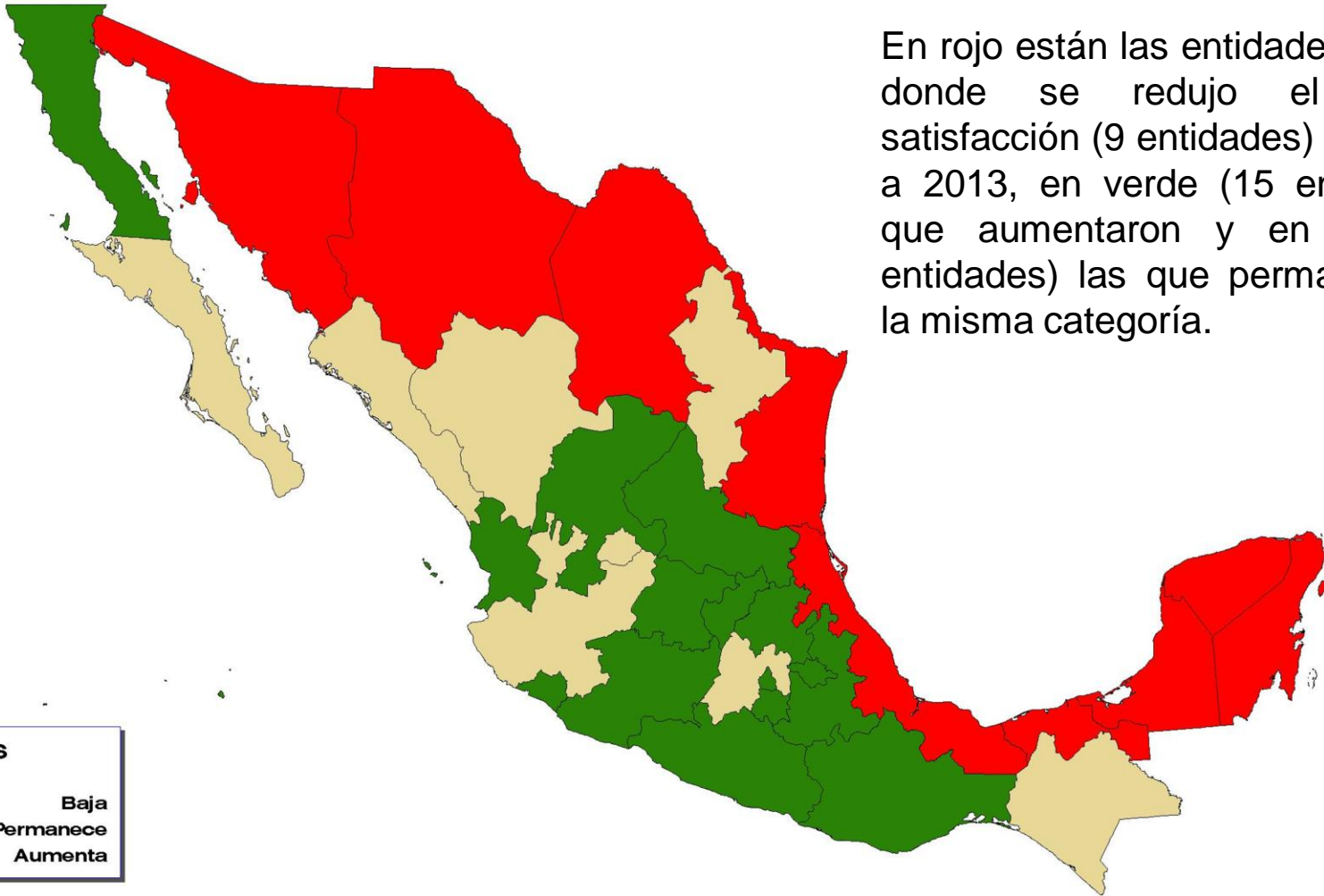
Al comparar con 2013 aumentó marginalmente al pasar de 6.65 a 6.84 en escala numérica.

Sin embargo al revisar los conjuntos financiados por SHF en su construcción, se observa un mayor avance pues se ubica en 6.96.






Al comparar con 2013, los componentes **Características espaciales y funcionales** y **Flexibilidad para adaptaciones y transformaciones** presentaron una menor calificación.

Los conjuntos financiados por SHF tienen en general mejores calificaciones salvo en **Flexibilidad para adaptaciones y transformaciones**.



