

Antonio Puig Escudero
Director de Estudios Económicos de la Vivienda
apuig@shf.gob.mx
5263-4545

I. Introducción.

La investigación que lleva a cabo anualmente SHF se elabora con base en la opinión de los residentes y tiene los siguientes objetivos:

- Evaluar el grado de satisfacción de la población que adquiere vivienda nueva ubicada en conjuntos habitacionales con Garantía de Pago Oportuno (GPO), y que ha sido adquirida a través de créditos con Sofoles, bancos, Infonavit o Fovissste.
- Informar a los agentes del mercado hipotecario, públicos y privados, los resultados de este cuarto¹ estudio con el fin de mejorar la calidad de las viviendas, ciudades, productos financieros y la atención al cliente final.

II. Qué se entiende por Satisfacción Residencial.

La Encuesta de Satisfacción Residencial se compone de 4 módulos², los cuales miden las valoraciones que los habitantes otorgan a características específicas de:

Vivienda:

1. Físicas de la construcción.
2. Espaciales, funcionales y formales.
3. Ambientales de la vivienda.
4. Adaptaciones y transformaciones.

Conjunto habitacional y ciudad:

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

Aspectos jurídicos:

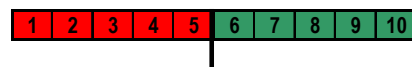
1. Quejas sobre la entrega de la vivienda.
2. Calidad en la resolución.

Aspectos financieros:

1. Características del crédito.
2. Tiempos de respuesta.
3. Particularidades del servicio.

III. Metodología.

La encuesta es de diferencial semántico: 1 representa la mínima satisfacción y 10 la máxima. A partir de 6 se considera un grado aceptable de satisfacción por parte del residente. Las entrevistas son directas (persona a persona) en la vivienda.



Las encuestas son de cobertura nacional con representatividad para algunos estados de interés. Este cuarto estudio se realizó en diciembre de 2008 en 9 estados incluyendo 30 ciudades seleccionadas (véanse Cuadro y Mapa 1) con los criterios siguientes³:

1. El mayor número de créditos hipotecarios otorgados para adquisición en 2007 y 2008, por los distintos agentes financieros incluyendo a SHF.
2. Conjuntos habitacionales con GPO para viviendas sociales y económicas.

Cuadro 1.

Estado	Ciudad
1 Baja California	Ensenada, Mexicali y Tijuana.
2 Coahuila	Piedras negras, Saltillo y Torreón.
3 Chihuahua	Cd. Juárez, Chihuahua, Cuauhtémoc y Nuevas Casas Grandes.
4 Jalisco	Lagos de Moreno, Tlajomulco, Tlaquepaque, Tonalá y Zapopan.
5 Nuevo León	García, Guadalupe y Juárez.
6 Sonora	Hermosillo, Nogales y San Luis Río Colorado.
7 Tamaulipas	Matamoros, Nuevo Laredo y Reynosa.
8 Veracruz de Ignacio de la Llave	Boca del Río, Emiliano Zapata, Orizabam Tuxpan y Veracruz.
9 Guanajuato	Guanajuato.

Mapa 1.



