



**SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL**

**OCTAVA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
RESIDENCIAL, 2012.**

**Dirección de Estudios Económicos de Vivienda.**

# Objetivos

- Evaluar el grado de satisfacción de la población residente de vivienda en conjuntos habitacionales (donde al menos una vivienda tiene SCV-SHF) que han sido individualizadas a través de Sofoles/Sofomes, Bancos, Infonavit y FOVISSSTE.
- Informar a los participantes del mercado de la vivienda los resultados de esta investigación anual con el fin de propiciar políticas públicas, así como estrategias privadas, tendientes a mejorar la calidad de las viviendas, ciudades y la atención al cliente final.

## 2. METODOLOGÍA

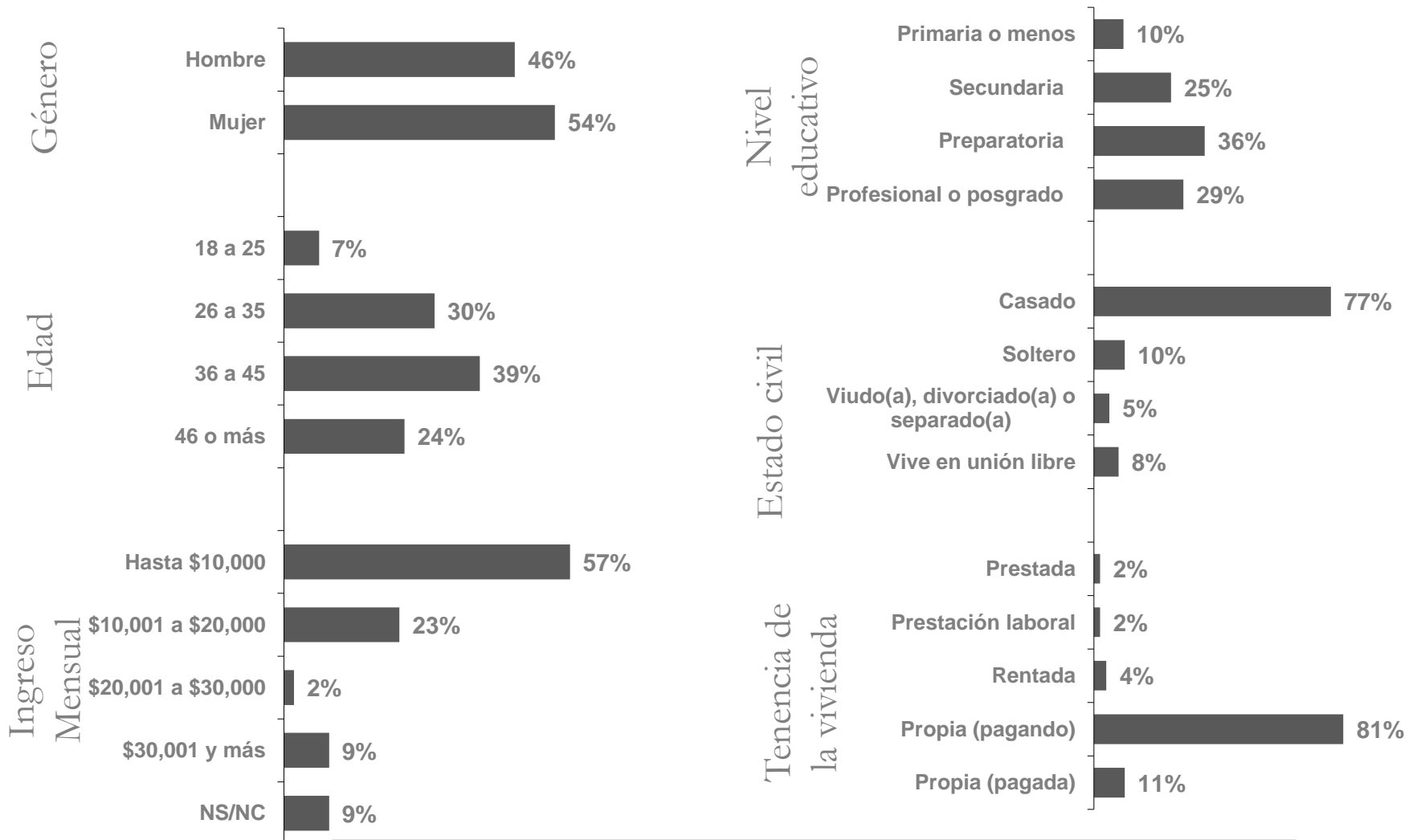
Tipo de entrevista	Cara a cara en viviendas.
Diseño muestral	Estratificado, polietápico. Estratificado por rangos de valor de la vivienda (social, económica, media y residencial). La unidad primaria de muestreo fue el conjunto y la última la vivienda. Se utilizaron factores de expansión por conjunto habitacional y entidad federativa.
Público objetivo	Hombres y mujeres de 18 años o más <u>residentes</u> de los conjuntos habitacionales seleccionados.
Tamaño de la muestra	41,095 entrevistas a nivel nacional, en las 32 entidades federativas y en 360 municipios.
Fecha de levantamiento	Último trimestre del año.
Índice de Satisfacción Residencial (ISR)	La escala del Índice de Satisfacción Residencial (ISR) tiene una base cuantitativa utilizando una distribución normal de los resultados ponderados. Las calificaciones van del ISR 5 (la más baja) al ISR 10 (la mejor calificada). Además, cuenta con unos modificadores “+” y “-”, que muestran una posición más favorable /desfavorable dentro de la calificación.

