

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

Objetivo y Metodología.

La Encuesta de Satisfacción Residencial que SHF ha realizado desde 2006, tiene como propósito, evaluar 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 han sido individualizadas a través de Sofoles/Sofomes, Bancos, Infonavit y Fovissste. Para tal fin, del 2006 al 2011 se han entrevistado un total de 24,752 viviendas, en 1,329 conjuntos, en 340 municipios de las 32 entidades federativas.

En 2011, más del 80% de las viviendas en muestra fueron de tipo social o económica, teniendo el acreditado promedio una edad de 37 años, casado y con un ingreso de \$8,781 mensuales.

La Encuesta de Satisfacción Residencial es probabilística de tipo diferencial semántico¹.

Satisfacción con la vivienda.

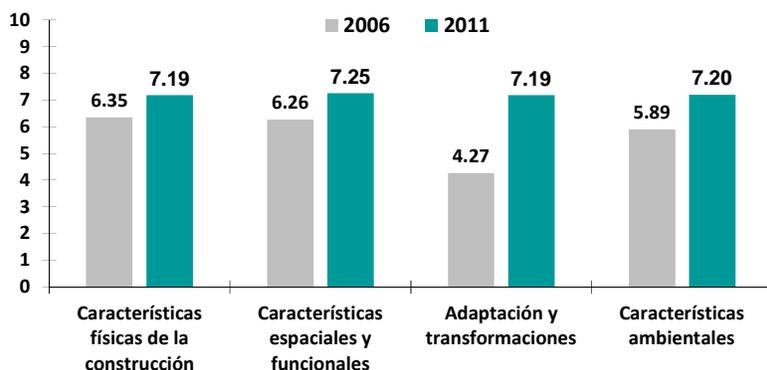
La primera medición del Índice de Satisfacción con la Vivienda (ISV) fue de 6.08, para 2011 se incrementó a 7.04 como resultado de una mejor calificación de los residentes a las características físicas de la construcción, a las espaciales y funcionales, y a la posibilidad de hacer ampliaciones y remodelaciones (Gráfica 1).

En 25 entidades el ISV aumentó, en 7 disminuyó pero en ninguna se mantuvo constante. El aumento promedio fue de 1.16 puntos y la disminución de (-) 0.56 puntos.

Índices de Satisfacción con la Vivienda

ESTADO	2006	2011
NACIONAL	6.08	7.04
Aguascalientes	6.47	7.42
Baja California	4.54	6.69
Baja California Sur	4.61	8.02
Campeche	5.52	7.21
Chiapas	5.87	7.17
Chihuahua	5.59	7.85
Coahuila	6.22	6.04
Colima	6.28	7.06
Distrito Federal	5.52	6.27
Durango	5.29	7.20
Guanajuato	6.78	6.88
Guerrero	6.66	6.14
Hidalgo	6.48	6.92
Jalisco	6.88	7.36
México	6.48	6.37
Michoacán	6.26	6.72
Morelos	7.23	6.41
Nayarit	6.61	7.05
Nuevo León	7.01	7.45
Oaxaca	5.45	6.13
Puebla	6.06	6.80
Querétaro	8.10	6.80
Quintana Roo	5.97	7.25
San Luis Potosí	6.62	8.08
Sinaloa	6.42	7.98
Sonora	6.86	7.11
Tabasco	5.63	6.36
Tamaulipas	5.26	6.79
Tlaxcala	4.59	6.52
Veracruz	5.31	6.67
Yucatán	7.81	6.98
Zacatecas	6.79	6.62

Gráfica 1. Componentes del Índice de Satisfacción con la Vivienda



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial.

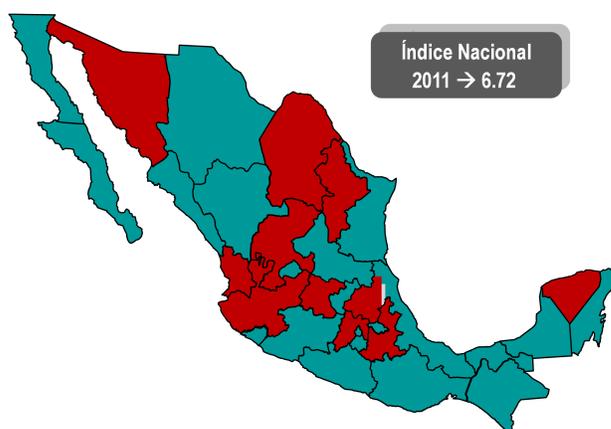
¹ El residente de la vivienda califica sobre un rango del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y el 10 la más alta. Para los componentes de cada índice véase el Estado Actual de la Vivienda en México, 2010.

