

Se da continuidad a los resultados del año 2006 de Satisfacción Residencial<sup>129</sup> realizados a nueve ciudades de México, mediante entrevistas para obtener la percepción y valoración de las personas que habitan las viviendas fondeadas por SHF, con el objeto de disponer de información que permita una mejor articulación de las políticas de financiamiento a la vivienda con las de desarrollo urbano. En esta oportunidad se amplía la cobertura de la muestra a 51 ciudades, adicionalmente se incorporan los resultados de la satisfacción desde una perspectiva financiera para el Distrito Federal y el Estado de México.

### A. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN RESIDENCIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CALIDAD DE VIDA<sup>130</sup>

#### METODOLOGÍA: MUESTRA Y TIPO DE ENCUESTA<sup>131</sup>

La encuesta es del tipo diferencial semántico, en donde 1 representa la mínima satisfacción y 10 la máxima. A partir de 6 se considera un grado aceptable de satisfacción.

Se realizaron 4,805 entrevistas en 51 ciudades correspondientes a 17 entidades federativas cubriendo tres grandes regiones geográficas. Éstas fueron seleccionadas con base en las viviendas fondeadas por SHF en el periodo 2000 a junio del 2006 (véase Cuadro 26).

**Cuadro 26. Cobertura geográfica de las entrevistas de satisfacción residencial**

Región	Entidades		Ciudades
Bajío	Aguascalientes	1	Aguascalientes
	San Luis Potosí	2	Ciudad Valles, San Luis Potosí
	Guanajuato	2	Irapuato, León
Occidente	Nayarit	2	Bahía Banderas, Tepic
	Jalisco	2	Guadalajara, Tlajomulco
Centro	Hidalgo	2	Mineral de la Reforma, Tizayuca
	Estado de México	17	Atizapán, Atizapán de Zaragoza, Chalco, Chicoloapan, Coacalco, Cuautitlán de R. Rubio, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Huehuetoca, Huixquilucan, Ixtapaluca, La Paz, Nicolás Romero, Tecámac, Tlalnepantla, Toluca, Tultitlán
	Puebla	2	Puebla, Tehuacán
Sureste	Chiapas	2	Tapachula, Tuxtla Chico
	Quintana Roo	2	Benito Juárez, Quintana Roo
Noreste	Tamaulipas	2	Nuevo Laredo, Reynosa
	Nuevo León	5	Apodaca, General Escobedo, Guadalupe, San Nicolás de los Garza, Santa Catarina
	Coahuila	2	Saltillo, Torreón
Noroeste	Chihuahua	2	Ciudad Juárez, Cuauhtémoc
	Sonora	2	Hermosillo, Nogales
	Sinaloa	2	Culiacán, Mazatlán
	Baja California Norte	2	Ensenada, Mexicali
<b>Total</b>		<b>51</b>	

Fuente: SHF.

129 Para mayor información consultar la publicación "Estado Actual de la Vivienda en México 2006", CIDOC, SHF.

130 Las características de la población encuestada son las siguientes:

- La mayoría son mujeres casadas y su ingreso mensual familiar es menor a \$10,000 pesos;
- En cuanto a los solteros, éstos rentan más y ganan menos;
- Predomina la población joven con estudios profesionales y/o de postgrado;
- El 72% son viviendas propias y el 14.0% rentadas, cifras que se comparan con 75.5% y 14.2% del ámbito nacional (ENIGH, 2006).

131 El nivel de confianza es de 95% y el margen de error del 3%.

Para construir el Índice Global de Satisfacción con la Vivienda se utilizaron 14 preguntas; mientras que para el correspondiente al Desarrollo Urbano 36. Se elaboró un análisis factorial para determinar el peso relativo de cada variable en el Índice, y de Cluster para mejorar la consistencia de las estimaciones en esta clase de encuestas (véanse Cuadros 27 y 28).

= 51%

Cuadro 27. Índice de satisfacción con la vivienda

Atributo	Importancia relativa
Funcionalidad del espacio: Comedor	10.82%
Funcionalidad del espacio: Sala	10.69%
Funcionalidad del espacio: Dormitorios	10.04%
Funcionalidad del espacio: Cocinas	10.02%
Funcionalidad del espacio: Baños	9.63%
Calidad de construcción en muros o paredes	9.15%
Calidad de construcción en techos	8.96%
Calidad de construcción en pisos	8.70%
Aislamiento térmico	6.69%
Aislamiento acústico	5.70%
Iluminación (Control ambiental de la luz y sol)	4.94%
Adaptaciones y transformaciones	4.65%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: SHF.

