

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

## Introducción.

Sociedad Hipotecaria Federal realiza cada año el estudio de Satisfacción Residencial del cliente, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de la población adquiriente de vivienda nueva con Garantía de Pago Oportuno (GPO) de SHF desde 2006, y que ha sido obtenida a través de créditos hipotecarios con intermediarios financieros y/o ONAVIS.

En el presente documento se analizan los resultados de esta investigación con el fin de propiciar políticas públicas así como estrategias privadas tendientes a mejorar la calidad de las viviendas, la relación vivienda-ciudad y la atención al cliente final. En específico se consideran los siguientes temas<sup>1</sup>:

- I. Metodología y cobertura geográfica.
- II. Resultados sobre:
  - a. Satisfacción con la vivienda.
  - b. Satisfacción con el conjunto y la ciudad.
  - c. Satisfacción financiera.
  - d. Modulo legal.
  - e. Ampliaciones y remodelaciones.
  - f. Organización vecinal.
  - g. Vialidades y costos de transporte.
  - h. Deterioro, unidades en renta y deshabitadas.
  - i. Valor de la vivienda según el propietario.
  - j. Conjuntos con evaluaciones más altas y más bajas según desarrollador.
- III. Consideraciones finales

## I. Metodología.

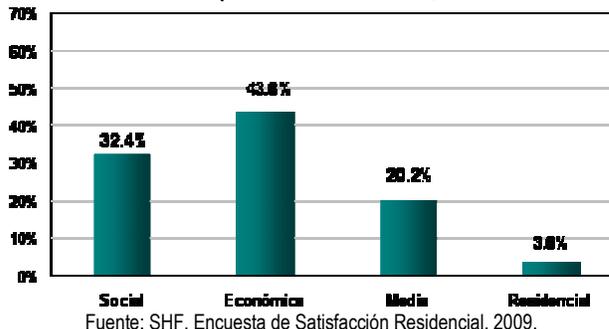
El estudio consiste en una encuesta de diferencial semántico: 1 representa la satisfacción mínima y 10 la máxima, a partir de 6 se considera un grado aceptable de satisfacción del residente. Las entrevistas son directas en la vivienda y fueron realizadas durante el último bimestre de 2009 y enero del presente año. El error maestro es de 1.3 por ciento.

La encuesta es de cobertura nacional y se visitaron 488 conjuntos habitacionales, distribuidos en 103 municipios ubicados en 30 entidades. La densidad promedio de cada conjunto es de 126 viviendas.

Como se muestra en la Gráfica 1, poco más de 7 de cada 10 viviendas en muestra fueron de tipo social o económica, dando como consecuencia que el 71% de los hogares encuestados tuviesen ingresos de hasta \$10,000 pesos mensuales (5.7 Salarios Mínimos de 2010).

<sup>1</sup> La encuesta capta más información sobre el conjunto y la ciudad. Aquí nos enfocamos a la vivienda por la coyuntura de crisis del sector.

Gráfica 1. Composición de la muestra, 2009-2010

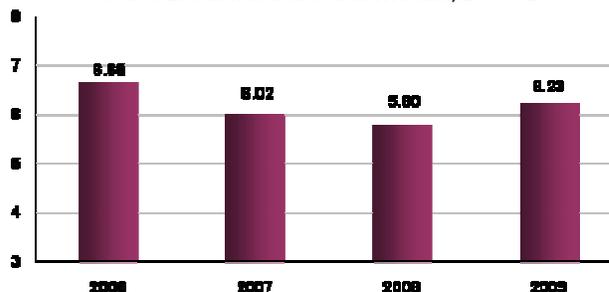


## II. Resultados.

### a. Satisfacción con la vivienda.

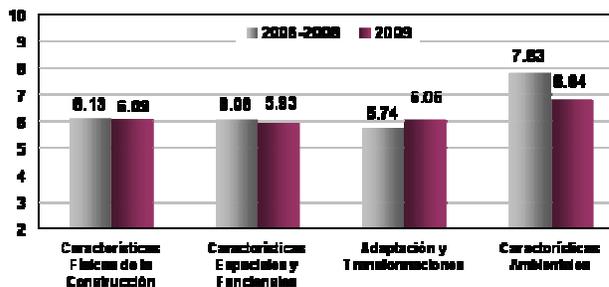
El Índice de Satisfacción con la Vivienda nacional fue de **6.23**, con valores similares a 2006 y 2007, y por arriba del correspondiente a 2008 (Gráfica 2). Catorce entidades tuvieron mejores calificaciones que en años anteriores mientras que en 16 la evaluación fue menor.