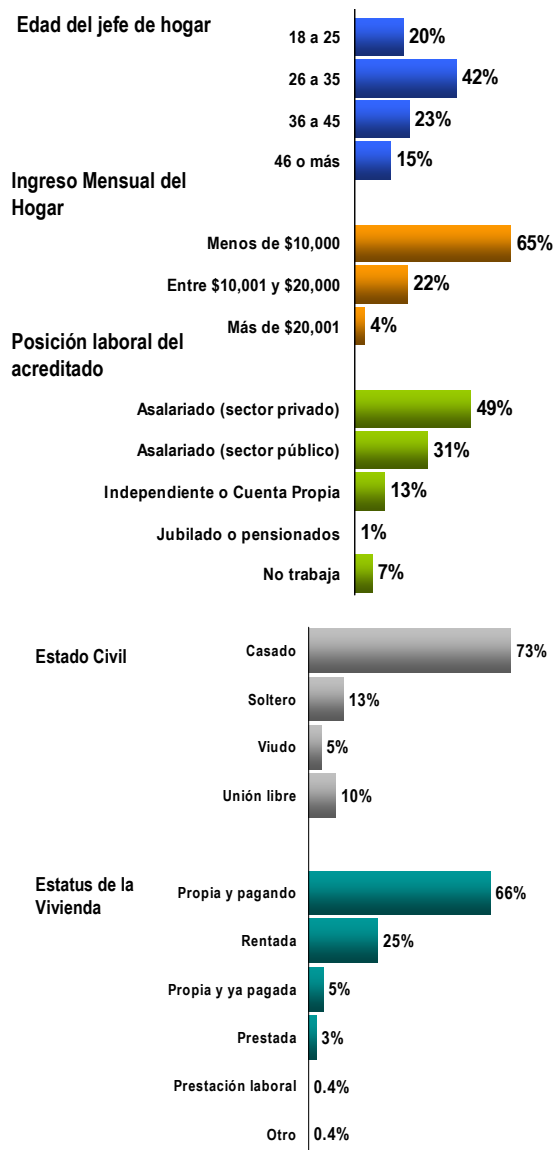
¹ Para consultar los resultados anteriores dirigirse a: <http://nuevoportal.shf.gob.mx/prensa/Publicaciones/Paginas/e-doactualvivmex.aspx>

² Los aspectos jurídicos y financieros no se incluyen en la ponderación del Índice Global de Satisfacción Residencial ya que son módulos que se alternan en cada levantamiento.

³ El tamaño de muestra fue de 1,412 viviendas. El error muestral de 2.6% está calculado considerando un muestreo aleatorio simple con reemplazo y nivel de significancia de 95%.

IV. Características socioeconómicas de los residentes.

El residente típico⁴ es casado, ocupa una vivienda propia que está pagando, tiene entre 26 y 35 años de edad, es asalariado en el sector privado con ingreso familiar mensual menor a \$10,000 pesos (6.4 veces el SMG de 2008).



Nota: Los porcentajes pueden no sumar 100% debido al redondeo.
Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2008.

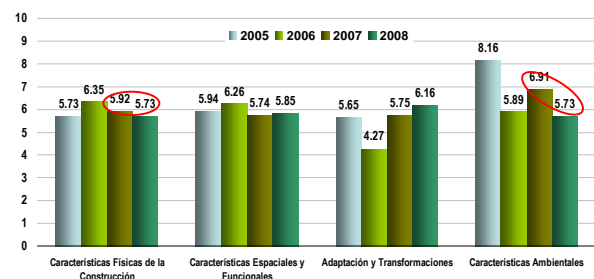
⁴ Se refiere a las características que más veces se repiten (modales de la muestra).

V. Resultados.

a) Satisfacción con la vivienda.

El índice se ubicó en **5.80** debido a que los residentes evaluaron con una menor calificación las características ambientales y físicas de la construcción respecto a años anteriores (véase Gráfica 1). En cambio los atributos espaciales, funcionales y los de adaptación y transformación aumentaron marginalmente.

Gráfica 1. Satisfacción con la vivienda



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2008.

Casi 2 de cada 3 entrevistados les gustaría realizar ampliaciones a su vivienda para proporcionar más espacio a los habitantes que se incorporan al hogar (e.g. nacimientos) o por hacinamiento⁵ que se presenta en el 13% de las viviendas en la muestra. Para las remodelaciones los factores sobresalientes están asociados al arraigo en el lugar de residencia, al deterioro de la casa y a una mayor comodidad de los habitantes.

Ampliaciones

¿Por qué?

- Aumento del número de habitantes 34%
- Hacinamiento 20%
- Para mayor comodidad 16%
- Les gusta donde vive 14%
- No puede comprar otra casa 12%
- Ampliar espacio/más grande 9%

Remodelaciones

¿Por qué?

