

**Encuesta de satisfacción de los
consumidores respecto a la
información proporcionada por
vendedores del sector
inmobiliario**

Metodología

- **Objetivo.** Conocer el grado de satisfacción que se obtiene tanto de la compra como de la renta de un bien inmueble durante el proceso que se realiza para comprarla o contratarla.
- **Población objetivo:** Personas de 18 años y más que vivan en el Distrito Federal o Estado de México y que hayan participado en el proceso de compra o renta de una vivienda en los últimos 10 años..
- **Cobertura geográfica:** Se visitaron 27 puntos de afluencia en el Distrito Federal.
- **Periodo de levantamiento:** Del 11 de julio al 6 de agosto de 2012.
- **Muestra:** Se aplicaron 1,317 cuestionarios de los cuales 203 tenían vivienda propia (compra) y 234 rentaban.

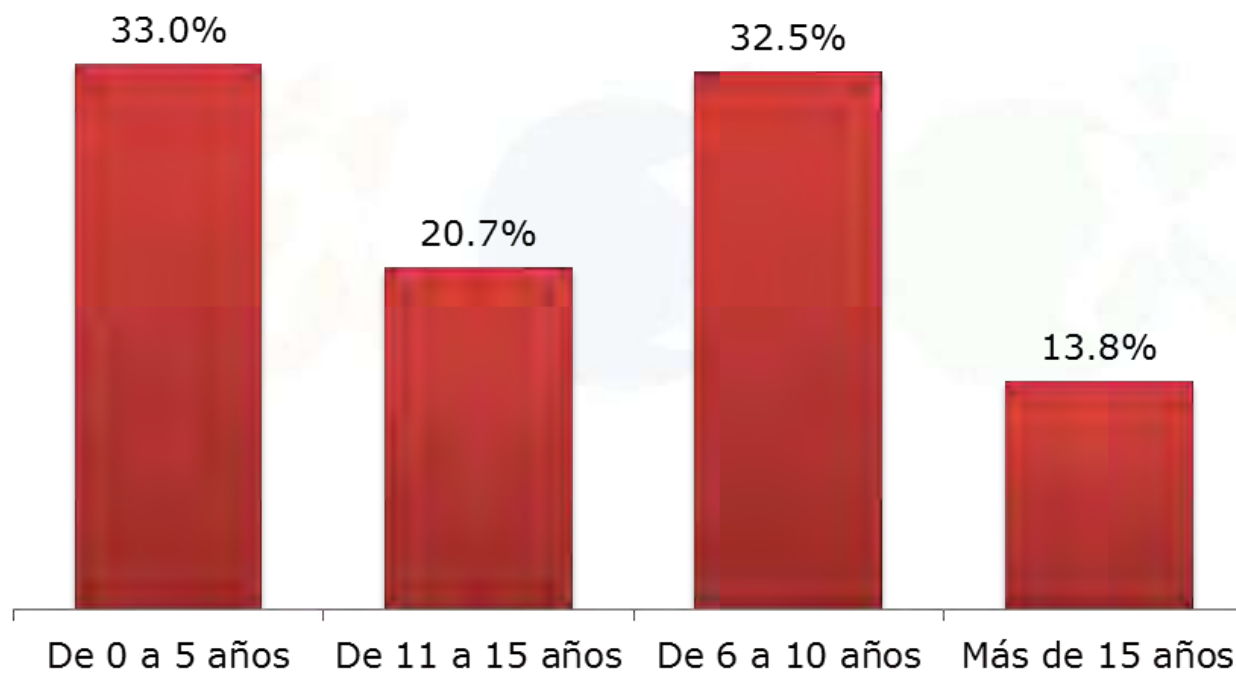


Compra de vivienda



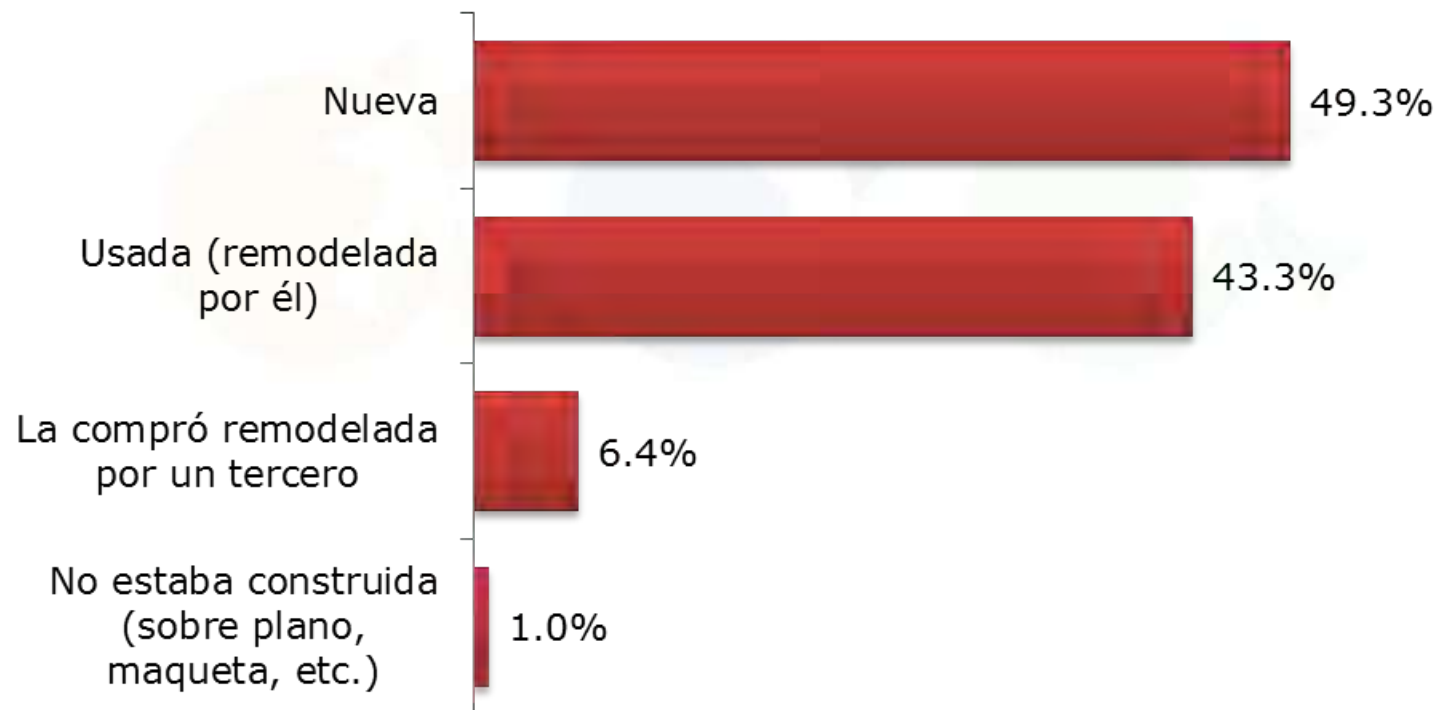
Características de la vivienda que habita actualmente

¿Desde cuando compró esta propiedad?