Gráfica 2. Satisfacción con la vivienda, 2006 – 2009



Dentro de los atributos <sup>2</sup> que componen este indicador, las características ambientales obtuvieron una calificación menor de casi un punto, mientras que adaptaciones y transformaciones aumentaron marginalmente como se muestra en la Gráfica 3.

Gráfica 3. Satisfacción con la vivienda

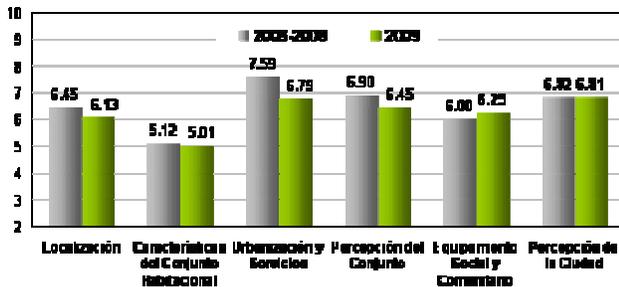


<sup>2</sup> En Anexo se presentan los atributos que cada componente tiene a su interior.

### b. Satisfacción con el conjunto y la ciudad.

El Índice de Satisfacción con el Conjunto y la Ciudad es **6.20**, cifra 0.27 puntos porcentuales (pp.) inferior a la de años anteriores, debido a que las características de urbanización y servicios, localización y del conjunto fueron penalizadas por los residentes entrevistados (Gráfica 4).

Gráfica 4. Satisfacción con el conjunto y la ciudad



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

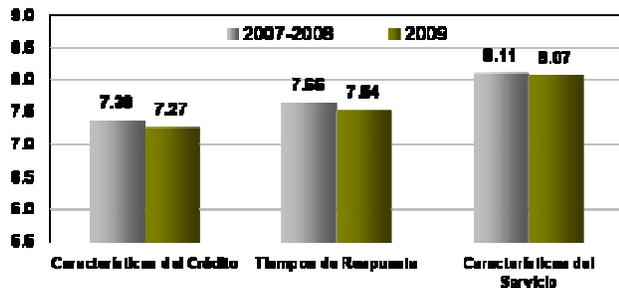
### c. Satisfacción financiera.

En este apartado se miden tres componentes relevantes con el financiamiento hipotecario: a) tiempos de respuesta, b) características del crédito y, c) servicio.

El Índice promedio nacional se ubicó en 7.33, mostrando una variación de (-) 0.05 pp. con el nivel mostrado en el período 2007 – 2008, no obstante, *este resultado es significativamente mejor que el Índice de Satisfacción con la Vivienda.*

Como se presenta en la Gráfica 5, las características del crédito, del servicio y los tiempos de respuesta disminuyeron ligeramente en comparación con la evaluación obtenida en años anteriores.

Gráfica 5. Satisfacción Financiera



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

### d. Módulo Legal.

Asimismo se incluye un módulo legal con el fin de disponer de información sobre las quejas más frecuentes y cómo se resolvieron. Los resultados indican que el 25% de los acreditados tuvo algún problema con la entrega de su vivienda, y siete de cada diez acudió

con el desarrollador a manifestar su queja. La resolución de su queja fue calificada como ineficiente.

Gráfica 6. Principales motivos de quejas



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

Gráfica 7. Institución con la que se acudió



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

*Nótese que el 18% no acudió con ninguna institución pública o privada, el 7% lo hizo con el intermediario financiero y sólo el 5% con la PROFECO.*

### e. Ampliaciones y Remodelaciones.

*Siete de cada diez hogares desean hacer ampliaciones y/o remodelaciones en sus viviendas*, lo que apunta a una elevada demanda de microfinanciamiento. Entre las causas principales para realizar ampliaciones es la incorporación de otro integrante al hogar (25%) o por hacinamiento (21%). Las razones para las remodelaciones son primordialmente el incremento del número de habitantes en el hogar (22%), el factor de arraigo (21%) y el hacinamiento (20%).

### f. Organización Vecinal.

*Casi 8 de cada 10 conjuntos no cuentan con organización vecinal ni pagan cuotas para el mantenimiento de áreas y servicios comunes.* Los conjuntos con organización vecinal pagan en promedio \$186 pesos mensuales<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Pesos a febrero 2010.