Cuadro 28. Índice de satisfacción con el desarrollo urbano

Atributo	Importancia relativa	Atributo	Importancia relativa
Limpieza del conjunto habitacional	3.86%	Distancia/tiempo a centro de abastecimiento (supermercados)	2.81%
Belleza del conjunto habitacional	3.86%	Alumbrado público	2.78%
Limpieza de la ciudad	3.61%	Lugar de la vivienda con mayor confort	2.71%
Tranquilidad del conjunto habitacional	3.57%	Tratamiento de aguas servidas y de lluvias	2.62%
Acceso a equipamiento urbano (escuelas, centros de salud, de esparcimiento, de abastecimiento, entre otros)	3.49%	Gas	2.57%
Orgullo de pertenecer al conjunto habitacional	3.47%	Percepción de la gente entre sí	2.53%
Cantidad de vegetación y arborización	3.42%	Energía eléctrica	2.35%
Belleza de la ciudad	3.37%	Tamaño de las casas	2.30%
Orgullo de pertenencia a la ciudad	3.34%	Recolección de basura	2.27%
Condiciones ambientales	3.30%	Transporte colectivo	2.27%
Tranquilidad de la ciudad	3.29%	Vista de la vivienda al exterior	2.25%
Privacidad del conjunto habitacional	3.28%	Agua potable	2.18%
Pavimentación y tamaño de calles	3.27%	Servicios de comunicación	2.10%
Suficiencia en equipamiento urbano	3.24%	Organización de vecinos	1.90%
Seguridad del conjunto habitacional	3.13%	Distancia/tiempo a la escuela de sus hijos	1.87%
Distancia/tiempo a espacios deportivos, culturales y de recreación	3.06%	Gente que no se conoce entre sí	1.56%
Seguridad de la ciudad	2.87%	Cantidad de gente	1.39%
Distancia/tiempo a centros de salud	2.84%	Distancia/tiempo a su trabajo	1.26%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>		

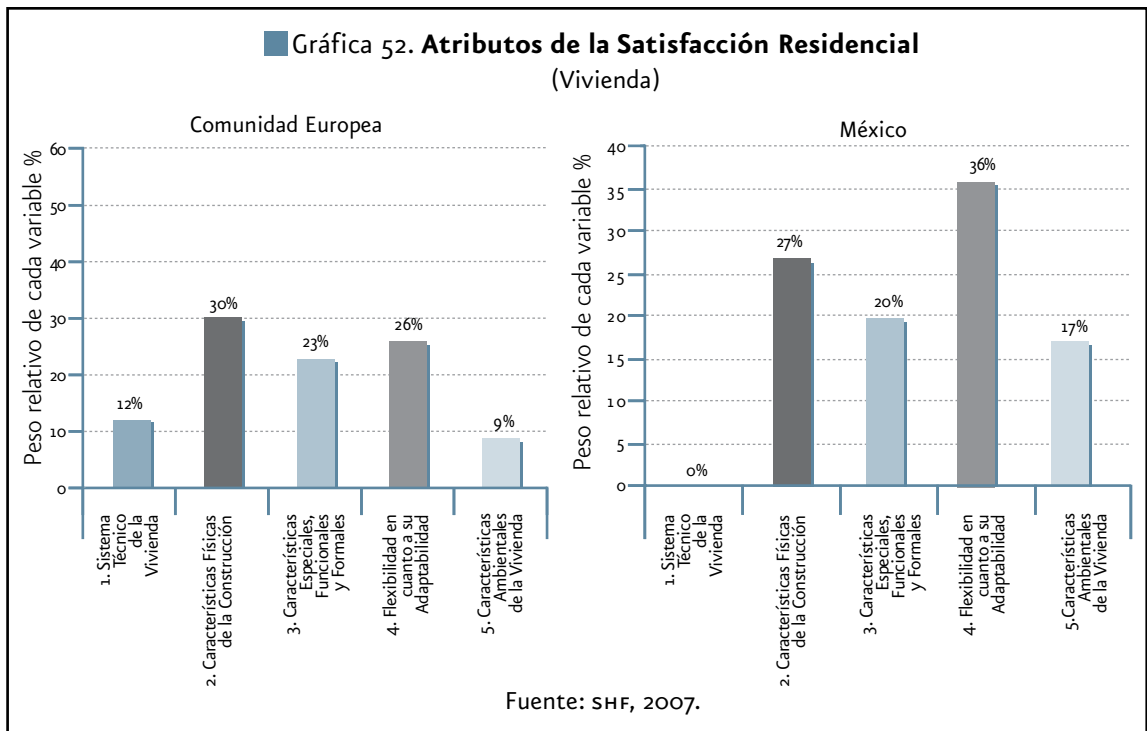
= 55%

Fuente: SHF.

Se incorporaron 4 variables nuevas en un módulo específico referentes a:

- Proteger los derechos del consumidor y,
- Asegurar que se mantenga en el tiempo el valor real de la garantía.

El Marco Conceptual responde a los criterios internacionales (ONU) utilizados para esta clase de investigación,<sup>132</sup> lo que permite comparar resultados con otros países (EUROSTAT, Open Building; Standardization and Customization). Al respecto, en la Gráfica 52 se observa que la Comunidad Europea (CE) presenta el

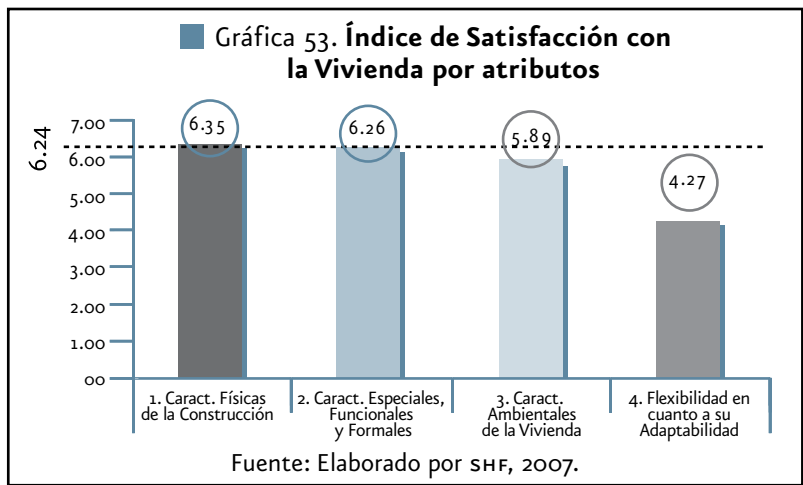


peso relativo de importancia más alto en el atributo referente a la calidad de los pisos, muros y techos, mientras que en México son las ampliaciones y remodelaciones. Esto es debido a que México no ha alcanzado el grado de desarrollo que tiene la CE en su diseño de espacios, y la acelerada dinámica de la formación de hogares. En la CE la población crece a tasas cercanas al cero por ciento.

