

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

Introducción.

La Encuesta de Satisfacción Residencial evalúa el grado de satisfacción de la población adquirente de vivienda nueva en conjuntos habitacionales donde al menos una tiene seguro de crédito a la vivienda, y que ha sido adquirida a través de Sofoles, Bancos, Infonavit y Fovissste. Además proporciona información para políticas públicas y estrategias privadas tendientes a mejorar la calidad de las viviendas, ciudades y atención al cliente final

I. Metodología:

- Se aplicaron 5,692 entrevistas con una encuesta probabilística de tipo diferencial semántico¹ en 146 municipios de las 32 entidades federativas.
- Poco más de 7 de cada 10 viviendas en muestra son de tipo social o económica, así el 72% de los hogares encuestados tienen ingreso de hasta \$10,690 pesos mensuales (6.28 Salarios Mínimos de 2010).

II. Satisfacción con la Vivienda

El **índice de satisfacción con la vivienda** es el promedio ponderado de las calificaciones de las características físicas de la construcción, las espaciales y funcionales, adaptaciones y transformaciones y características ambientales.

- El índice en 2010 es **6.87**, se compara favorablemente con el año anterior. El incremento se observa en 23 entidades (cuadro 1).
- La población más satisfecha con su vivienda se encuentra en Baja California Sur, Colima, Tamaulipas y Nuevo León, debido a una mejor percepción de las características físicas de las viviendas. Lo contrario sucede en Campeche

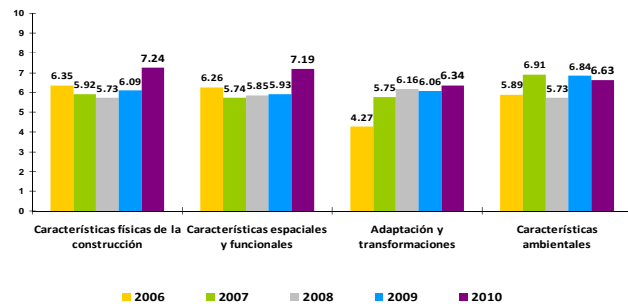
Cuadro 1. Índices de Satisfacción por estado

ESTADO	2009	2010	ESTADO	2009	2010
NACIONAL	6.23	6.87	Morelos	6.42	6.33
Aguascalientes	6.99	6.38	Nayarit	6.42	6.92
Baja California	5.62	7.07	Nuevo León	6.42	7.38
Baja California Sur	6.37	8.05	Oaxaca	5.52	6.10
Campeche	6.63	5.48	Puebla	6.76	7.05
Chiapas	6.72	6.89	Querétaro	6.75	7.11
Chihuahua	5.94	7.07	Quintana Roo	5.52	7.26
Coahuila	6.26	7.08	San Luis Potosí	5.97	5.61
Colima	6.78	8.04	Sinaloa	7.74	7.20
Distrito Federal	6.46	7.37	Sonora	5.34	7.25
Durango	5.34	6.00	Tabasco	6.16	6.85
Guanajuato	6.35	7.15	Tamaulipas	5.91	7.42
Guerrero	6.77	6.24	Tlaxcala	6.89	6.24
Hidalgo	6.39	7.33	Veracruz	4.92	7.16
Jalisco	5.41	7.26	Yucatán	6.82	6.94
México	6.12	7.26	Zacatecas	6.13	5.58
Michoacán	6.28	5.63			

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

- Las características ambientales fueron las únicas que redujeron su calificación en (-) 0.21 puntos (Gráfica 1).
- El resto de los atributos aumentaron respecto al año anterior: características físicas 1.15 puntos; espaciales y funcionales 1.26 y adaptaciones y transformaciones 0.28 puntos (Gráfica 1).

Gráfica 1. Componentes del Índice de Satisfacción con la Vivienda



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

II.a Ampliaciones y remodelaciones.

- El 47% de los residentes desea realizar remodelaciones y ampliaciones a su vivienda porque se incrementó el hacinamiento en las viviendas (familias extensas).

II.b Organización Vecinal.