## 2. METODOLOGÍA

Calificaciones	Nivel de Satisfacción
ISR 5 <sup>(-/+)</sup>	Nada satisfactorio
ISR 6 <sup>(-/+)</sup>	Poco satisfactorio
ISR 7 <sup>(-/+)</sup>	Satisfactorio bajo
ISR 8 <sup>(-/+)</sup>	Satisfactorio medio
ISR 9 <sup>(-/+)</sup>	Satisfactorio alto
ISR 10	Muy satisfactorio

2. METODOLOGÍA

# Perfil del entrevistado

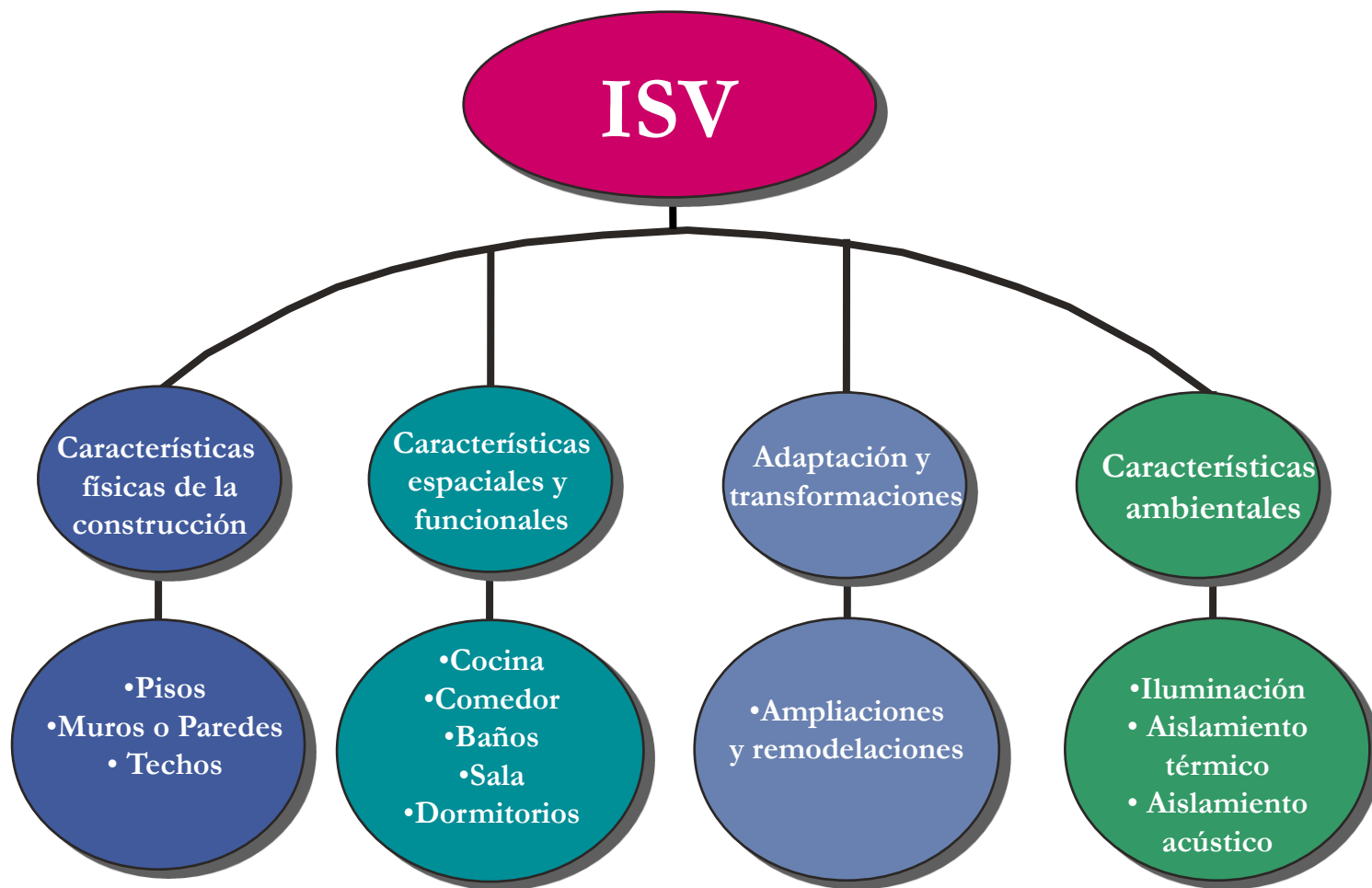


## 2. METODOLOGÍA

# Marco conceptual



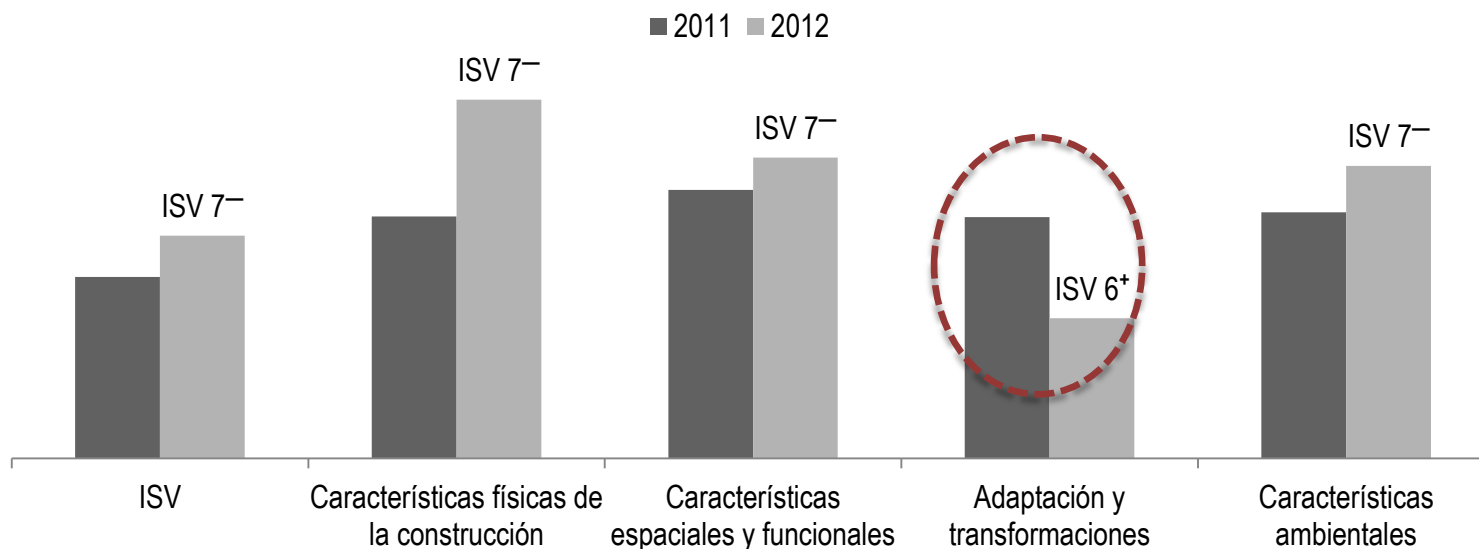
## 3. VIVIENDA



El ISV es el promedio ponderado de las calificaciones de las características físicas de la construcción, espaciales y funcionales, adaptaciones y transformaciones y características ambientales.