<sup>132</sup> Publicado para su consulta en el "Estado Actual de la Vivienda en México 2006", SHF, CIDOC.

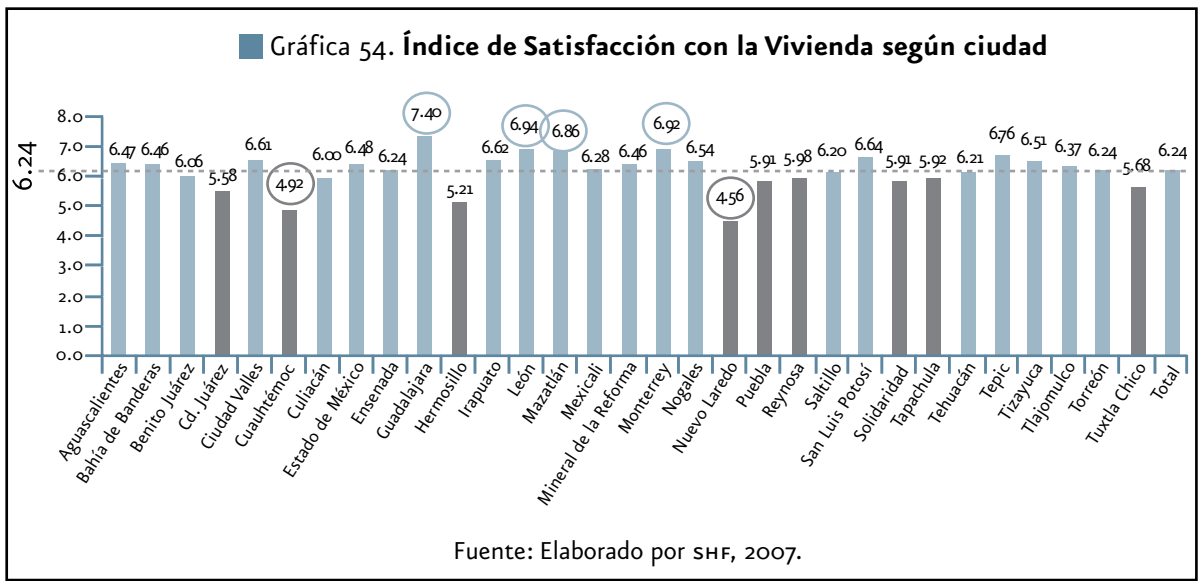
**RESULTADOS**

El Índice Global de la Satisfacción con la Vivienda es de 6.24,<sup>133</sup> mientras que en el primer levantamiento fue de 5.81<sup>134</sup> (véase Gráfica 53).



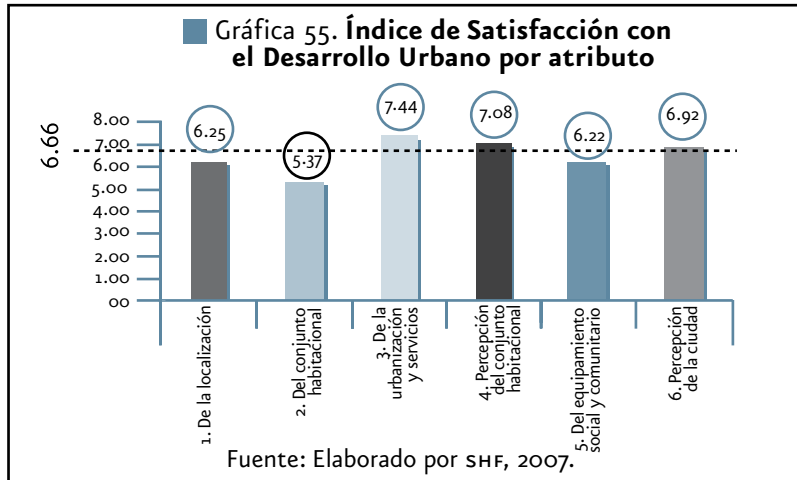
Los residentes califican satisfactoriamente las características físicas de la construcción, espaciales, funcionales y formales de la vivienda. En cambio, las ambientales (iluminación, acústica y térmica), resultaron las más bajas.

De acuerdo a la clasificación por ciudades: Guadalajara, León, Monterrey y Mazatlán, muestran los índices de satisfacción más elevados; por el contrario, Nuevo Laredo (Tamaulipas), Cuauhtémoc (Chihuahua) y Hermosillo (Sonora), los más bajos. Las ciudades fronterizas de Nuevo Laredo y Tijuana nuevamente aparecen con la calificación más baja (véase Gráfica 54).