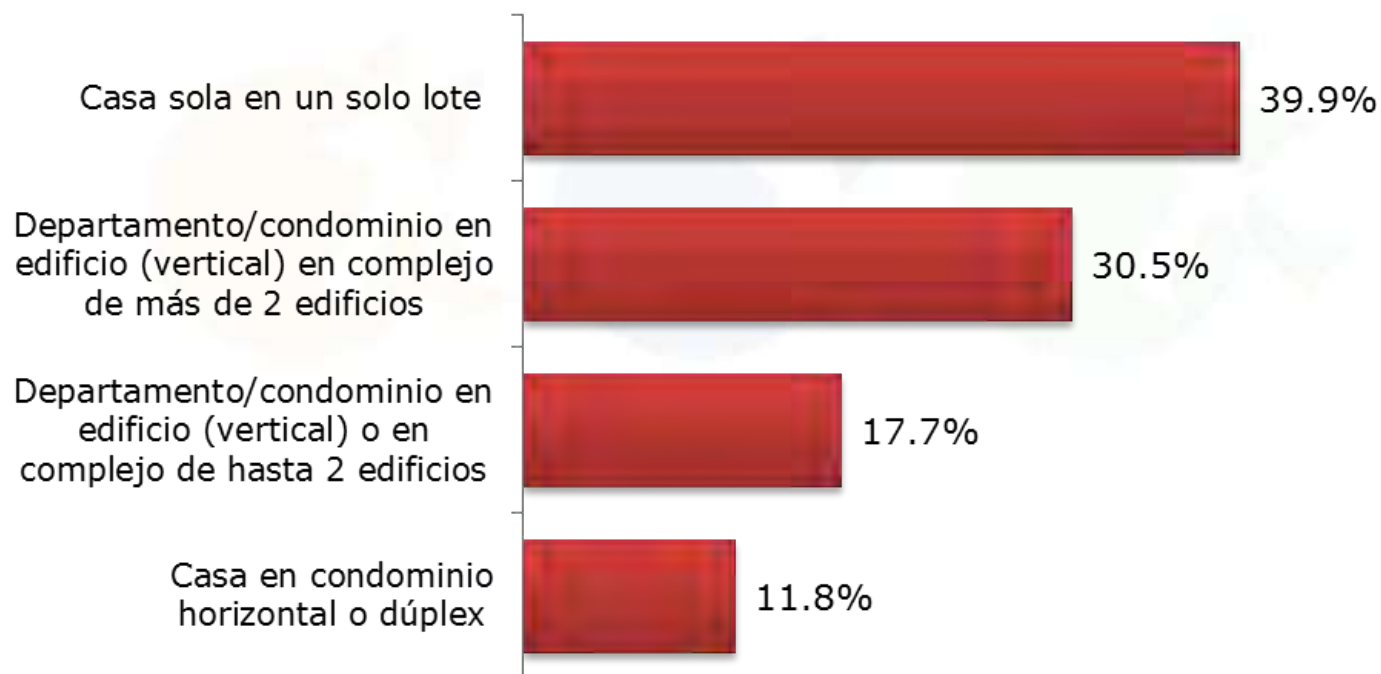


Nota: El cero se refiere a quienes tienen menos de un año con la propiedad.

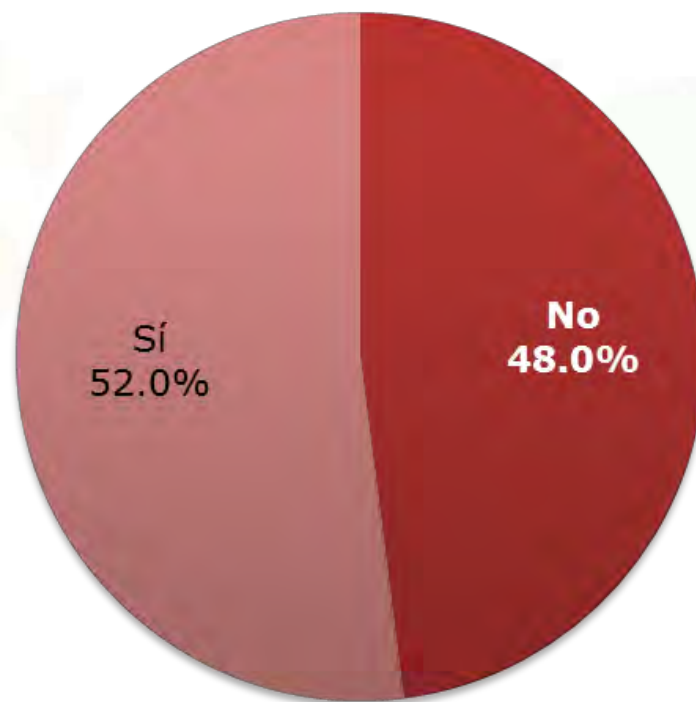
¿Cuándo realizó el trámite la vivienda era...?



¿La vivienda que compró es...?