## 3. VIVIENDA

- El Índice de Satisfacción con la Vivienda (ISV) se ubicó en ISV 7<sup>-</sup> en 2012, es decir, **satisfactorio bajo**. Consecuencia de una calificación negativa en la posibilidad de adaptación y transformaciones en la vivienda.
- En contraste, las características físicas, ambientales y espaciales de la vivienda mostraron una ligera mejoría.

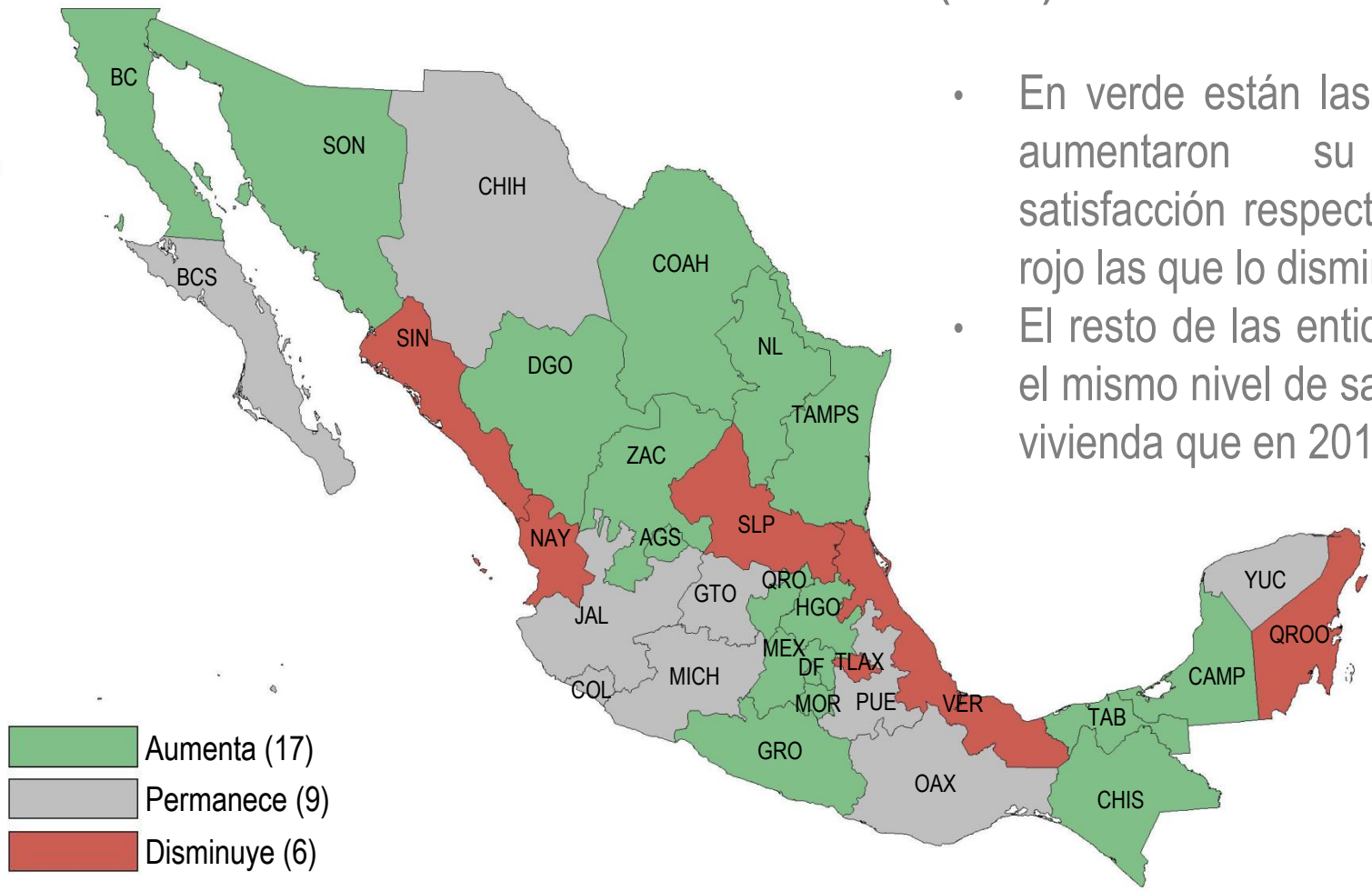


- Las mujeres califican de forma más rigurosa la calidad de la vivienda que los hombres: ISV 6<sup>+</sup> e ISV 7<sup>-</sup>, respectivamente.