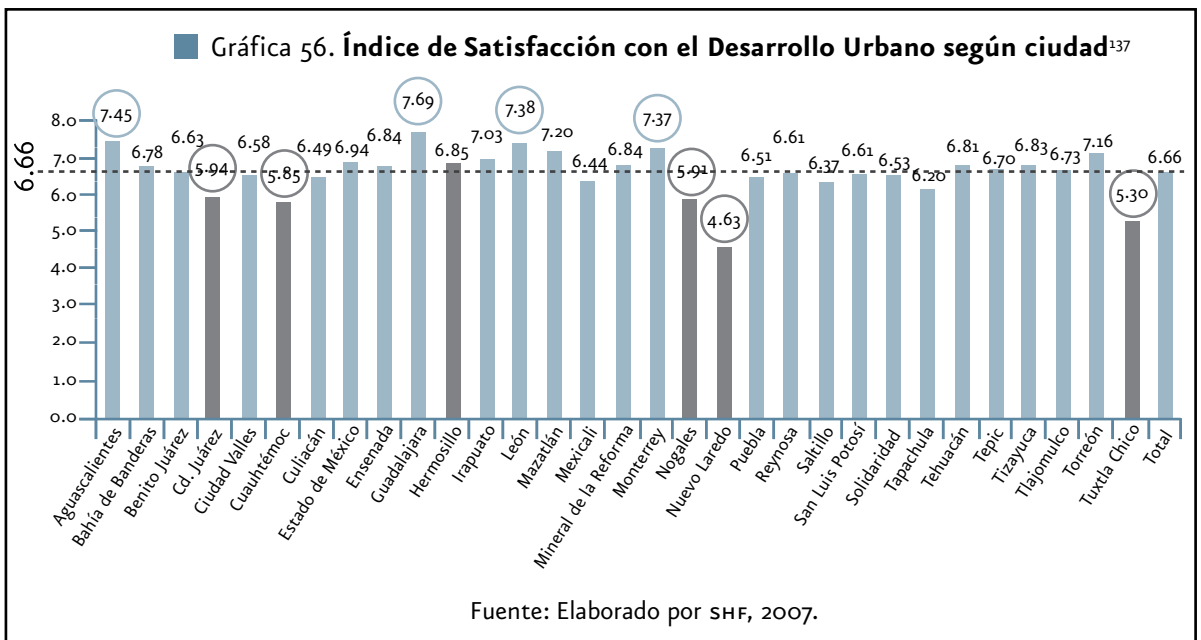
133 Promedio ponderado.  
134 Primer trimestre del 2006.

El Índice Global de Satisfacción con el Desarrollo Urbano fue de 6.66,<sup>135</sup> mientras que el anterior se ubicó en 5.83<sup>136</sup> (véase Gráfica 55).



Se identificaron las siguientes áreas de oportunidad:

- La superficie, tamaño y densidad del conjunto (diseño de los “Macrodesarrollos”).
- Mayor dotación de equipamiento (escuelas, centros de salud, abastecimiento, servicios recreativos, deportivos y culturales).
- Mejor ubicación de los conjuntos (distancia/ tiempo).
- Fomentar la organización comunal para conservar el valor real de la garantía mediante las cuotas de mantenimiento.
- Poner atención especial a las ciudades fronterizas, donde destaca un patrón recurrente de insatisfacción. Guadalajara, Aguascalientes, León y Monterrey muestran la más alta satisfacción; y Nuevo Laredo (Tamaulipas), Tuxtla Chico (Chiapas), Cuauhtémoc (Chihuahua), Nogales (Sonora) y Cd. Juárez (Chihuahua) la más baja (véase Gráfica 56).

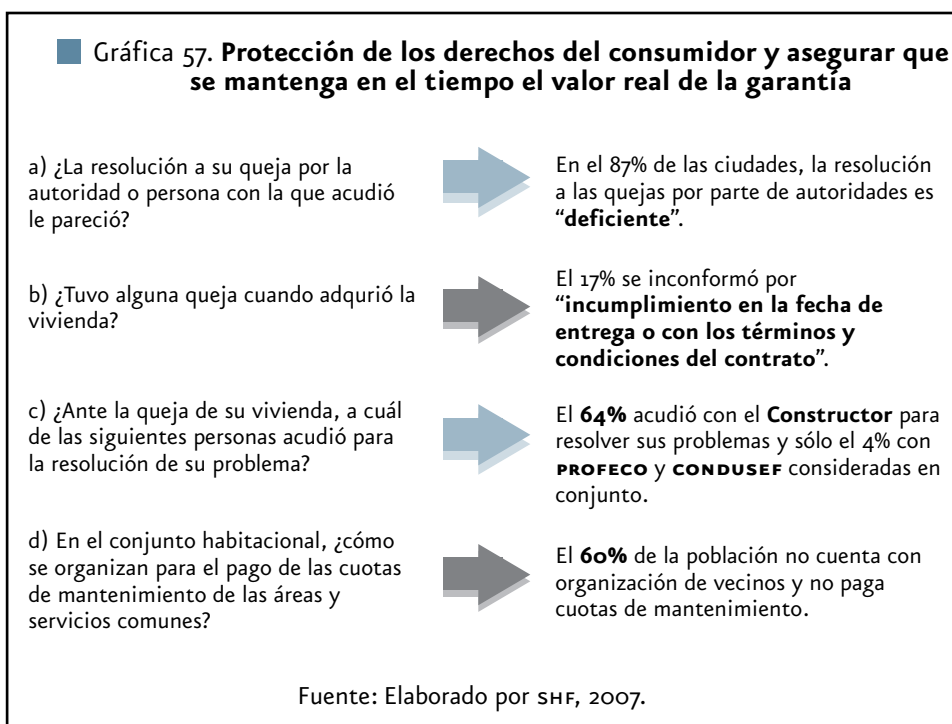


135 Promedio ponderado.

136 Primer trimestre del 2006.

137 Promedio ponderado.

Finalmente, los resultados referentes a proteger los derechos del consumidor y asegurar que se mantenga en el tiempo el valor real de la garantía son los siguientes:



Es necesario mejorar el servicio y atención por parte de las instancias oficiales correspondientes, y proporcionar al consumidor mayor información.