En rojo están las entidades federativas donde se redujo el nivel de satisfacción (9 entidades) con respecto a 2013, en verde (15 entidades) las que aumentaron y en amarillo (8 entidades) las que permanecieron en la misma categoría.

ESTATUS	
	Baja
	Permanece
	Aumenta

Los 10 municipios peor evaluados

Municipio	Estado	ISV
Chiapa de Corzo	Chiapas	3+
Monclova	Coahuila	4-
Reynosa	Tamaulipas	4-
Umán	Yucatán	4-
Kanasín	Yucatán	4-
Ciénega de Flores	Nuevo León	4-
Toluca	México	4-
Cunduacán	Tabasco	4+
Comitán de Domínguez	Chiapas	4+
Centro	Tabasco	4+

Entre los municipios peor evaluados se tienen 2 de Chiapas, 2 de Yucatán 2 de Tabasco. También se ubica uno en Coahuila, Tamaulipas, Nuevo León y el Estado de México.

Los 10 municipios mejor evaluados

Entre los municipios mejor evaluados se tienen 3 de Colima, 2 de Distrito Federal, 2 de Michoacán, 1 de Baja California, 1 en Nayarit y 1 de Guanajuato.

Municipio	Estado	ISV
Coyoacán	Distrito Federal	9+
Zitácuaro	Michocán	8+
Zamora	Michocán	8+
Manzanillo	Colima	8+
Mexicali	Baja California	8+
Xalisco	Nayarit	8+
Tecomán	Colima	8+
Villa De Álvarez	Colima	8-
San Francisco Del Rincón	Guanajuato	8-
Tlalpan	Distrito Federal	8-

Los 10 conjuntos habitacionales mejor evaluados

Estado	Municipio	Desarrollador	Conjunto	ISV	Tipología
Distrito Federal	Coyoacán	Constructora Jaden, S.A. de C.V.	Condominio Narcisos	9+	Residencial
Distrito Federal	Azcapotzalco	Jaime Chattaj Moussan	Residencial Esperanza	9+	Media
Nayarit	Bahía de Banderas	Oscar Flores Pérez	Lomas Del Sol	9+	Residencial
Michoacán	Zamora	Inmobiliaria Merza, S.A.P.I. de C.V.	Kuntani 5	9-	Económica
Colima	Villa de Álvarez	Proyecto Cecasa, S.A. de C.V.	Punta Diamante	9-	Económica
Guanajuato	León	Inmobiliaria y Constructora Floper, S.A. de C.V.	Real los Murales	9-	Media
Sonora	Hermosillo	Proyectos y Edificaciones de Sonora, S.A. de C.V.	Fracc Altos de Aragón, 3ra Etapa	9-	Residencial
Aguascalientes	Aguascalientes	Gcmex Grupo Inmobiliario, S.A. de C.V.	Rincón de Guadalupe	9-	Interés Social
San Luis Potosí	Ciudad Valles	Edificación y Promoción Inmobiliaria de la Huasteca, S.A. de C.V.	Residencial Pedregal	9-	Media
Michoacán	Zamora	Casa Forte, S.A. de C.V.	Riberas del Duero	9-	Interés Social