Gráfica 8. Porcentaje de Conjuntos con Organización Vecinal



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

Gráfica 9. Frecuencia de las cuotas vecinales (Porcentajes)



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

Al considerar 12 pagos mensuales de mantenimiento y uno anual por reparaciones (\$524 pesos), la cuota vecinal representa 1.6 Salarios Mínimos de 2010<sup>4</sup> al año.

## g. Vialidades y costos de transporte.

**El 61% de los conjuntos carecen de instalaciones idóneas para gente discapacitada, y 5 de cada 10 requieren de vialidades internas.**

En los conjuntos encuestados, un hogar gasta al mes en dirigirse a su trabajo o escuela, en promedio, 1.2% de un Salario Mínimo de 2010 asumiendo dos personas que viajan por hogar.

Costos de traslado....		Promedio por persona viaje redondo
Trabajo/Escuela	\$46	
Lug. Esparcimiento	\$46	
Cent. Abastecimiento	\$40	
Centros de Salud	\$42	

## h. Deterioro, unidades en renta y deshabitadas.

- **Cuatro de cada diez viviendas con un año de antigüedad reporta deterioro**, ya sea en techos, muros, pisos o tuberías como se muestra en la Gráfica 10

- Casi tres de cada diez hogares han realizado una reparación en su vivienda con una inversión promedio de \$18,120 pesos.
- En los conjuntos **el 2.7% de las unidades están en renta**, no obstante que el 94% de los residentes continúan pagando su vivienda.
- **El 24.6% de las viviendas en los conjuntos habitacionales están deshabitadas.**
- **El 6% de los hogares ha abierto algún negocio dentro de sus viviendas, y el 21% piensa abrir un local en el corto plazo.**

## i. Valor de la vivienda.

En el precio de compra y venta estimado por los residentes presenta para el total de la muestra una apreciación nominal del 21.8% con una desviación de 7.6 pp. En ejercicios similares realizados por la OCDE se obtiene una variación de (+/-) 6 puntos porcentuales.

La valoración del residente con el precio de su vivienda indica asimetrías de la información (estructurales, de ubicación y entorno), costos de transacción, entre otros factores. En el cuadro 1 se compara el precio estimado por los dueños de las viviendas encuestadas con el *Índice SHF de Precios de la Vivienda* para el mismo periodo. La apreciación media de acuerdo a los residentes, como se señaló anteriormente, fue de 21.8% cifra que se compara con 21.3% del *Índice SHF*. Estos resultados varían entre las entidades federativas.

Cuadro 1. Valoración de la vivienda por los residentes

Estado	Año de Compra	Valor año compra	Valor cierre 2009	Incremento de Valor (%)	Apreciación Índice SHF (%)
Aguascalientes	2006	\$ 262,389	\$ 330,611	26.0	16.7
Baja California Sur	2007	\$ 467,041	\$ 547,713	17.3	10.4
Tamaulipas	2006	\$ 278,367	\$ 338,000	21.4	18.1
<b>Nacional (Año modal)</b>	<b>2007</b>	<b>\$ 316,945</b>	<b>\$ 386,174</b>	<b>21.8</b>	<b>21.3</b>
Jalisco	2006	\$ 266,206	\$ 314,579	18.2	23.2
Puebla	2007	\$ 392,091	\$ 448,221	14.3	18.7
Veracruz	2007	\$ 233,704	\$ 282,617	20.9	22.7

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

En 15 entidades la valoración del residente del precio de su vivienda fue mayor al observado en el *Índice SHF* y en las 15 restantes el precio fue menor.

## j. Los conjuntos con mayor y menor calificación por desarrollador.

## Los 15 conjuntos con la evaluación más alta.

Nueve de los 15 conjuntos mejor evaluados fueron edificados por desarrolladores locales<sup>5</sup>, (véase Cuadro 2 en siguiente página).

<sup>5</sup> Para efectos de este estudio se consideraron las siguientes definiciones de desarrollador: Nacional: Opera en cuatro o más estados, Regional: Realiza actividades en hasta tres entidades federativas, Estatal: Labora en más de dos municipios de un estado, Local: construye en un solo municipio o delegación.

<sup>4</sup> Un SM equivale a \$1,752 pesos.