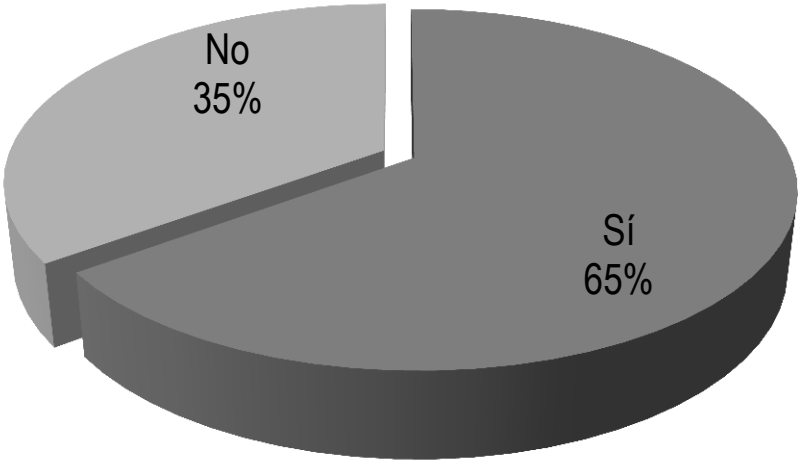
# Índice de Satisfacción con la Vivienda (ISV).

- En verde están las entidades que aumentaron su nivel de satisfacción respecto a 2011, y en rojo las que lo disminuyeron.
- El resto de las entidades mantiene el mismo nivel de satisfacción de la vivienda que en 2011.



# Ampliaciones y remodelaciones.

- Casi 7 de cada 10 hogares desean realizar una ampliación o remodelación en su vivienda.
- Las principales razones para realizar ampliaciones o remodelaciones son: tener más espacio, mejoras estéticas en la vivienda, más dormitorios y construir un negocio.

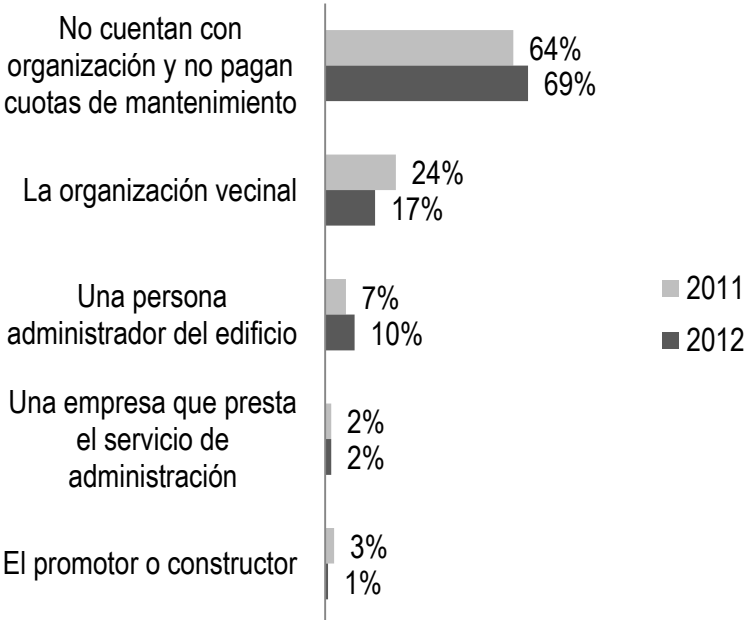


Principales razones	Porcentaje*
Más espacios	39.9
Mejoras estéticas	13.2
Más dormitorios	10.7
Construir un negocio	8.2

\*No suma 100 porque sólo se presentan las principales razones.

# Organización vecinal.

- Aumentó la proporción de conjuntos habitacionales que no están organizados y que no pagan cuotas.
- Únicamente en 31% de los conjuntos se pagan cuotas para el mantenimiento de áreas y servicios comunes.
- Las cuotas generalmente son de periodicidad mensual y en promedio de \$235 pesos corrientes (pc.) (anualmente suman \$2,820 pc.).



- Las reparaciones anuales para las áreas comunes ascienden a \$1,285 pc. en promedio.

**El pago de cuotas y reparaciones representan el 3% del ingreso anual de los hogares.**

# Conflictos vecinales.

- Sólo el 21% de los residentes manifiesta que existen conflictos con sus vecinos.
- Los conflictos más comunes son discusiones por áreas comunes y espacios públicos, agresiones verbales y daño en propiedad ajena.
- Los lugares donde se presentan más problemas entre vecinos son los siguientes:

Dentro del Conjunto	Fuera del Conjunto
Estacionamientos.	Calles y avenidas.
Pasillos y escaleras comunes.	Parques.
En la propia vivienda.	Mercados.