Los 10 conjuntos habitacionales peor evaluados

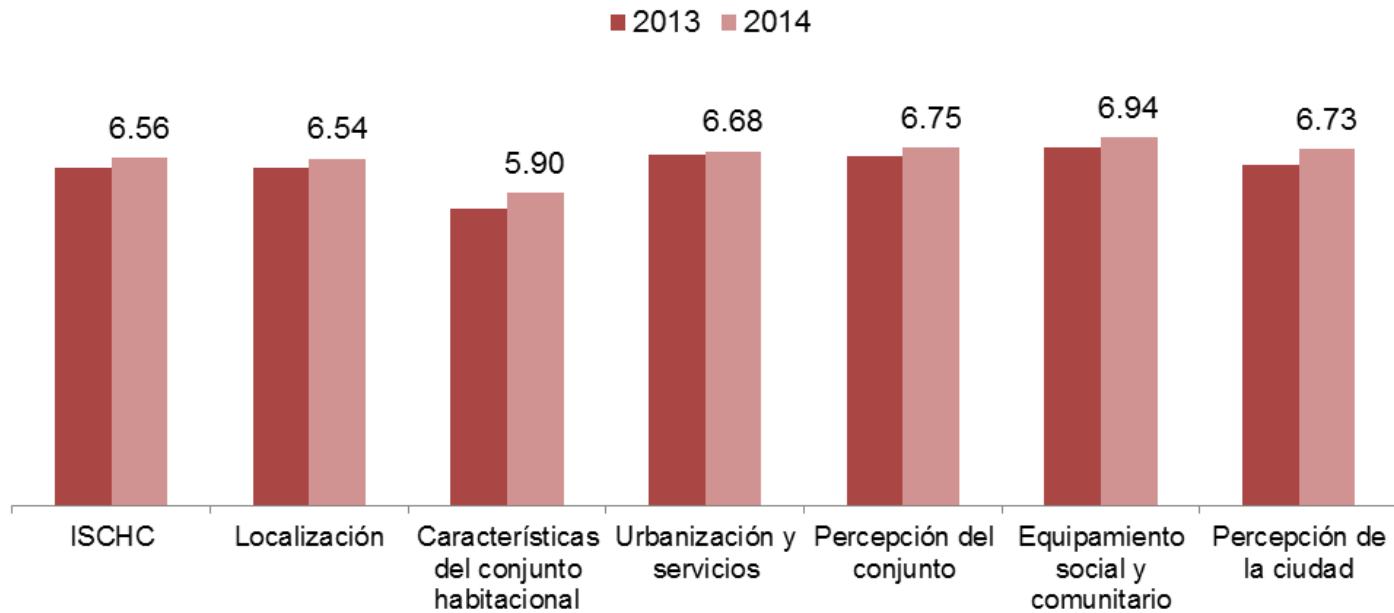
Estado	Municipio	Desarrollador	Conjunto	ISV	Tipología
Tamaulipas	Reynosa	Impulsora Total, S.A. de C.V.	Balcones de Alcalá II	2-	Interés Social
Tabasco	Centro	GEO Veracruz, S.A. de C.V.	Monteibas 2	2+	Interés Social
Tamaulipas	Reynosa	Construcciones Aryve, S.A. de C.V.	Ampliación Rincón de las Flores	3-	Interés Social
Tamaulipas	Reynosa	Fomento Empresarial Inmobiliario, S.A. de C.V.	Ventura B2	3-	Económica
Nuevo León	Ciénega de Flores	Bienes Raíces Jardín Real, S.A. de C.V.	Villas de Carrizalejo	3-	Interés Social
Yucatán	Umán	Constructores y Promociones del Sureste, S.A. de C.V.	Villas de Umán Norte	3+	Interés Social
Chiapas	Chiapa de Corzo	GEO Veracruz, S.A. de C.V.	Montebello Residencial	3+	Interés Social
Tamaulipas	Reynosa	Bienes e Inmuebles Tres Picos, S.A. de C.V.	Los Almendros II	3+	Interés Social
Baja California Sur	La Paz	Grupo Fonsier S.A. de C.V.	Cdb Etapa 2	4-	Interés Social
Quintana Roo	Benito Juárez	Viveica, S. A. de C. V.	Ciudad Natura Cancun II	4-	Económica

Índice de Satisfacción con el Conjunto Habitacional y Ciudad (ISCHC)

Características:

1. Localización.
2. Conjunto habitacional.
3. Urbanización y servicios.
4. Percepción del Conjunto.
5. Equipamiento social y comunitario.
6. Percepción de la ciudad.