### B. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN RESIDENCIAL DESDE LA PERSPECTIVA FINANCIERA

Objetivo General: Conocer las necesidades de los acreditados finales con respecto a la calidad de los productos y servicios.

#### METODOLOGÍA: MUESTRA Y TIPO DE ENCUESTA

La encuesta se efectuó en el Distrito Federal y el Estado de México y contempló créditos otorgados por Bancos y Sofoles.<sup>138</sup> El cuestionario se divide en las siguientes tres secciones, las cuales se componen de 22 preguntas en total, que fueron dirigidas a los habitantes de las viviendas seleccionadas, mayores de 18 años, preferentemente el dueño de la vivienda o acreditado final y/o al co-acreditado:

- I. Características del cliente y elección del crédito.
  - i. Características socioeconómicas.
  - ii. Obstáculos presentados para adquirir el crédito.

- iii. Factores que determinaron ejercer el crédito.

- ii. Satisfacción del cliente con respecto al producto y al seguro.
  - i. Satisfacción con el producto.
  - ii. Satisfacción con el seguro.
  - iii. Identificación de áreas de oportunidad para nuevos productos.

- iii. Satisfacción y conocimiento del intermediario financiero.
  - i. Calidad en la atención recibida.
  - ii. Calidad en los tiempos de respuesta.
  - iii. Calidad en la comunicación entre cliente e intermediario.

Para construir el Índice Global de Satisfacción Financiera se utilizaron preguntas de la sección II y III. Se elaboró un análisis factorial para determinar el peso relativo de cada variable en el Índice, y como se mencionó, de Cluster, para mejorar la consistencia de las estimaciones en esta clase de muestreos (véase Gráfica 58).

<sup>138</sup> La selección de la muestra se realizó tomando como referencia las viviendas financiadas por SHF durante el periodo que comprende del 26 de febrero del 2002 al 16 de octubre del 2006, en 12 delegaciones políticas del Distrito Federal y 11 municipios del Estado de México.

Gráfica 58. Índice de Satisfacción Financiera

**Índice de satisfacción financiera**

Lista de atributos	Importancia
• Monto del crédito	9.03%
• Forma de pago	8.99%
• Plazo del crédito	8.93%
• Confianza en la institución	8.91%
• Trato amable	8.88%
• Monto de las mensualidades	8.87%
<b>= 54%</b>	
• Valor de la vivienda	8.75%
• Horarios	8.71%
• Taza de interés	8.05%
• Autorización	7.49%
• Entrega de la vivienda	7.42%
• Firma de escrituras	5.98%

a) Satisfacción con las características del crédito (ii)

- Plazo del crédito
- Forma de pago
- Monto del crédito
- Monto de las mensualidades
- Valor de la vivienda
- Taza de interés

b) Satisfacción con la calidad del servicio (iii)

- Confianza en la institución
- Trato amable
- Horarios

c) Satisfacción con los tiempos de respuesta (iiii)

- Autorización
- Entrega de la vivienda
- Firma de escrituras

Fuente: Elaborado por SHF, 2007.

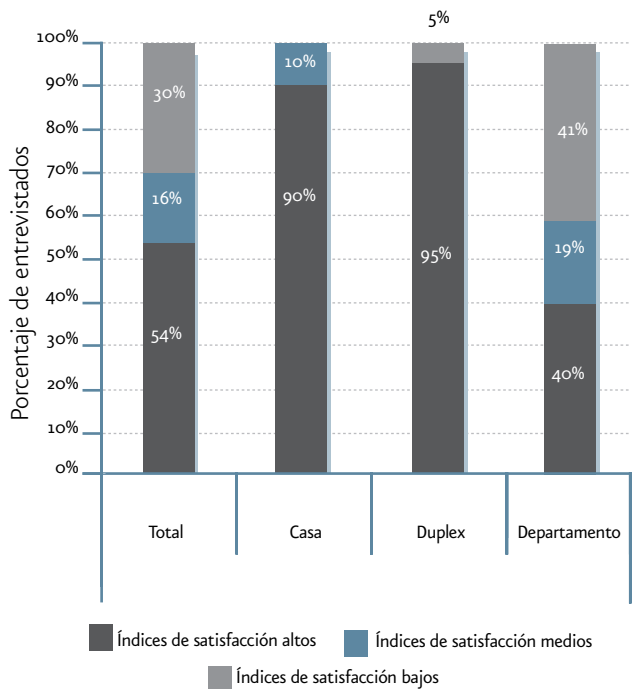
**CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS: PERFIL DE LOS ACREDITADOS**

- La mayoría de los encuestados son casados y su ingreso mensual familiar es menor a \$20,000 pesos (del 42.0%), menor a \$10,000 pesos (del 40.0%) y en cuanto a los solteros, ganan menos;
- Predomina la población joven con actividad profesional independiente o asalariada del sector público;
- Más del 90.0%, tanto en casados como solteros, se encuentran pagando el crédito, y más solteros que casados han terminado de pagarlo.
- La anterior vivienda donde habitaban en su mayoría era rentada, esto es válido para el DF y el Estado de México.