- Cinco de cada diez conjuntos habitacionales no están organizados y no pagan cuotas para el mantenimiento de áreas y servicios comunes. Este indicador mejoró con respecto a 2009, entonces 7 de cada 10 conjuntos no estaban organizados.
- Las cuotas mensuales son de \$394 pesos, en promedio \$208 pesos más que en 2009. A su vez las cuotas por reparaciones anuales casi se triplicaron.

Cuadro 2. Cuotas promedio

Cuotas	Promedio 2010	Promedio 2009
Mantenimiento	\$394	\$186
Reparaciones anual	\$1,414	\$515

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

II.c Costos en traslados y reparaciones a la vivienda.

- En promedio el gasto en transporte a lugares de trabajo, escuela, centros de abastecimientos, salud y esparcimiento es de \$3,268 pesos que equivale al 30% de las percepciones mensuales.

Cuadro 3. Costos en traslados

Promedio Mensual en Costos de Traslado	2010
Trabajo	\$1,312
Escuela	\$592
Lugares de Esparcimiento	\$468
Centro de Abastecimiento	\$670
Centro de Salud	\$227
Total	\$3,268

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

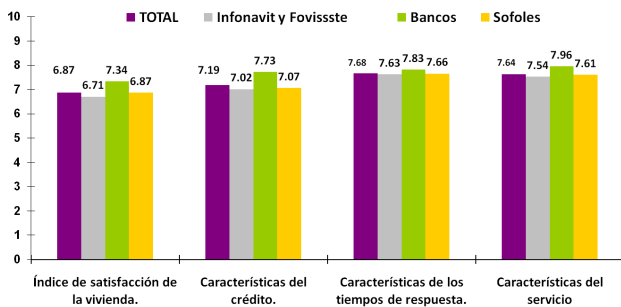
- Tres de cada diez entrevistados han realizado alguna reparación en su vivienda.
- De acuerdo con los residentes, en promedio, la última reparación en su vivienda ascendió en \$8,499.
- Aún cuando las viviendas, en promedio, tienen una antigüedad de 3 años, dos de cada diez ya presenta algún deterioro en techos, muros o pisos.

II.d Satisfacción según institución financiera

- Debido a las características del crédito, el servicio al cliente y en tiempos de respuesta los Bancos presentan una mejor evaluación respecto a otros intermediarios.

¹ El residente de la vivienda califica sobre un rango del 1 al 10, donde 1 es igual a la "más baja" satisfacción y el 10 la "más alta".

Gráfica 2. Índice de Satisfacción con la Vivienda por Institución

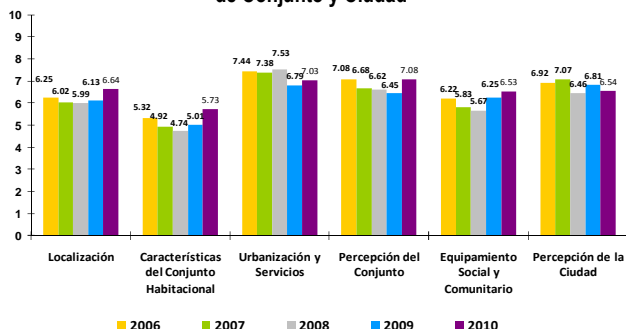


Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

III. Conjunto y Ciudad

- En 2010 la satisfacción con el conjunto y la ciudad fue de **6.64**, 0.44 puntos porcentuales más que lo que calificaron los residentes un año antes.

Gráfica 3. Componentes del Índice de Satisfacción de Conjunto y Ciudad



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

- Las características del conjunto (espacios, tamaño de las casas y número de residentes) continúan teniendo mala percepción, sistemáticamente son las características peor evaluadas.
- La localización es el atributo que más mejoró con respecto a evaluaciones anteriores, no obstante sigue estando por debajo de los otros atributos.

IV. Financiero

- El Índice de Satisfacción Financiera aumentó de 7.3 a 7.5 en 2010.