Índice de Satisfacción con el Conjunto Habitacional y la Ciudad

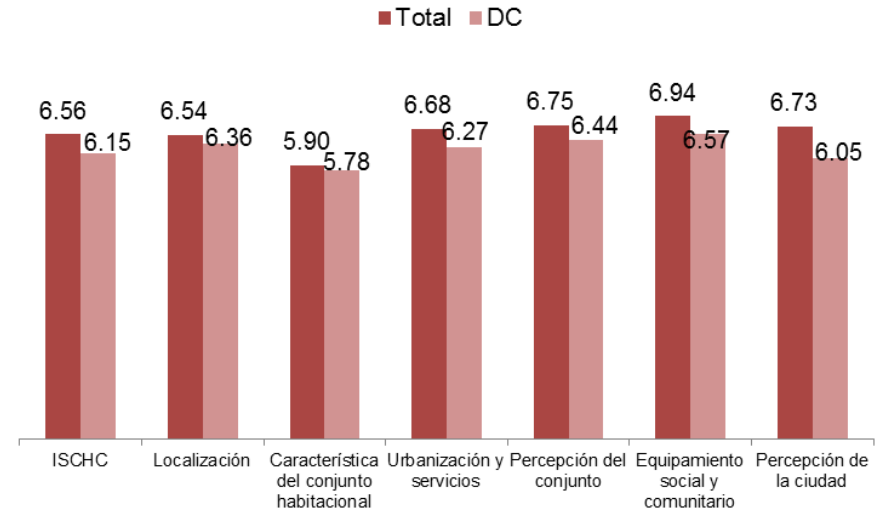
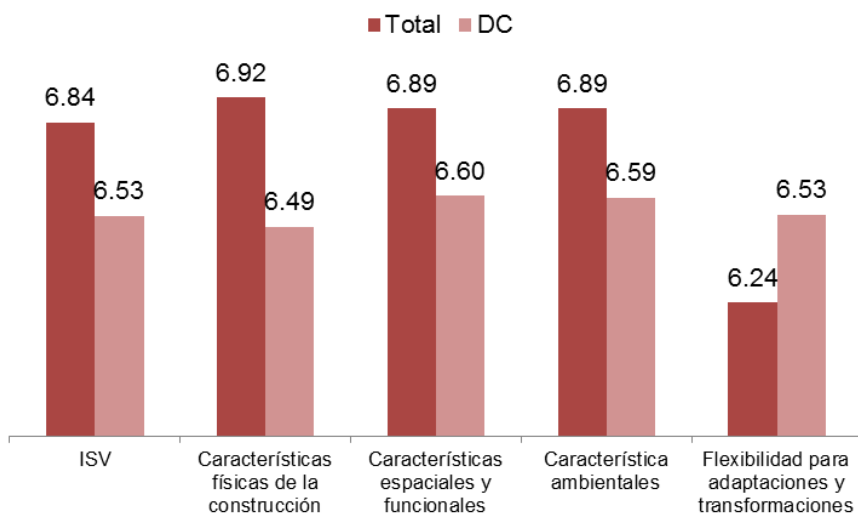


Para 2014 el Índice de Satisfacción con el Conjunto Habitacional y la Ciudad pasó de 6- a 6+, es decir, la calificación aumentó un nivel, ubicándose en **Poco Satisfactorio**.

Todos los atributos tuvieron calificaciones marginalmente mejores. Los atributos con la menor calificación fueron la Localización y las Características del conjunto habitacional.

Desarrollos Certificados

- Se visitaron los Desarrollos Certificados ya habitados: en Tijuana Desarrollos Natura y Valle de San Pedro, en Gómez Palacio Bosque Real, en Villagrán El Rehilete, en Tula Ciudad Bicentenario, en Temixco Centro Urbano Morelos, en Benito Juárez Puerta del Mar, en Cajeme Las Misiones, en Nogales Puerta de Anza y en Centro El Cielo.
- El ISV tuvo una calificación de 6.53, menor a la del resto de los conjuntos, solamente el componente de Flexibilidad para adaptaciones y transformaciones tuvo una mejor calificación.
- Por su parte, el ISCHC tuvo una menor calificación (6.15) al compararla con la calificación global. En este caso todos los componentes obtuvieron una menor calificación.



Para los residentes de los conjuntos habitacionales los atributos más importantes son:

Atributo	Ponderación	Atributo	Ponderación
Comedor	2.4	Orgullo de conjunto	2.1
Muros	2.4	Aislamiento acústico	2.1
Sala	2.4	Pavimentación y tamaño de las calles	2
Cocina	2.4	Belleza de la ciudad	2
Baño	2.4	Tranquilidad en el conjunto	2
Techos	2.3	Vegetación de la ciudad	2
Pisos	2.3	Seguridad en el conjunto	2
Dormitorios	2.3	Limpieza en la ciudad	2
Aislamiento térmico	2.2	Seguridad en la ciudad	2
Resolución a su queja	2.1	Privacidad	2
Organización de vecinos	2.1	Iluminación	2
Belleza del conjunto	2.1	Distancia centros de abastecimiento	1.9
Limpieza del conjunto	2.1	Orgullo de la ciudad	1.9
Funcionalidad del conjunto	2.1	Recolección de basura	1.9
Tranquilidad en la ciudad	2.1		61.6

- En 2014 se muestra una mejora en la apreciación de la calidad de la vivienda, del conjunto y la ciudad, comparada con el año anterior.
- Esta apreciación no es suficiente para cumplir con los objetivos de la política de vivienda.
- Los conjuntos financiados para su construcción por SHF (en créditos puente y sindicados) tienen mejores calificaciones que el resto de los conjuntos.
- Los Desarrollos Certificados resultaron peor calificados que el resto de los conjuntos, señal de prevención para los que ya cuentan con habitantes.