**RESULTADOS**

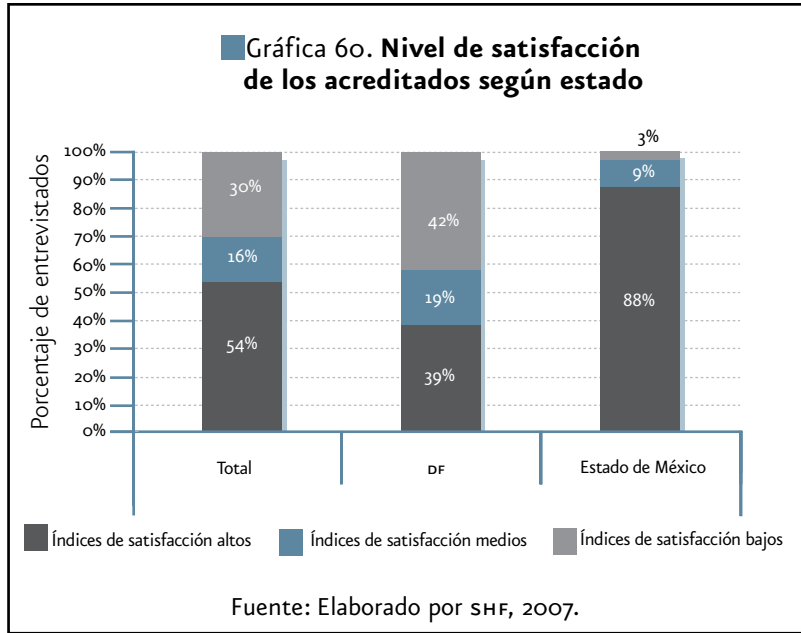
Los habitantes en departamentos son los más insatisfechos en comparación con los acreditados que viven en casas individuales o dúplex (véase Gráfica 59).

Gráfica 59. Nivel de satisfacción de los acreditados según el tipo de su vivienda



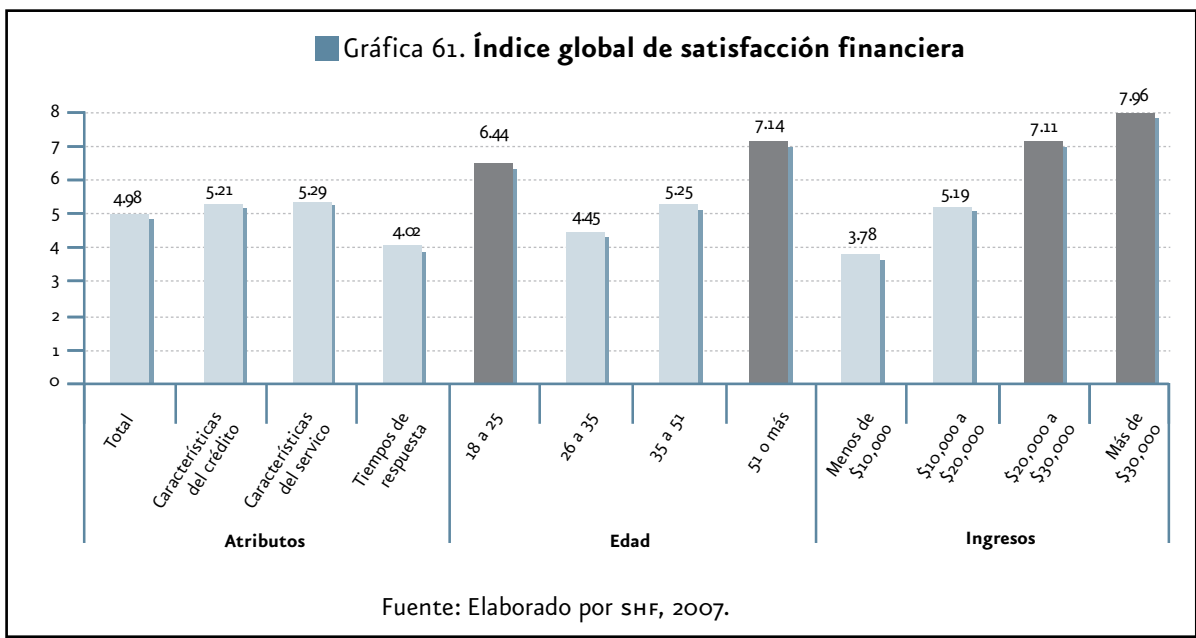
Fuente: Elaborado por SHF, 2007.

En el Distrito Federal existe una mayor proporción de acreditados insatisfechos que en el Estado de México (véase Gráfica 60).



El Índice Global se ubicó en 4.9 puntos, siendo los tiempos de respuesta del crédito y entrega de la vivienda los atributos con más baja calificación.