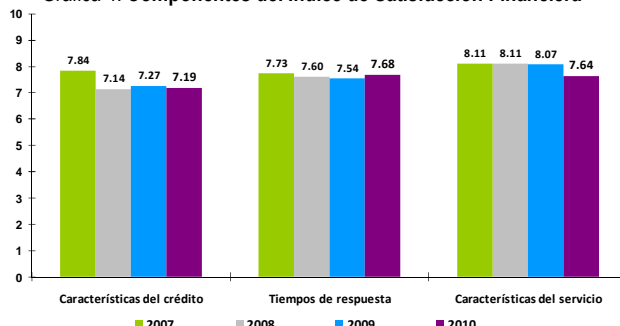
Cuadro 1. Índices de Satisfacción por estado

ESTADO	2009	2010	ESTADO	2009	2010
NACIONAL	7.3	7.5	Morelos	6.5	7.5
Aguascalientes	8.1	6.6	Nayarit	8.2	8.0
Baja California	7.6	8.1	Nuevo León	7.0	8.3
Baja California Sur	7.2	8.1	Oaxaca		6.7
Campeche	8.0	7.6	Puebla	7.8	7.4
Coahuila	7.2	7.6	Querétaro	7.7	7.6
Colima	8.1	7.7	Quintana roo	7.7	8.1
Chiapas	7.4	8.2	San Luis Potosí	7.4	5.8
Chihuahua	7.8	8.4	Sinaloa	7.4	8.3
Distrito Federal	7.8	7.7	Sonora	7.1	7.7
Durango	7.3	7.5	Tabasco	7.4	6.2
Guanajuato	7.3	7.9	Tamaulipas	7.4	8.4
Guerrero		7.9	Tlaxcala	7.8	7.5
Hidalgo	7.1	7.3	Veracruz	6.7	7.9
Jalisco	5.5	7.9	Yucatán	7.6	8.3
México	7.2	7.5	Zacatecas	8.4	6.1
Michoacán	6.7	5.7			

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

- La entidad mejor evaluada es Tamaulipas con 8.4, en tanto que Michoacán obtuvo la menor calificación con 5.7, debido a una menor calificación en las características del crédito y servicio.
- Las Características del crédito y las características del servicio disminuyeron ligeramente su calificación respecto años anteriores.

Gráfica 4. Componentes del Índice de Satisfacción Financiera



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

V. Módulo Legal.

- Disminuyeron las quejas de los residentes con respecto al año anterior.
- La más frecuente es incumplimiento en la fecha de entrega de la vivienda.
- El 60% de los quejosos acudió con el constructor o promotor.
- La resolución de su queja fue calificada como ineficiente.

Consideraciones finales:

- Los consumidores de vivienda están más satisfechos hoy que en el 2009. Sin embargo el nivel del índice muestra que aún hay áreas de oportunidad para lograr una mayor satisfacción residencial.
- Por ejemplo no obstante que las viviendas son recientes por lo menos el 20% ya presentan deterioro en techos, muros o pisos.
- Adicionalmente se observa hacinamiento debido a lo pequeño de las viviendas o por falta de espacio.

◇◇◇◇

ANEXO

Los conjuntos habitacionales **mejor evaluados** en su mayoría son edificados por constructores locales o regionales.