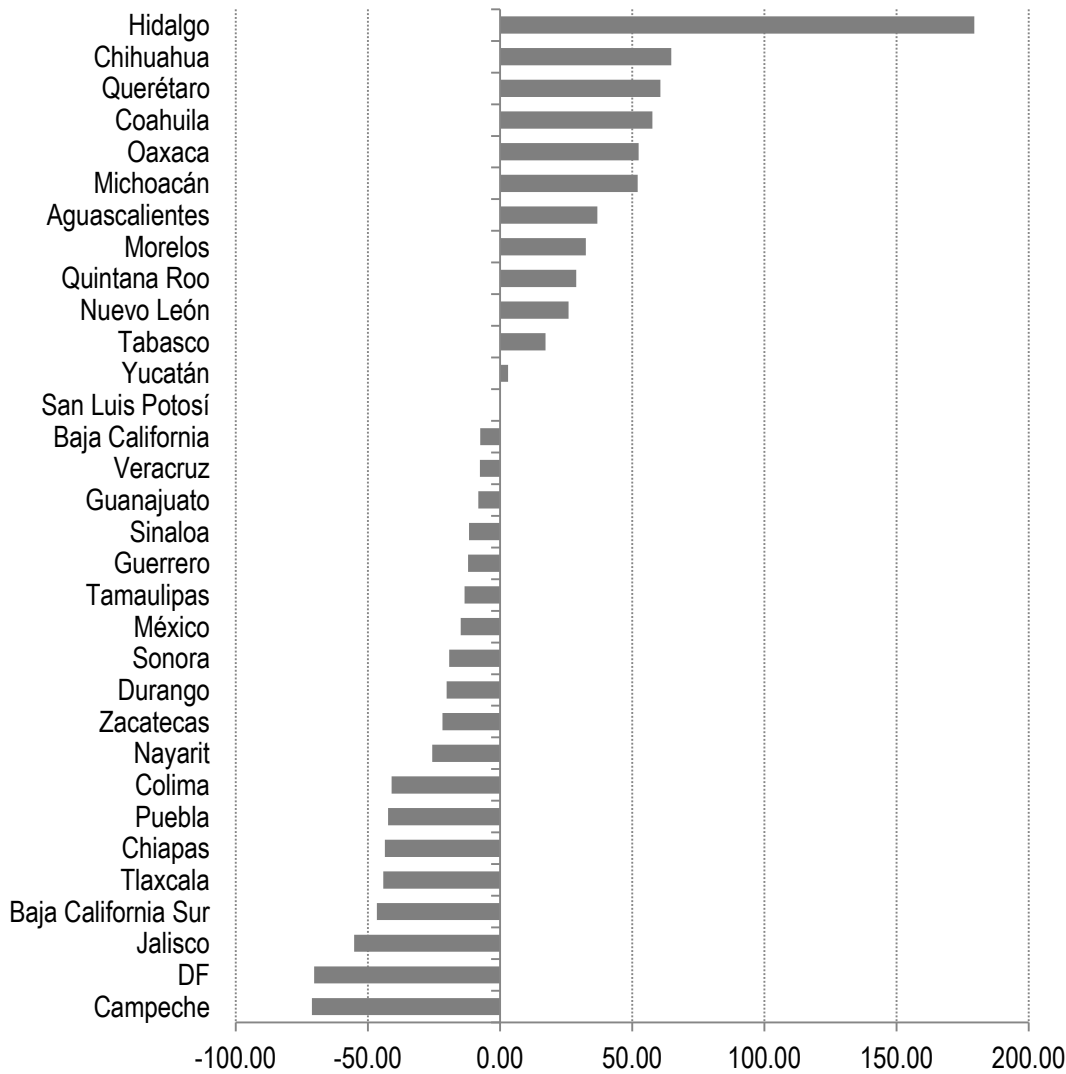
- El 36% de los conflictos suceden por la noche, mientras que el 29% ocurren en el transcurso de la mañana.



**Por la baja incidencia, los conflictos no representan un riesgo. Los vecinos lo resuelven, principalmente, con diálogo.**

3. VIVIENDA

# Gastos en traslados (promedio nacional = 100.0).

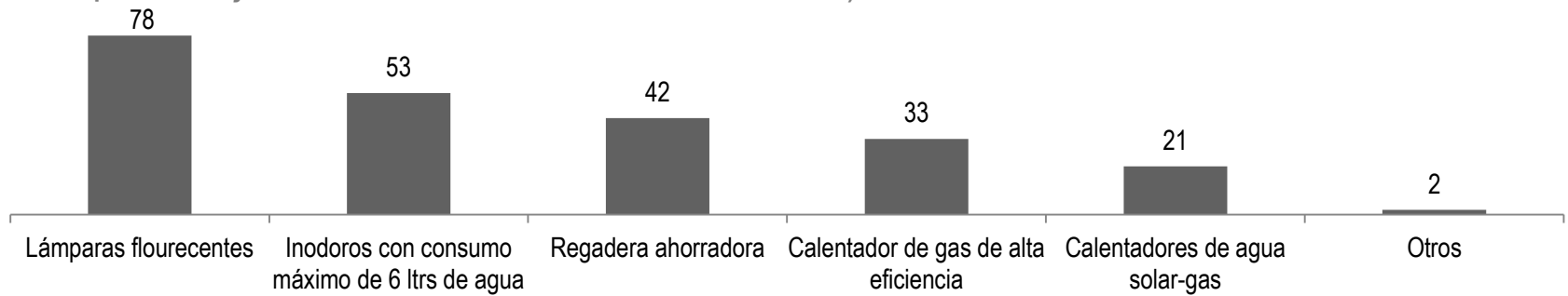


- 13 entidades federativas presentan un gasto en transporte superior al promedio nacional, que es de \$2,074 pc. mensuales ó 17.3% del ingreso familiar mensual.
- El resto de los estados (19) tiene un nivel de gasto menor al de la media nacional.
- La lejana ubicación geográfica de los conjuntos y el costo del transporte representa una carga financiera para la familia y un riesgo de impago por el sobregasto que ocasiona.

Adicionando al gasto en transporte el pago de la hipoteca, la afectación del ingreso familiar mensual es cercana al 50%.

3. VIVIENDA

### Equipamiento ecológico en las viviendas: (Como porcentaje del total de viviendas entrevistadas)



- El equipamiento ecológico sigue siendo muy básico. Ningún conjunto habitacional utiliza paneles solares. Así, la infraestructura ecológica de los conjuntos habitacionales contribuye marginalmente a la reducción de emisiones contaminantes.

### Negocios en las viviendas:

- El número de viviendas que cuenta con algún tipo de establecimiento económico se incrementó de 5% a 7% entre 2011 y 2012.
- En particular, aumentaron las tiendas de abarrotes, de comida rápida, ropa y accesorios, por mencionar los giros más importantes.