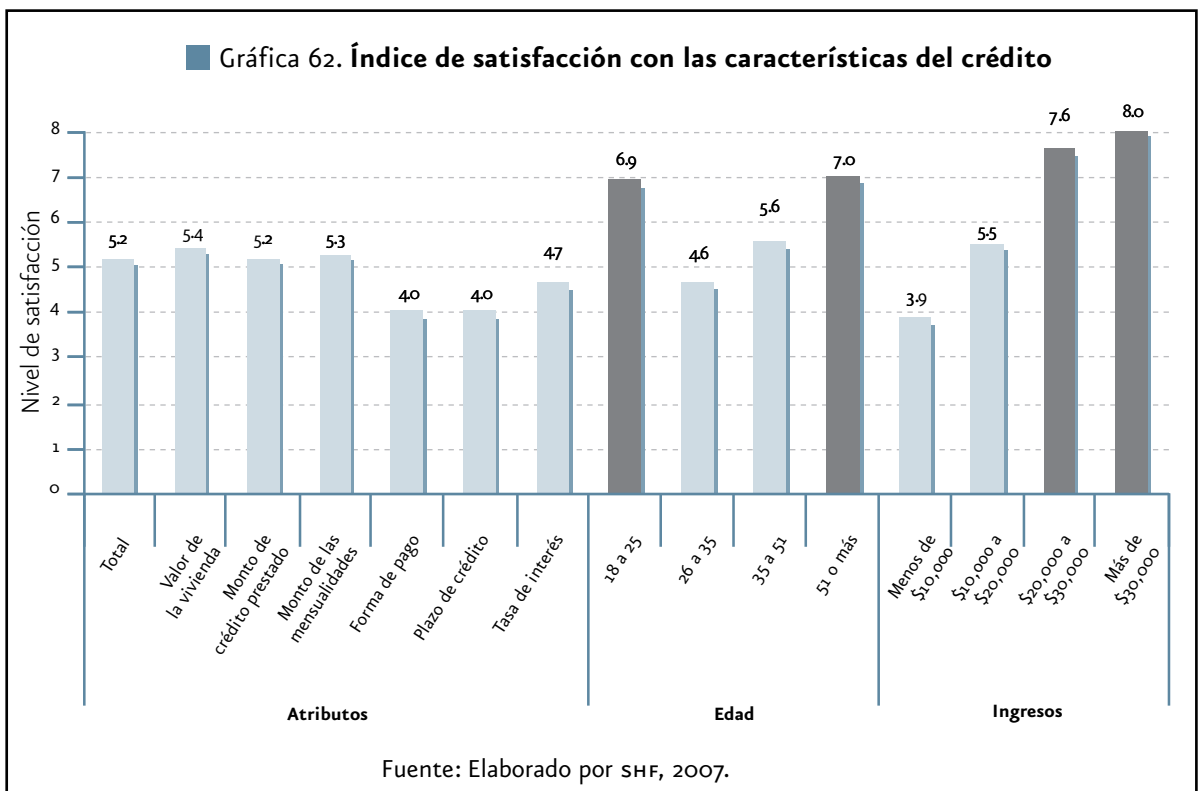
Asimismo, los acreditados entre 25 y 35 años así como aquellos con ingresos menores a \$10,000 pesos (ingreso familiar mensual), son los que reportaron los menores niveles de satisfacción (véase Gráfica 61).





## RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO

- Los obstáculos más frecuentes para adquirir un crédito hipotecario son la antigüedad laboral y el historial crediticio.
- La promoción de productos crediticios fue el factor más importante que determinó el ejercicio del crédito.
- Seis de cada 10 acreditados consultaron al menos a tres intermediarios financieros antes de obtener su crédito.
- Los gastos de contratación del crédito representan una erogación significativa, ya que la mayoría obtuvo los recursos a través de préstamos o venta de algún bien (en promedio, 1.6 personas contribuyen al ingreso familiar).
- Existe desconocimiento por parte del acreditado respecto a si su crédito hipotecario cuenta o no con un seguro y de qué tipo.
- Se observa poca disposición de los acreditados para adquirir un crédito hipotecario adicional al que ya tienen.
- Los acreditados se sienten insatisfechos con las características del crédito que obtuvieron, al calificarlas con 5.2 puntos en una escala de 10.
- La forma de pago, el plazo y las tasas de interés fueron los atributos peor calificados.
- En cuanto al monto prestado para comprar la vivienda (LTV), la calificación también fue insatisfactoria (véase Gráfica 62).



### RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Existe una mayor satisfacción de los acreditados por Sofoles en relación con los Bancos.
- El 80.0% de los acreditados por Sofoles declararon haber revisado el contrato con su asesor de ventas, mientras que en el caso de los bancos fue el 60.0%.
- El 84.0% de los acreditados por Sofoles recibieron orientación por parte del asesor de ventas acerca de la diversidad de productos



hipotecarios disponibles, mientras que en el caso de los acreditados por la banca fue el 62.0%.

### RESULTADOS EN LA ATENCIÓN RECIBIDA

- Se registra una insatisfacción de los acreditados en lo referente a la atención recibida, con una calificación general de 5.3 puntos.
- El trato amable y los horarios fueron los rubros peor calificados (véase Gráfica 63).

## RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

- Igualmente, en todos los atributos evaluados existe una mayor satisfacción de los acreditados por Sofoles en relación con los bancos.
- El 10.0% de los acreditados por los bancos reportó no haber tenido ninguna comunicación con el intermediario, mientras que para las Sofoles el porcentaje fue de 8.0%. La frecuencia de dicha comunicación es por lo general mensual.
- Los rubros en los que se registró la mayor comunicación tanto para banca como Sofoles se refirió al estado de cuenta y atraso con la mensualidad.
- Los tiempos de respuesta en la autorización del crédito y entrega de la vivienda fueron los atributos con menor calificación (véase Gráfica 64).