**Los 15 conjuntos con la menor percepción.**

Cinco de los 15 conjuntos peor evaluados fueron edificados por desarrolladores nacionales, regionales o estatales. Las viviendas de menor calidad corresponden a las de tipo social. Cabe recordar que un índice por debajo de 6 es indicativo de malestar por parte de los residentes con la vivienda (véase Cuadro 3).

Se dispone de calificación para un total de 202 desarrolladores.

**III. Consideraciones finales.**

- > El Índice de Satisfacción con la Vivienda permanece relativamente estable con respecto a años anteriores.
- > Sólo 2 de cada 10 conjuntos cuentan con algún tipo de organización vecinal para el mantenimiento de áreas y pagos de

servicios comunes lo que aumenta el deterioro del desarrollo habitacional en general.

- > El 24.6% de las viviendas están deshabitadas, en tanto que el 6% de las unidades tiene un negocio y el 21% de los hogares planea abrir algún local en el corto plazo lo que tiene implicaciones sobre la calidad del colateral.
- > Los conjuntos con mejores calificaciones fueron de desarrolladores locales en comparación con los que obtuvieron las evaluaciones más bajas.

◇◇◇◇

Cuadro 2. Los 15 conjuntos mejor evaluados

Estado	Municipio	Conjunto	Índice de Satisfacción con la Vivienda	Desarrollador	Tipología de la Vivienda	Tipo de Desarrollador
SIN	Mazatlan	Los Mangos	8.17	PROMOTORA SINALOENSE DE VIVIENDA, S.A. DE C.V.	Media	Nacional
MOR	Cuernavaca	Azur San Juan	8.21	AZUR BIENES RAICES S.A. DE C.V.	No Disponible	Local
SIN	Mazatlan	Los Mangos II	8.26	PROMOTORA SINALOENSE DE VIVIENDA, S.A. DE C.V.	Residencial	Nacional
COAH	Torreón	Condominios Esmeralda	8.35	S.G. PROMOTORES INMOBILIARIOS, S.A. DE C.V.	Social	Local
COL	Villa de Álvarez	Residencial Tabachines Piñón	8.35	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA VILLACRUZ, S.A. DE C.V.	Económica	Estatal
SIN	Mazatlán	Residencial San Nicolás	8.37	JULIO ANTONIO OROPEZA SANCHEZ	Media	Local
SIN	Mazatlán	Real del Valle - Mar	8.41	GIG DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. DE C.V.	Media	Nacional
S.L.P.	San Luis Potosí	Residencial Ogarrio	8.42	D.L.B. CONSTRUCTORA, S.A. DE C.V.	Media	Regional
S.L.P.	San Luis Potosí	Prolongacion Sauces	8.58	ACCIONES RESIDENCIALES LOS ALMENDROS S.A. DE C.V.	Media	Local
NAY	Tepic	La Joya	8.77	BIGEYES, S.A. DE C.V.	Media	Local
COL	Villa de Álvarez	Residencial Tulipanes	8.79	CONSTRUCTORA LOS SENDEROS, S.A. DE C.V.	No Disponible	Local
DF	Miguel Hidalgo	Vistas Polanco	8.81	ABUD LEVY BETECH	Media	Local
TLAX	Tlaxcala	Villas de la Marqueza	9.09	RADAMAT, S.A. DE C.V.	Residencial	Local
GTO	Guanajuato	Carretera Colonial Guanajuato	9.19	CONSTRUCTORA, PAVIMENTADORA Y TERRACERIAS S.A DE C.V.	Media	Local
PUE	Cuatlaningo	Residencial Quinta Real	9.55	TECNICA AVANZADA CONSTRUCTIVA, S.A. DE C.V.	Media	Estatal