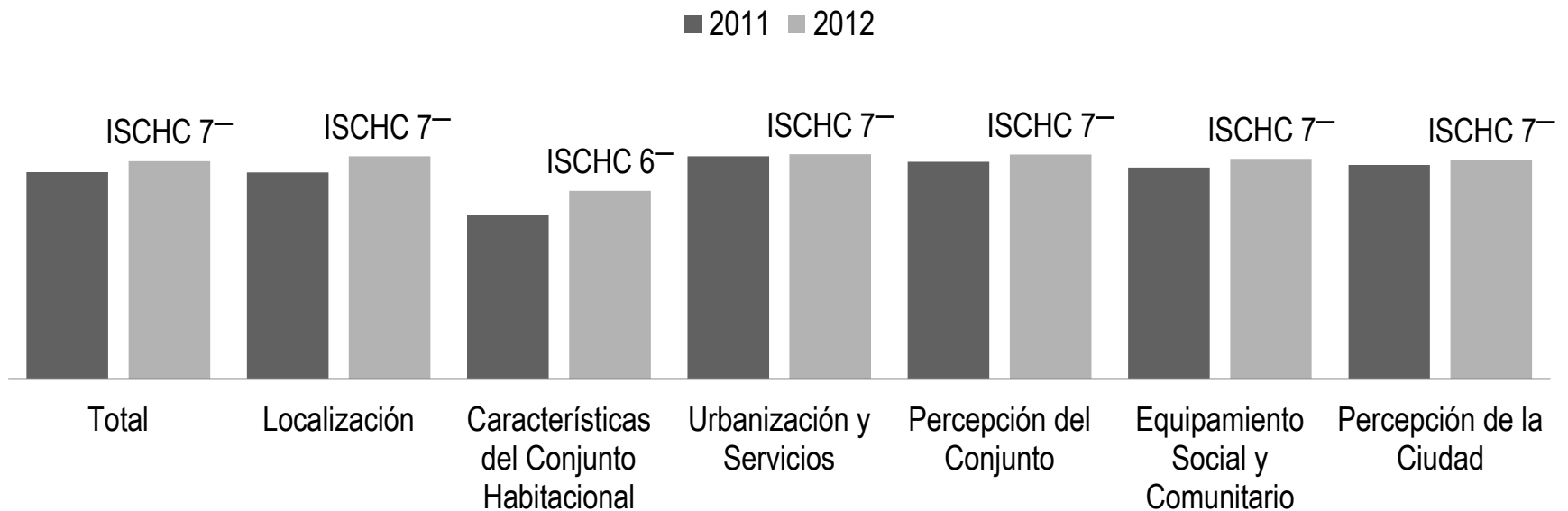
**En síntesis, el ISV es satisfactorio bajo, indicando áreas de oportunidad de mejora.**

## 4. CONJUNTO Y CIUDAD



## 4. CONJUNTO Y CIUDAD

- Para 2012 el Índice con el Conjunto Habitacional y Ciudad (ISCHC) pasó de ISCHC 6<sup>+</sup> a ISCHC 7<sup>-</sup>, es decir, la calificación se incrementó marginalmente.
- La calificación de urbanización y servicios, la percepción del conjunto y la percepción de la ciudad se mantuvo casi sin cambios.



En promedio, los conjunto habitacionales encuestados tienen 150 viviendas.



## 4.1 Índice de Satisfacción Residencial (ISR)

- Las familias mexicanas consideran los siguientes 22 atributos como los más importantes para el **Índice de Satisfacción Residencial (ISR)**, que engloba de forma integral a la vivienda, al conjunto habitacional y a la ciudad.

Atributo	Ponderación	Atributo	Ponderación
		Funcionalidad del conjunto.	2.14
Organización de vecinos.	2.76	Vegetación de la ciudad.	2.09
Comedor (vivienda).	2.4	Acceso a equipamientos en la ciudad.	2.06
Sala.	2.37	Seguridad en el conjunto.	2.05
Muros.	2.34	Limpieza en la ciudad.	2.05
Baño.	2.32	Pavimentación y tamaño de las calles.	2.05
Cocina.	2.30	Tranquilidad en la ciudad.	2.04
Techos.	2.30	Orgullo de conjunto.	2.01
Dormitorios.	2.28	Seguridad en la ciudad.	2.01
Pisos.	2.19	Condiciones ambientales en la ciudad.	2.00
Belleza del conjunto.	2.19	Privacidad.	1.99
Aislamiento térmico.	2.16	Aislamiento acústico.	1.98
Limpieza del conjunto.	2.15	Tranquilidad en el conjunto.	1.98