El aumento de la calificación en la satisfacción con la vivienda se respalda por el crecimiento de los cuatro componentes siendo el más importante adaptaciones y transformaciones que aumento casi 3 puntos.

Satisfacción con el Conjunto y la Ciudad

Para 2011 el Índice de Satisfacción con el Conjunto y Ciudad (ISCC) fue de 6.72, ligeramente superior a lo observado en la primera medición, cuando éste fue de 6.34. El incremento se debió a una mejora en la Localización y Equipamiento Social y Comunitario (Gráfica 2). Por el contrario, los residentes de las viviendas califican negativamente la urbanización y servicios y en menor medida la percepción del Conjunto Habitacional.

Mapa 1: Índice de Satisfacción con el Conjunto y la Ciudad



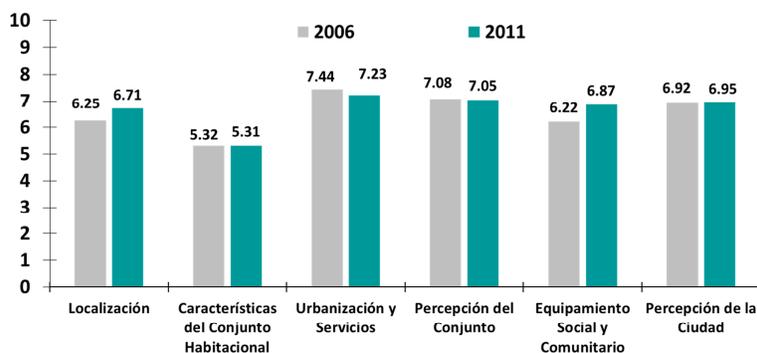
Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial.

En color verde sobre el Mapa 1 se pueden observar las 21 entidades federativas donde aumentó el ISCC mientras que en color rojo las 11 donde disminuyó. En ninguna se mantuvo constante. El aumento promedio fue de 1.12 puntos y la disminución de (-) 0.41 puntos.

Índices de Satisfacción con el Conjunto y la Ciudad

ESTADO	2006	2011
NACIONAL	6.34	6.72
Aguascalientes	6.47	7.27
Baja California	5.08	6.07
Baja California Sur	5.07	7.64
Campeche	5.23	7.31
Chiapas	6.02	6.87
Chihuahua	6.20	6.27
Coahuila	6.77	6.53
Colima	5.77	7.28
Distrito Federal	5.09	5.94
Durango	5.52	6.95
Guanajuato	7.21	6.67
Guerrero	5.59	5.90
Hidalgo	6.83	6.53
Jalisco	7.21	6.74
México	6.94	5.79
Michoacán	5.21	6.55
Morelos	5.24	6.02
Nayarit	6.74	6.55
Nuevo León	7.34	7.11
Oaxaca	4.33	5.97
Puebla	6.66	6.54
Querétaro	5.01	6.59
Quintana Roo	6.57	7.22
San Luis Potosí	6.59	7.76
Sinaloa	6.84	7.81
Sonora	7.15	7.09
Tabasco	5.90	6.33
Tamaulipas	5.61	6.57
Tlaxcala	5.48	5.69
Veracruz	4.20	6.58
Yucatán	8.03	7.42
Zacatecas	6.71	6.07

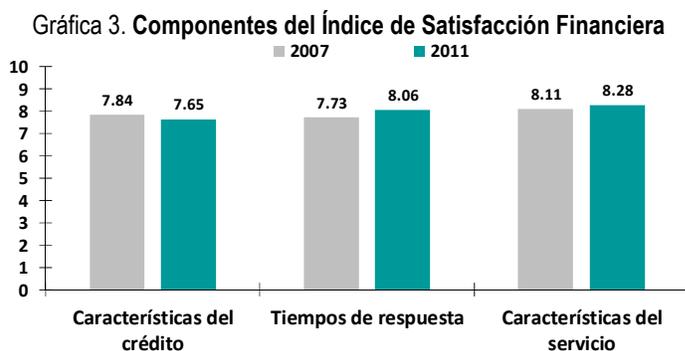
Gráfica 2. Componentes del Índice de Satisfacción con Conjunto y Ciudad



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial.