Cuadro A1. Los 15 conjuntos mejor evaluados

Estado	Municipio	Conjunto	Índice de Satisfacción con la Vivienda	Desarrollador	Tipología de la Vivienda
Colima	Tecoman	Las Palmas	9.22	PROMOTORA E INMOBILIARIA TECOMENSE, S.A. DE C.V.	Económica
Nuevo León	Juárez	Villa Luz 1	9.13	FOMENTO EMPRESARIAL INMOBILIARIO S.A. DE C.V.	Económica
Colima	Villa de Álvarez	Las Higueras	8.96	PROYECTO INMOBILIARIO PRC XXI, S.A. DE C.V.	Social
Tabasco	Centro	Fraccionamiento Hacienda Buenavista	8.80	PROM. INM. Y CONSTR. TABASQUEÑA, S.A. DE C.V.	Económica
Sinaloa	Mazatlán	Villa Carey	8.67	ARKO CONSULTORES, S.A. DE C.V.	Económica
Sinaloa	Mazatlán	Valle del Sol 33 VT MZT	8.66	PROMOTORA E INMOBILIARIA PAGA, S.A. DE C.V.	Económica
Hidalgo	Tizayuca	Fuentes de Tizayuca 1a.Etapa	8.61	CONSORCIO DE INGENIERIA INTEGRAL, S.A. DE C.V.	Económica
Jalisco	Tlajomulco de Zuñiga	Geovillas Villa Luna e3: Sirius, Rigel, Altair	8.60	GEO JALISCO, S.A. DE C.V.	Económica
Nuevo León	Apodaca	Cosmopolis	8.53	FOMENTO EMPRESARIAL INMOBILIARIO S.A. DE C.V.	Económica
Coahuila	Saltillo	Colinas de San Lorenzo Egsa-8	8.50	CASAS RUBA, S.A. DE C.V.	Económica
México	Chalco	Hacienda Guadalupe 1A. Etapa	8.43	CONSORCIO DE INGENIERIA INTEGRAL, S.A. DE C.V.	Económica
Nuevo León	Santa Catarina	Real de Santa Catarina	8.42	COMPañIA INMOBILIARIA HABITACIONAL, S.A. DE C.V.	Económica
Veracruz	Coatzacoatlán	Fraccionamiento San Rafael	8.35	CONSTRUCTORA JAGRO, S.A. DE C.V.	Económica
Puebla	Atlixco	El Encanto del Cerril III	8.33	ASESORIA CONSTRUC Y COMERC DE VIVIENDA S.A. DE C.V.	Económica
Coahuila	Saltillo	Parajes de la Sierra Tradicional-224	8.30	CASAS RUBA, S.A. DE C.V.	Económica

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.

De los 15 conjuntos de vivienda de tipo social y económica con bajos niveles de satisfacción Geo edificó 6.

Cuadro A2. Los 15 conjuntos peor evaluados

Estado	Municipio	Conjunto	Índice de Satisfacción con la Vivienda	Desarrollador	Tipología de la Vivienda
Tamaulipas	Altamira	Villas de Altamira	3.34	GEO TAMPCO, S.A. DE C.V.	Económica
Morelos	Yauhtepec	La Morena	3.54	IDES CONSTRUCTORA, S.A. DE C.V.	Económica
Nuevo León	García	Paraje San José Sector Las Flores	3.72	MARFIL DESARROLLO, S.A. DE C.V.	Económica
Nayarit	Bahía de Banderas	Jardines del Porvenir	4.07	GRUPO CONSECA, S.A. DE C.V.	Social
Sonora	Nogales	San Nicolás	4.38	EDIFICACIONES HABITACIONALES DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.	Económica
Nayarit	Bahía de Banderas	Santa Fe	4.50	PROYECTOS INMOBILIARIOS DE CULIACAN, S.A. DE C.V.	Económica
Querétaro	Querétaro	Eduardo Loarca	4.51	GRUPO APTA, S.A. DE C.V.	Económica
Guerrero	Acapulco de Juárez	Marquesa XII	4.64	GEO GUERRERO, S.A. DE C.V.	Económica
Guerrero	Acapulco de Juárez	Las Gaviotas III	4.83	GEO GUERRERO, S.A. DE C.V.	Económica
Coahuila	Torreón	La Amistad	4.89	GEO LAGUNA, S.A. DE C.V.	Económica
Tamaulipas	Reynosa	Sector Villa Las Flores	4.90	BIENES E INMUEBLES TRES PICOS, S.A. DE C.V.	Económica
Querétaro	Querétaro	Jardines de Santiago secc. Ciruelos	4.92	GEO CASAS DEL BAJO, S.A. DE C.V.	Social
Zacatecas	Jerez	Guadalajara	4.94	VERÓNICA ORTEGA GUERRERO	Económica
Chihuahua	Juárez	Villa Residencial del Real Segunda Sección	4.99	OBRA Y DESARROLLOS URBÍ, S.A. DE C.V.	Económica
Guerrero	Acapulco de Juárez	La Fortaleza	5.07	GEO GUERRERO, S.A. DE C.V.	Social
San Luis Potosí	San Luis Potosí	El Rosedal	5.09	PARQUE HABITACIONAL, S.A. DE C.V.	Económica
Michoacán	La Piedad	Las Cañadas	5.16	INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA SOLORIZANO, S.A. DE C.V.	Económica
San Luis Potosí	San Luis Potosí	Haciendas de Santiago	5.17	POTOSINA DE CONSTRUCTORES, S.A. DE C.V.	Económica

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2010.