**57%**

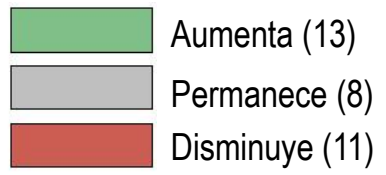
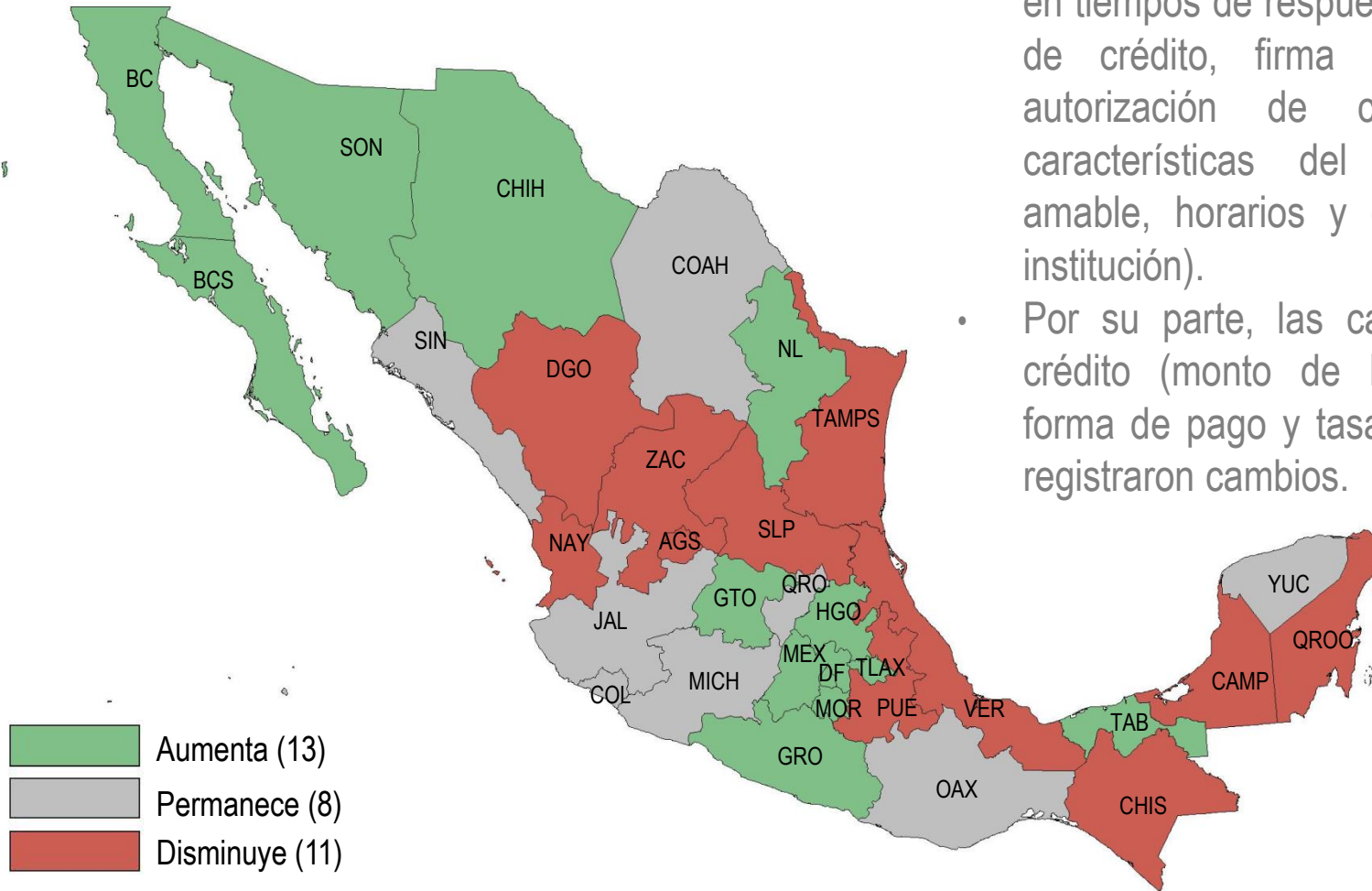


## 5. FINANCIERO

# Índice de Satisfacción Financiera (ISF).

De 2011 a 2012 el ISF disminuyó debido a las evaluaciones negativas en tiempos de respuesta (autorización de crédito, firma de escritura y autorización de crédito) y las características del servicio (trato amable, horarios y confianza en la institución).

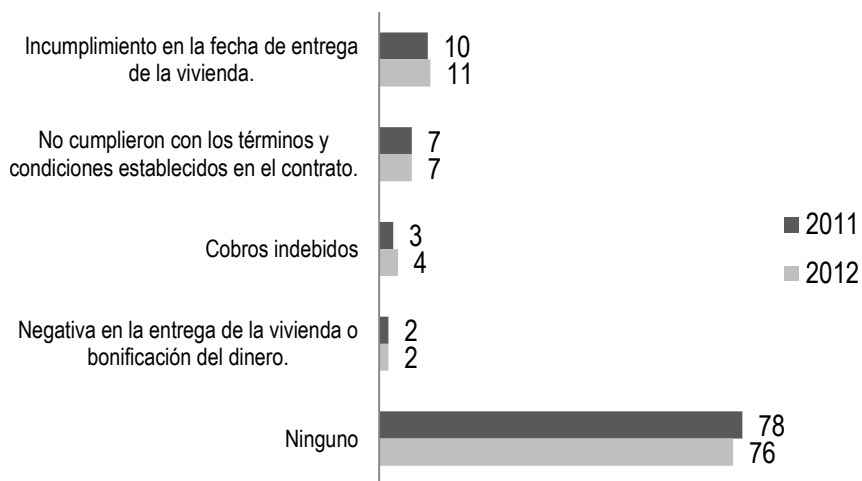
- Por su parte, las características de crédito (monto de hipoteca, plazo, forma de pago y tasa de interés), no registraron cambios.



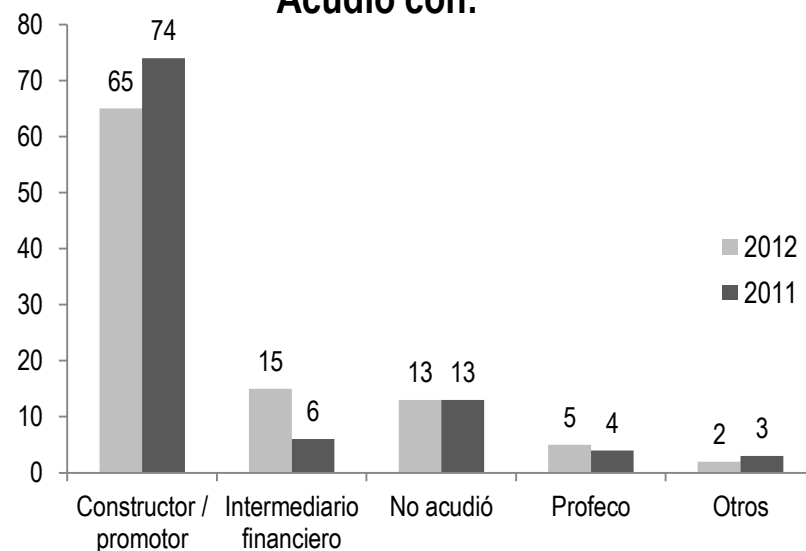


- La principal queja de los entrevistados al recibir su vivienda fue el incumplimiento en la fecha de entrega, seguido del no cumplimiento con los términos y condiciones del contrato.
- El primer contacto para manifestar su queja es con el constructor/promotor.
- La resolución de las quejas es calificada como ineficiente.