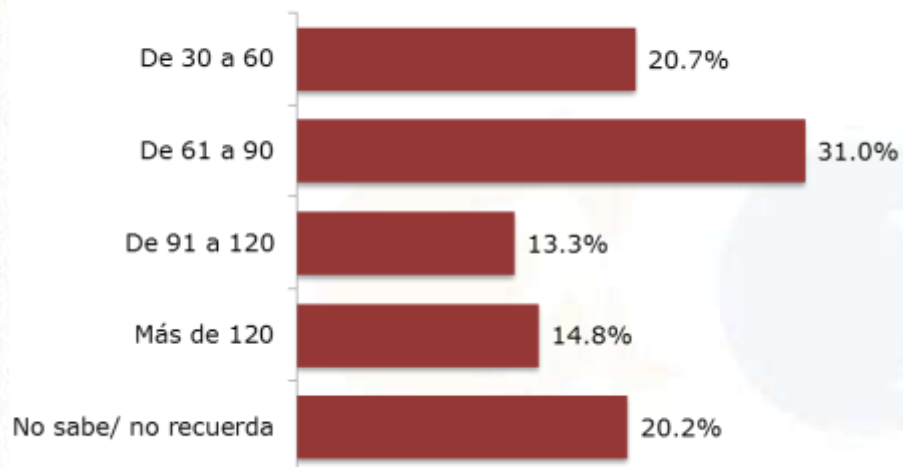


¿Ha realizado alguna remodelación?