- Aumento del número de habitantes 24%
- Les gusta donde vive 17%
- Ya está deteriorada 16%
- Para mayor comodidad 15%
- Hacinamiento 15%
- No puede comprar otra casa 7%

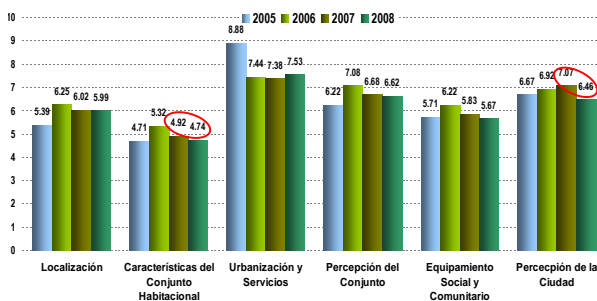
Nota: No suman 100% por respuestas múltiples.
Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2008.

⁵ Con base en criterios internacionales una vivienda se considera hacinada si hay más de dos personas por dormitorio.

b) Satisfacción con el conjunto habitacional y la ciudad.

- El índice tuvo una calificación insatisfactoria de **5.63**. Las características físicas y arquitectónicas de los conjuntos presentan la evaluación más baja.
- La percepción de la ciudad fue la que registró la mayor disminución en relación a años anteriores a causa de la inseguridad (véase Gráfica 2.) También incidieron en este resultado las características del conjunto y su localización.

Gráfica 2. Satisfacción con el conjunto habitacional y la ciudad

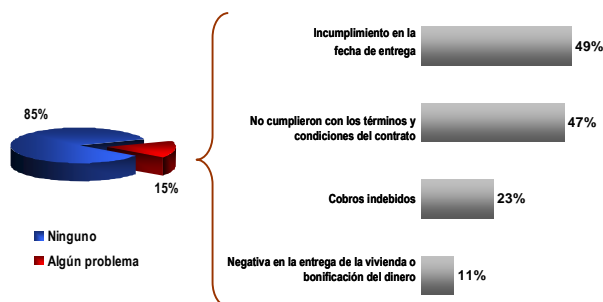


Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2008.

c) Aspectos jurídicos.

El 15% de los acreditados manifestó algún inconveniente con la entrega de la vivienda, porcentaje que representa una reducción respecto al estudio anterior cuando fue de 21% (véase Gráfica 3).

Gráfica 3.



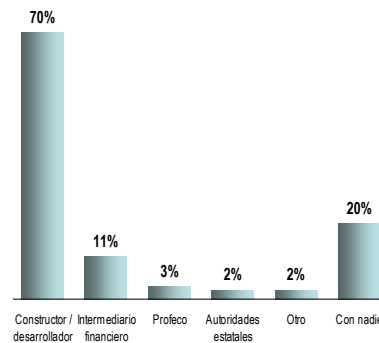
No suma 100% por respuestas múltiples.

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2008.

Asimismo, 7 de cada 10 residentes con alguna dificultad en la entrega de sus viviendas acudieron al desarrollador, en tanto que el 20% no solicita apoyo de

ninguna institución o persona; únicamente el 5% consulta a alguna autoridad federal o estatal (véase Gráfica 4).

Gráfica 4. Personas a las que acudieron los acreditados



Nota: No suma 100% por respuestas múltiples.

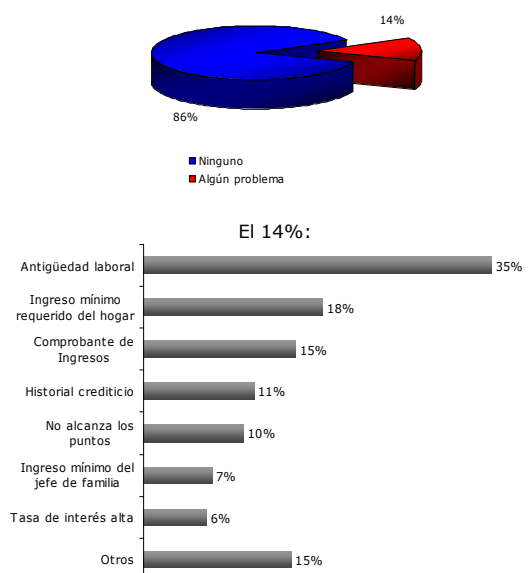
Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2008.

d) Satisfacción financiera.