Satisfacción Financiera.

El Índice de Satisfacción Financiera (ISF), ha mejorado ligeramente. Los tiempos de respuesta y las características del servicio han contribuido a que el grado de satisfacción se haya incrementado en la mayoría de las entidades federativas (Gráfica 3).



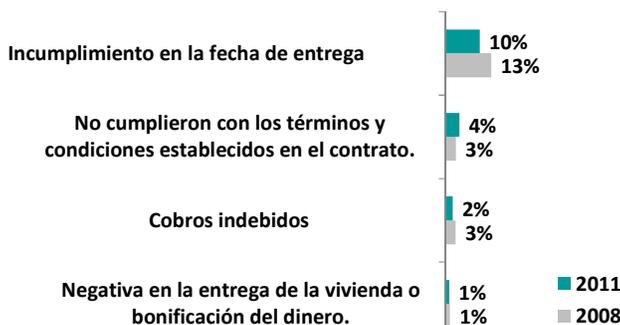
Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial.

En 25 entidades el ISF aumentó, en 5 disminuyó y en 2 no hubo variaciones. El aumento promedio fue de 0.84 puntos y la disminución de (-) 0.41 puntos. Es de hacer notar que para la encuesta de 2011, las personas acudieron, en promedio, a cuatro intermediarios financieros para conocer los productos hipotecarios. Esta cifra era de dos en 2006 lo que muestra un mayor interés por parte del demandante de un crédito hipotecario para obtener información y comparar los diferentes productos en el mercado.

Módulo Legal.

Ha sido una constantes que alrededor de 2 de cada diez entrevistados manifiesten alguna queja al recibir su vivienda, principalmente por incumplimiento en la fecha de entrega y por no respetarse los términos del contrato (Gráfica 4). La mayoría acude al promotor para solucionar su inconformidad.

Gráfica 4. Quejas con la entrega de la vivienda



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial.

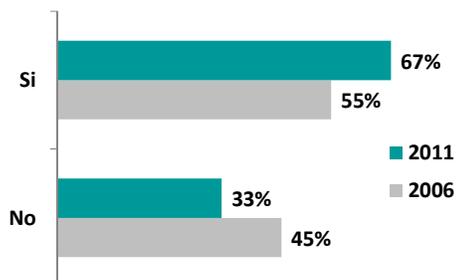
Índices de Satisfacción Financiera

ESTADO	2007	2011
NACIONAL	7.54	8.00
Aguascalientes	8.09	7.97
Baja California	7.58	7.60
Baja California Sur	7.23	7.85
Campeche	8.01	8.66
Chiapas	7.23	8.28
Chihuahua	7.55	8.38
Coahuila	8.60	7.82
Colima	7.84	7.85
Distrito Federal	4.32	7.52
Durango	7.31	8.23
Guanajuato	7.69	7.87
Guerrero		7.52
Hidalgo	7.12	7.80
Jalisco	8.07	8.07
México	6.38	7.59
Michoacán	6.73	7.67
Morelos	6.50	7.86
Nayarit	8.23	8.30
Nuevo León	7.34	8.50
Oaxaca		7.01
Puebla	7.82	7.93
Querétaro	7.66	7.96
Quintana Roo	7.70	8.40
San Luis Potosí	7.43	8.45
Sinaloa	7.42	8.88
Sonora	7.41	8.39
Tabasco	7.44	7.08
Tamaulipas	7.21	7.96
Tlaxcala	7.78	7.28
Veracruz	6.35	8.19
Yucatán	7.61	8.48
Zacatecas	8.38	8.08

Ampliaciones y remodelaciones.

Desde el 2006, más de la mitad de los hogares entrevistados desean realizar una ampliación o remodelación en sus viviendas.

Gráfica 5. Ampliaciones y Remodelaciones



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial.

En 2011 los principales motivos que los residentes argumentan para no hacer ampliaciones o remodelaciones se incluye que así les gusta su vivienda, no tienen dinero, no lo necesitan o no es su casa (la rentan o es de un familiar).