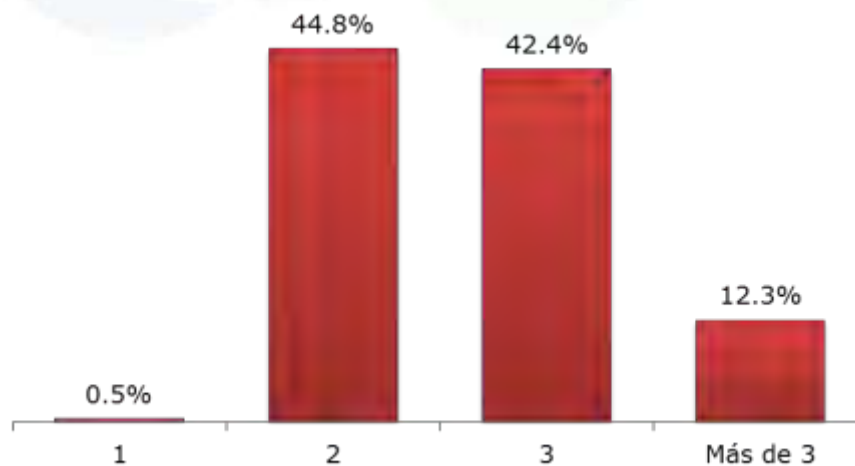


Características de la vivienda propia

Metros cuadrados

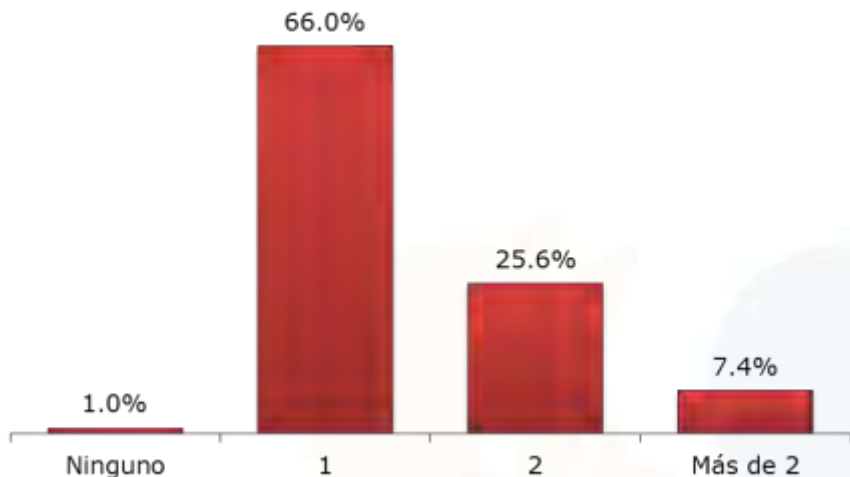


Número de recámaras

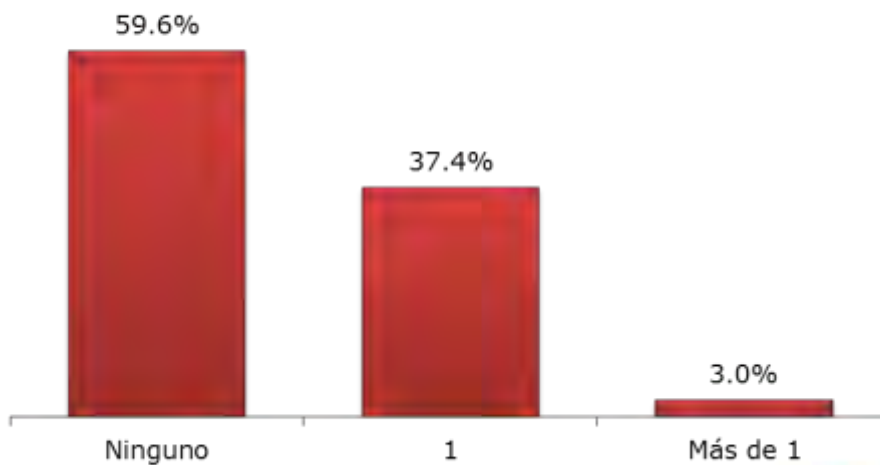


Características de la vivienda propia

Número de baños completos o con regadera

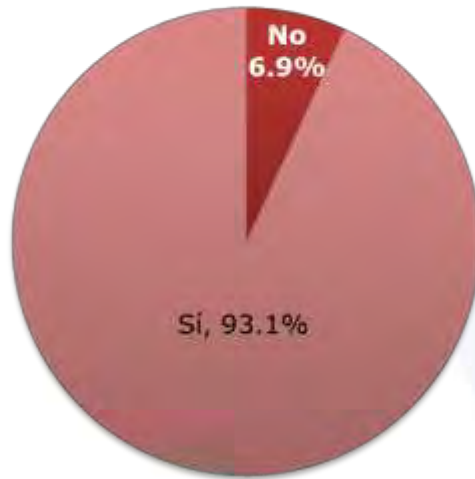


Número de medios baños sin regadera

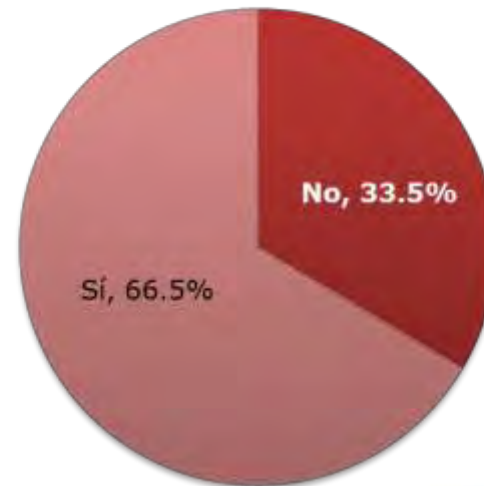


Características de la vivienda propia

Cuarto de lavado o espacio techado para lavado

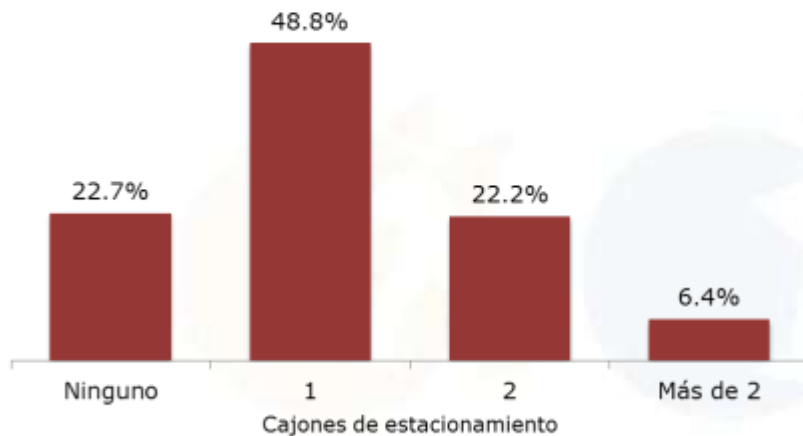


Jaula o espacio exclusivo para tender

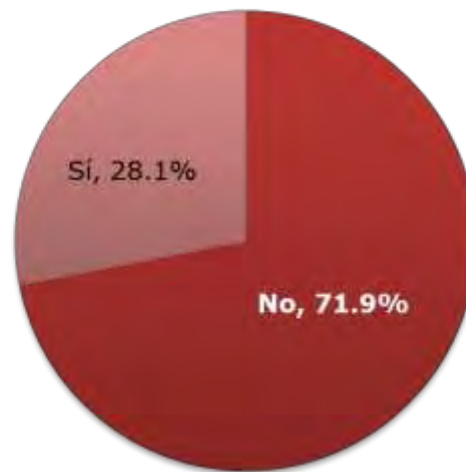