## II. DESARROLLO URBANO

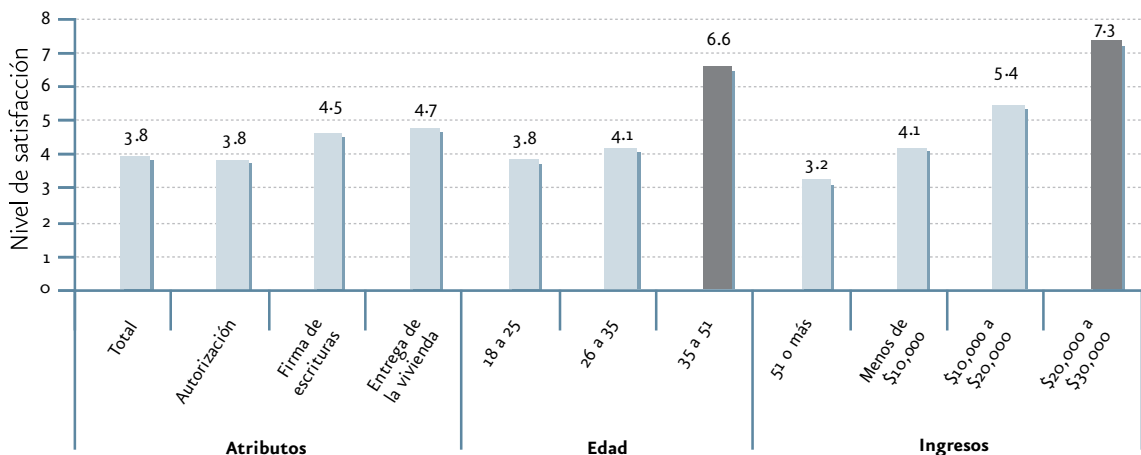
Existen áreas de oportunidad como son:

- La superficie, tamaño y densidad del conjunto (diseño de los “Macrodesarrollos”).
- Mayor dotación de equipamiento.
- Fomentar la organización comunal para conservar el valor real de la garantía mediante las cuotas de mantenimiento.
- Atención especial a las ciudades fronterizas, en donde destaca un patrón recurrente de insatisfacción.

## III. ASPECTOS JURÍDICOS

- Mejorar el servicio y atención por parte de las instancias correspondientes (promotores, instituciones financieras y autoridades legales), y fortalecer los mecanismos que protejan los derechos del consumidor a través de mayor información

■ Gráfica 64. Índice de satisfacción con los tiempos de respuesta



Fuente: Elaborado por SHF, 2007.

## VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO

### I. VIVIENDA

- Se registra preferencia para ampliar o remodelar la vivienda.
- Un aspecto a atender son las características ambientales (iluminación, acústica y térmicas).

a los acreditados, ya que la resolución de quejas es “deficiente”.

### IV. SATISFACCIÓN FINANCIERA

- El índice está por debajo de 5, esto es insatisfacción.
- Los acreditados consideran un producto y/o

servicio financiero satisfactorio en función, primero, de las características del crédito, segundo, por la calidad en el servicio y tercero en lo que respecta a los tiempos de respuesta.

- Los acreditados jóvenes y con bajos ingresos son los que reportaron los menores niveles de satisfacción.
- Los habitantes en departamentos son los más insatisfechos en comparación con los acreditados que residen en casas individuales o dúplex.
- Los obstáculos más frecuentes para adquirir un crédito hipotecario son la antigüedad laboral y el historial crediticio.

- La promoción de productos crediticios fue el factor más importante que determinó el ejercicio del crédito.
- Existe una mayor satisfacción de los acreditados por Sofoles en relación con los bancos. Asimismo, los acreditados por las Sofoles recibieron mejor orientación acerca de la diversidad de productos hipotecarios disponibles.
- Menos del 10.0% de los acreditados establecieron alguna comunicación con el intermediario.

### 6.3.3 INFONAVIT DESARROLLA EL ÍNDICE DE CALIDAD DE LA VIVIENDA (ICAVI)

En los últimos años, el INFONAVIT ha diseñado y desarrollado diversos productos de crédito, con objeto de que cada día un mayor número de trabajadores tengan acceso a una vivienda que satisfaga sus necesidades, de ubicación, calidad y precio.

En este contexto, la industria de la vivienda se ha incorporado a este proceso de una manera cada vez más activa, generando una diversidad de tipos de vivienda para que los acreditados elijan la casa que mejor satisfaga sus necesidades.

Ante esta creciente actividad habitacional, la respuesta del INFONAVIT ha estado enfocada a conducir este esfuerzo para lograr que mediante el crédito que otorga a los trabajadores alcancen una mejor calidad de vida, a través de:

- Poner información a su alcance.
- Fomentar la libre elección.
- Impulsar un mercado de vivienda más competido.

Estas acciones traen como resultado la evolución, de un mercado de vendedores a uno de compradores mejor informados, más exigentes, que conocen su capacidad de compra, los requisitos para

tramitar su crédito y buscan las mejores opciones de vivienda, lo que genera una sana competencia entre los oferentes de vivienda por la calidad, para lograr satisfacer las necesidades y expectativas del comprador. Actualmente, se tienen registrados más de 1,300 desarrolladores y constructores que compiten a nivel nacional.

El INFONAVIT tiene como meta incrementar su ritmo de financiamiento impulsando al mismo tiempo la calidad de la vivienda, con esto se consolida el mercado de manera integral: la vivienda nueva de hoy será parte del mercado secundario de mañana.

Con el tiempo, la vivienda incrementará su plusvalía y será el vehículo para que los trabajadores y sus familias accedan a una mejor calidad de vida.

Bajo este enfoque, en enero de este año el INFONAVIT presentó el Índice de Calidad de la Vivienda, que se define como la medida sintética que refleja de manera fiel las características de las viviendas de conjuntos habitacionales cuyo proceso de obra se encuentra terminado.

El ICAVI se genera con base en datos extraídos de los avalúos realizados en los seis meses recientes, que se practican a las viviendas que se vinculan a un crédito del INFONAVIT. Los avalúos son realizados