Principales motivos sí	Porcentaje
Ampliar	34.9
Comodidad	19.8
Para que se vea mejor la casa	15.8
Hacer una recámara más	4.5
Familia numerosa	3.2
Mejorar la fachada	2.1
Para conservación de buen estado	1.9
Por su seguridad	1.1
Cochera	1.1
Por que mi casa se esta deteriorando	1.0

Principales motivos no	Porcentaje
Así me gusta	30.7
Por que no tiene dinero	19.9
No es necesario	19.7
Por que no es su casa / Es rentada	7.6
Ya no tiene espacio	6.6
Ya las hice	3.5
No lo permite el contrato de compra	2.9
Se perdería la forma de la casa	1.1
Tal vez después	1.0
Hasta que termine de pagarla	0.8

Organización vecinal.

No obstante que hay mayor propensión a organizarse y pagar cuotas, aun no es suficiente. Las cuotas ascienden anualmente, en promedio, a \$2,616 pesos.

En lo que concierne a las reparaciones de áreas comunes, éstas ascienden en promedio a \$2,302 anualmente.

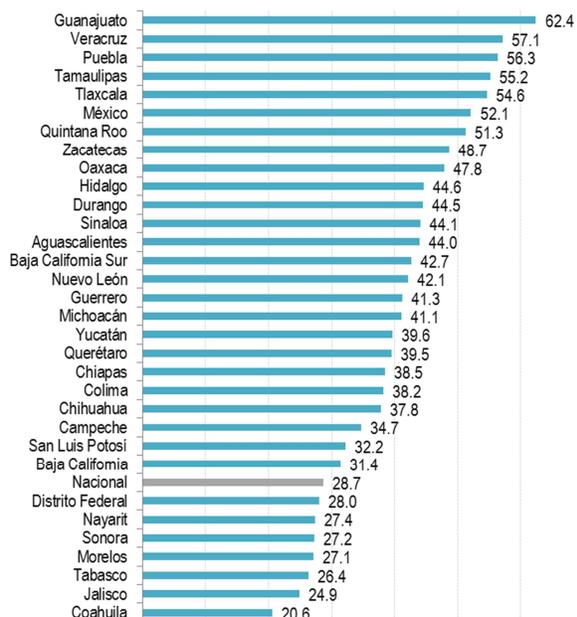
Gráfica 6. Organización vecinal



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial.

Gastos en traslados.

Gráfica 7. Porcentaje promedio de gastos de transporte respecto al ingreso total



Fuente: SHF, Encuesta de Satisfacción Residencial.

Para 2011 el gasto promedio en transporte al trabajo, escuela, centros de abastecimientos, salud y esparcimiento, equivale poco más o menos al 30% de las percepciones mensuales. En las primeras siete entidades federativas de la Gráfica 7 fue donde los hogares gastaron más en transporte como porcentaje de su ingreso. En estos casos convergieron al menos dos factores: el primero de ellos se relaciona con la ubicación periférica del Conjunto Habitacional, y el segundo a que la proporción de hogares extensos fue relativamente alta, es decir, en la vivienda residen además de la familia nuclear (padres e hijos) otras personas con algún parentesco que también utilizan servicios de transporte.

Evaluación 2006-2011.

- La satisfacción con la vivienda ha mejorado desde el primer levantamiento en 2006 pasando de 6.2 a 7.0.
- Aun cuando ha mejorado la Satisfacción con las Viviendas los inmuebles presentan signos de deterioro, ya sea en techos o muros, indicativo de la baja calidad de los materiales de construcción.
- Otra constante dentro del estudio ha sido el interés de los residentes en realizar ampliaciones y remodelaciones.
- En contraste, el Índice de Satisfacción con el Conjunto y la Ciudad se ha mantenido prácticamente sin cambios.
- El número de conjuntos organizados para mantener áreas comunes se ha mantenido invariable (30%), hecho que influye en el rápido deterioro y pérdida de plusvalía de las viviendas.
- El Índice de Satisfacción Financiera se incrementó debido a que los acreditados están más informados. Asimismo, la estabilidad financiera de la economía en general y los esquemas crediticios en particular han contribuido a esta mejora.