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

Cuadro 3. Los 15 conjuntos con la menor percepción

Estado	Municipio	Conjunto	Índice de Satisfacción con la Vivienda	Desarrollador	Tipología de la Vivienda	Tipo de Desarrollador
S.L.P.	Soledad de Graciano Sánchez	Villas del Sol 13	4.95	PROVISISA, S.A. DE C.V.	Social	Regional
NAY	Tepic	Villas de la Cantera XIV	4.83	DYNAMICA DESARROLLOS SUSTENTABLES, S.A. DE C.V.	Social	Nacional
QROO	Benito Juárez	Villas Otoch II	4.79	CADU INMOBILIARIA, S.A. DE C.V.	Social	Regional
JAL	Tlajomulco	Los Silos IV	4.68	ARQUITECTURA CORDINADA, S.A. DE C.V.	Social	Estatal
JAL	Zapotlanejo	Residencial Bugambilias	4.61	GRUPO CONSTRUCTOR FEDAL, S.A. DE C.V.	Social	Estatal
JAL	Tlajomulco	Lomas del Sur	4.51	DYNAMICA DESARROLLOS SUSTENTABLES, S.A. DE C.V.	Social	Nacional
JAL	Tonala	Jardines de la Reyna	4.46	CONSORCIO HOGAR DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.	Social	Regional
S.L.P.	Matehuala	Fraccionamiento Kildun 2da Etapa	4.40	DESARROLLOS HABITACIONALES JG, S.A. DE C.V.	Social	Local
S.L.P.	San Luis Potosí	Las Mercedes	4.37	PARQUE HABITACIONAL, S.A. DE C.V.	Social	Estatal
TAMPS	Matamoros	Fraccionamiento La Palangana	4.34	PROCOVISA, S.A. DE C.V.	Social	Local
JAI	Tlajomulco	Los Silos V	4.07	ARQUITECTURA CORDINADA, S.A. DE C.V.	Social	Estatal
MEX	Toluca	Quintas Real de San Lorenzo	4.04	PROYECTOS INMOBILIARIOS LEZAHORI, S. A. DE C. V.	Media	Regional
VER	Veracruz	El Coyol V	3.91	INMOBILIARIA VARGAS HERNADEZ S.A. DE C.V.	Social	Estatal
GTO	Celaya	Residencial Villas Santa Maria	3.51	JEMA DESARROLLOS RESIDENCIALES, S.A. DE C.V.	Social	Local
DF	Cuauhtemoc	Vivobien Estrella	2.73	VIVOBLEN, S.A. DE C.V.	Económica	Local

Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial, 2009.

#### IV. Anexo.

**Índice de Satisfacción con la Vivienda**

**Índice de Características Físicas de la Construcción**

Pisos  
 Muros  
 Techos

**Índice de Características Espaciales y Funcionales**

Cocina  
 Comedor  
 Baños  
 Sala

**Índice de Características Ambientales**

Dormitorios  
 Iluminación  
 Aislamiento térmico  
 Aislamiento acústico

**Índice de Adaptación y Transformaciones**

Ampliaciones y remodelaciones

**Índice de Satisfacción con el Conjunto Habitacional y la Ciudad**

**Índice de Características del Conjunto**

Vista  
 Espacios  
 Tamaño de las casas  
 Cantidad de gente

**Índice de Localización**

Distancia al trabajo  
 Distancia a la escuela de hijo  
 Distancia a centros de salud  
 Distancia a centros de abastecimiento  
 Distancia a centros deportivos y recreación

**Índice de Características de Urbanización y Servicios**

Agua potable  
 Tratamiento de aguas servidas y lluvia  
 Energía eléctrica  
 Gas  
 Transporte colectivo  
 Servicios de comunicación  
 Alumbrado público  
 Recolección de basura

**Índice de Percepción del Conjunto**

Orgullo de pertenencia  
 Tranquilidad  
 Seguridad  
 Privacidad

Limpieza

Belleza

Gente hostil

Gente no se conoce entre si

Organización de los vecinos

**Índice de Características del Equipamiento**

Condiciones ambientales

Pavimentación y tamaño de las calles

Cantidad de vegetación y arborización

Cantidad de escuelas, centros de salud, centros de abastecimiento, servicios recreativos, deportivos y culturales.

Acceso a estos lugares

**Índice de Percepción de la Ciudad**

Orgullo

Tranquilidad

Seguridad

Limpieza

Belleza

**Índice de Satisfacción con el Cliente Final**

Quejas en la adquisición de vivienda

Instancias a las que se acudió para solventar la queja

La percepción en la resolución de la queja

**Índice de Satisfacción Financiera**

**Características del Crédito**

Valor de la vivienda  
 Monto del crédito prestado  
 Monto de las mensualidades  
 Forma de pago  
 Plazo del crédito  
 Tasa de interés

**Tiempos de Respuesta**

Autorización  
 Firma de las escrituras  
 Entrega de la vivienda

**Características del Servicio**

Trato amable  
 Horarios  
 Confianza en la institución