Dificultades para adquirir un crédito y seguros en los créditos hipotecarios.

La antigüedad laboral, el ingreso mínimo requerido del hogar y la falta de comprobantes de las percepciones recibidas continúan siendo los principales obstáculos para adquirir un crédito (véase Gráfica 5).

Gráfica 5.

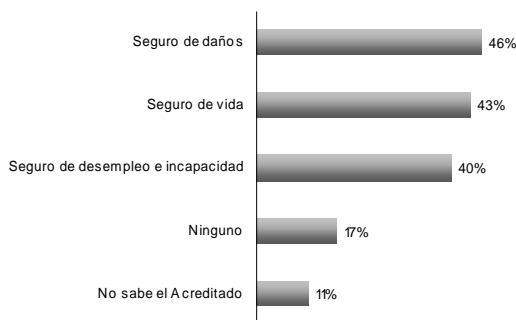


No suma 100% por respuestas múltiples.

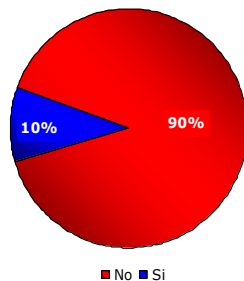
Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2008.

En comparación con los resultados de las encuestas anteriores, el más reciente estudio revela que los acreditados cuentan con mayor conocimiento de la disponibilidad de seguros en su crédito hipotecario, destacando el de daños, seguido por los de vida, desempleo e incapacidad. No obstante, el índice de utilización de los seguros resulta aún muy bajo (véase Gráfica 6).

Gráfica 6.
Tipo de seguros en los créditos hipotecarios



Incidencias en el uso de los seguros



Se quedo sin empleo (7.1%)
Daño de casa por siniestro (2.4%)
Accidente que le impide desempeñar su actividad laboral (0.5%)

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2008.

f) Opiniones de los acreditados.

Dadas las condiciones económicas prevaletientes en México por la crisis *subprime* desatada en los Estados Unidos, se incluyó un módulo acerca de la percepción de los acreditados sobre su entorno financiero. Los resultados relevantes son los siguientes:

- El 15% de los acreditados señala que dejaría de pagar alguna mensualidad de su crédito hipotecario en el 2009.
- Dos de cada diez acreditados ya había incumplido en el pago de alguna mensualidad de su hipoteca en los últimos seis meses.
- Casi el 20% de los hogares contrató un nuevo crédito en el último semestre de 2008 para artículos de línea blanca y electrónica.
- Ante la necesidad de reducir gastos, los entrevistados consideran reducir sus gastos en ropa, calzado, entretenimiento y telefonía celular.

En lo que respecta a las acciones para mejorar la calidad de vida en las viviendas y en los conjuntos habitacionales los residentes señalan la necesidad de:

- Utilizar materiales de mayor calidad en las viviendas.
- Hacer las casas con espacios más grandes y cómodos.
- Aumentar la seguridad y vigilancia dentro de los conjuntos habitacionales.

◆◆◆

e) Índice Global de Satisfacción Residencial.

Al conjuntar los índices de satisfacción de la vivienda (5.80) con el del conjunto y la ciudad (5.63), el Índice Global es desfavorable (5.72). Únicamente 11 entidades que son: Yucatán Querétaro, Morelos, Nuevo León, Zacatecas, Guanajuato, Nayarit, Guerrero, Jalisco, San Luis Potosí y México presentan índices de satisfacción residencial aceptables (véase apartado de metodología).