Características de la vivienda que compró

Número de cajones o lugares para estacionamiento propios

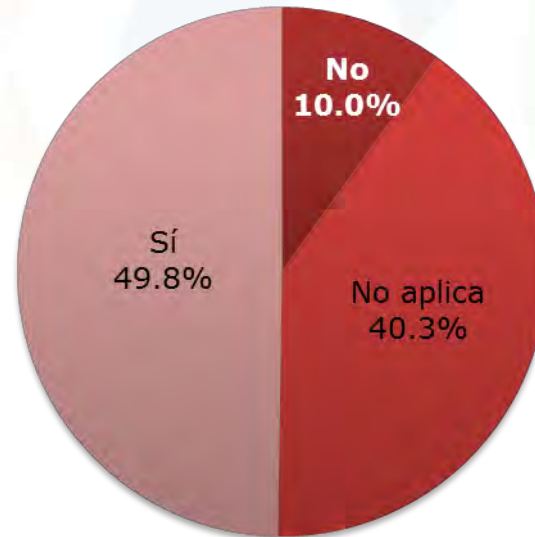


Jardín propio




Características de la vivienda propia

Zonas comunes



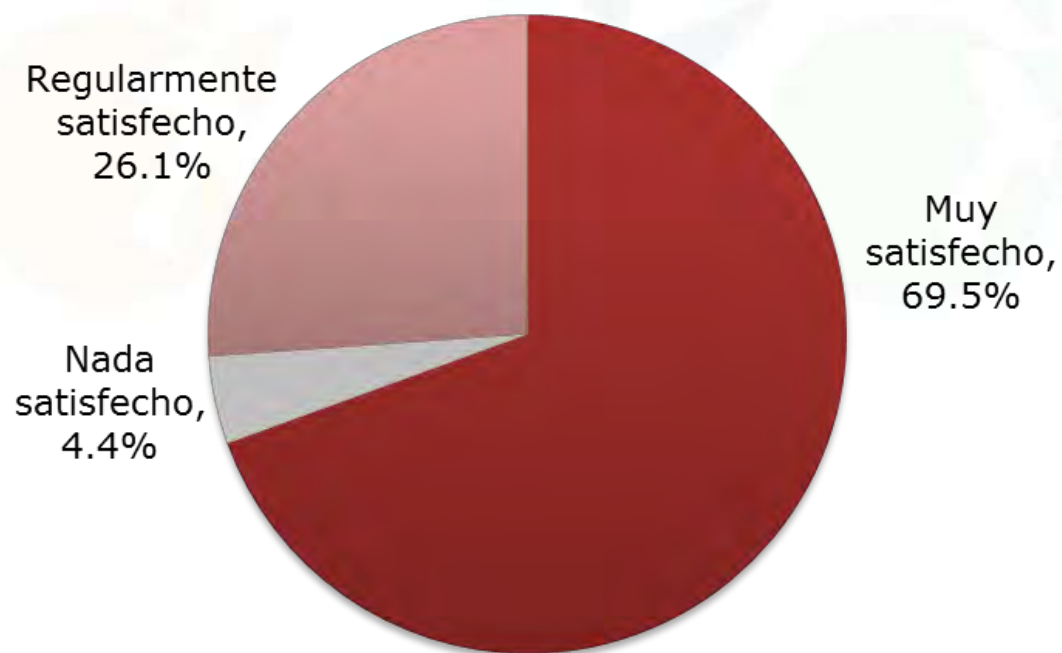
Resultados

- 32.5% de los entrevistados adquirió su vivienda entre 2002 y 2010.
- Al realizar el trámite de compra, la mayoría manifestó que la vivienda era nueva (49.3%) y sola (39.9% en un sólo lote).
- 52% manifestó haber realizado alguna remodelación.
- Las principales características físicas de la vivienda, según los entrevistados, son las siguientes:
 - 31.0% mide 61 a 90 metros cuadrados