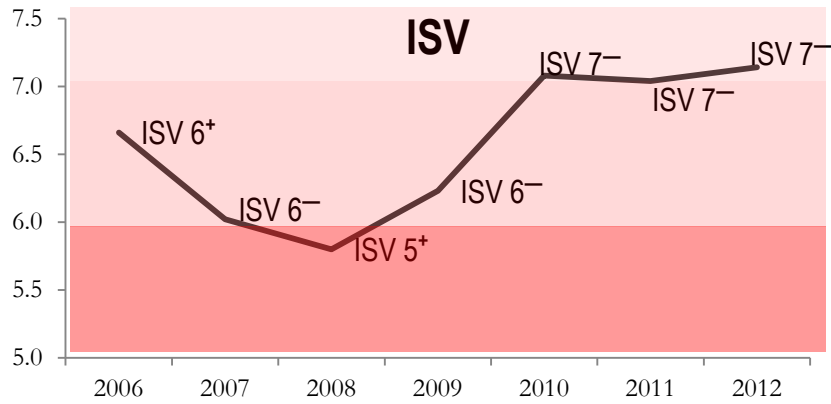
### Quejas:



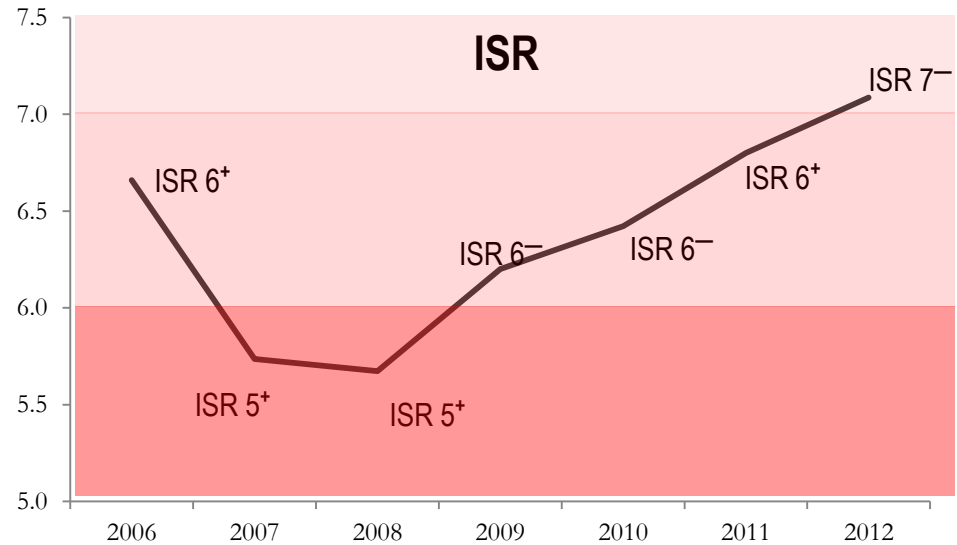
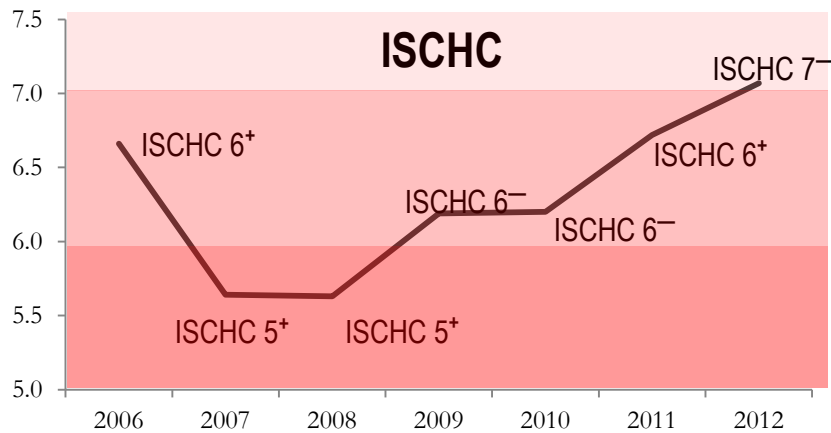
### Acudió con:



**El 24% de las viviendas presenta alguna queja por incumplimiento de contratos o cobros indebidos.**



Los Índices de Satisfacción con la Vivienda, el Conjunto Habitacional y la Ciudad, desde una perspectiva de mediano plazo, son los siguientes:



En conclusión, de 2006 a 2012 el grado de Satisfacción Residencial pasó de **poco satisfactorio** a **satisfactorio bajo**. Las políticas públicas deberán incrementar significativamente estos indicadores.

- El nivel de Satisfacción con la Vivienda, así como con el Conjunto Habitacional y la Ciudad resultan **satisfactorio bajo** para la población.
- El equipamiento ecológico sigue siendo muy básico y se contribuye marginalmente a cero emisión de contaminantes. No se aprovechan las economías a escala en la producción de vivienda.
- El número de conjuntos organizados para mantener áreas comunes se redujo, mientras que el de establecimientos económicos en la vivienda aumentó. Estos resultados pueden influir en el deterioro del conjunto y en la pérdida de plusvalía de las viviendas; ocasionando mayores tasas de incumplimiento y viviendas deshabitadas.