 - 44.8% cuenta con dos recámaras
 - 66.0% tienen un baño completo con regadera
 - 59.9% cuenta con medio baño sin regadera
 - 66.5% tiene jaula o espacio exclusivo para tender ropa
 - 48.8% cuenta con un solo cajón de estacionamiento
 - 71.9% tiene jardín propio
 - 49.8% cuenta con zonas comunes



**Información sobre las
características físicas de la
vivienda (Antes, durante y después
de la compra)**

¿Qué tan satisfecho quedó con la información sobre las características físicas proporcionada por el vendedor?



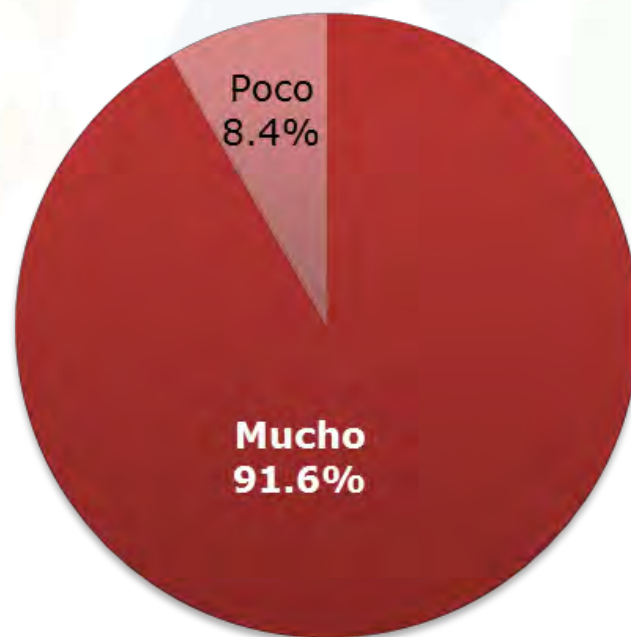
¿La decisión de la vivienda que compró se determinó principalmente por...?



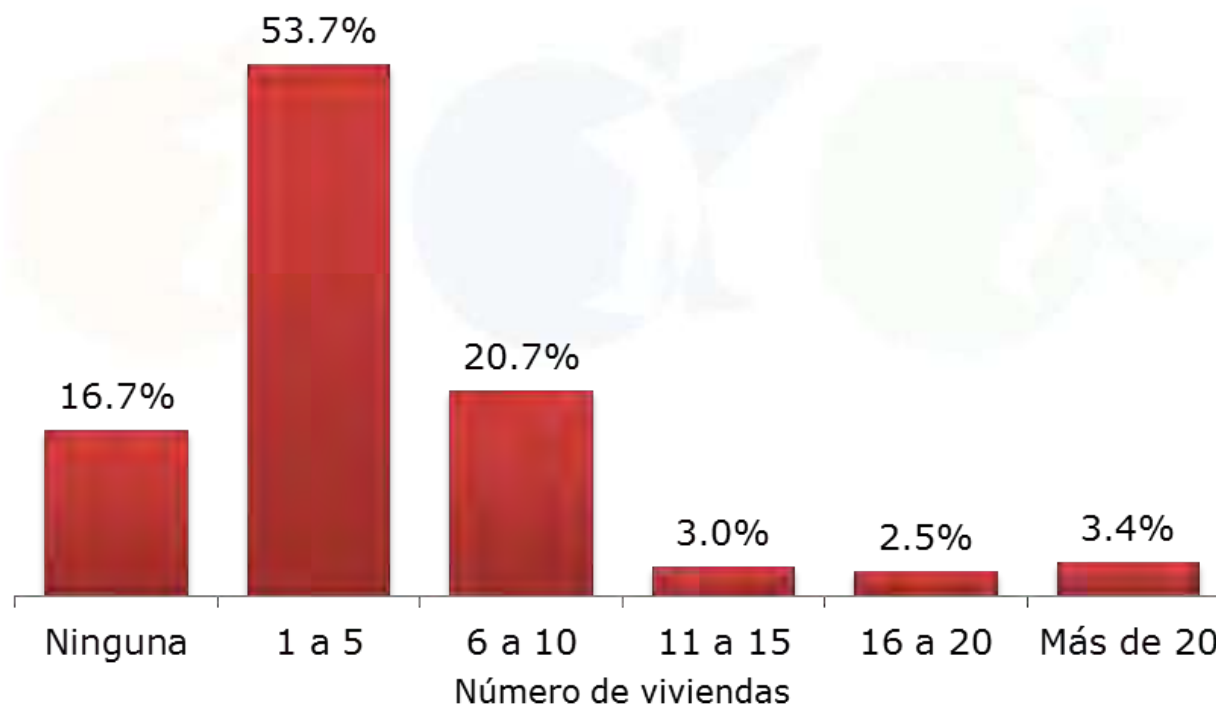
¿Antes de adquirirla usted conoció sus características físicas mediante...?



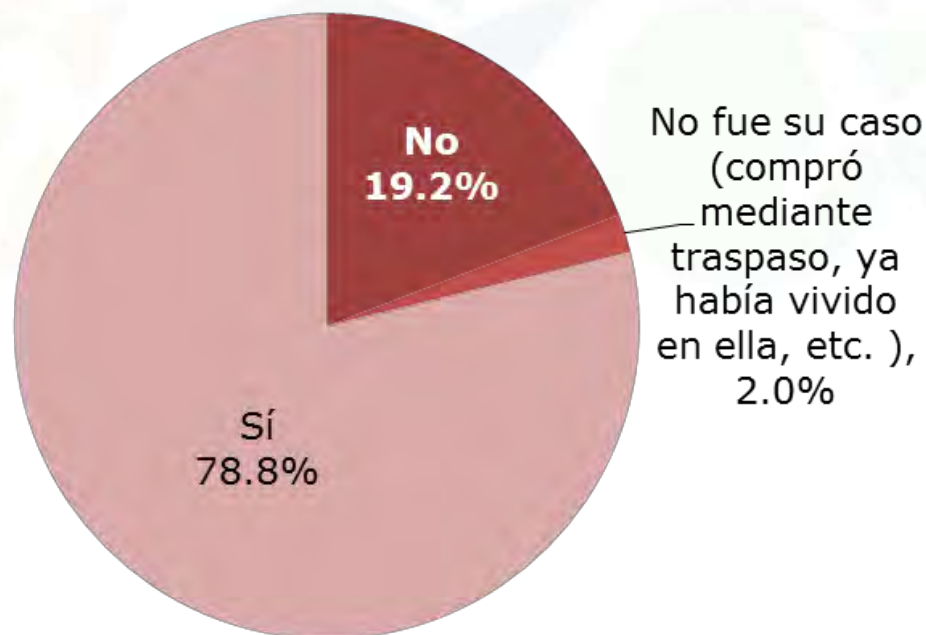
¿Qué tanto contribuyó en su decisión de compra conocer las características físicas de la vivienda antes de comprarla...?



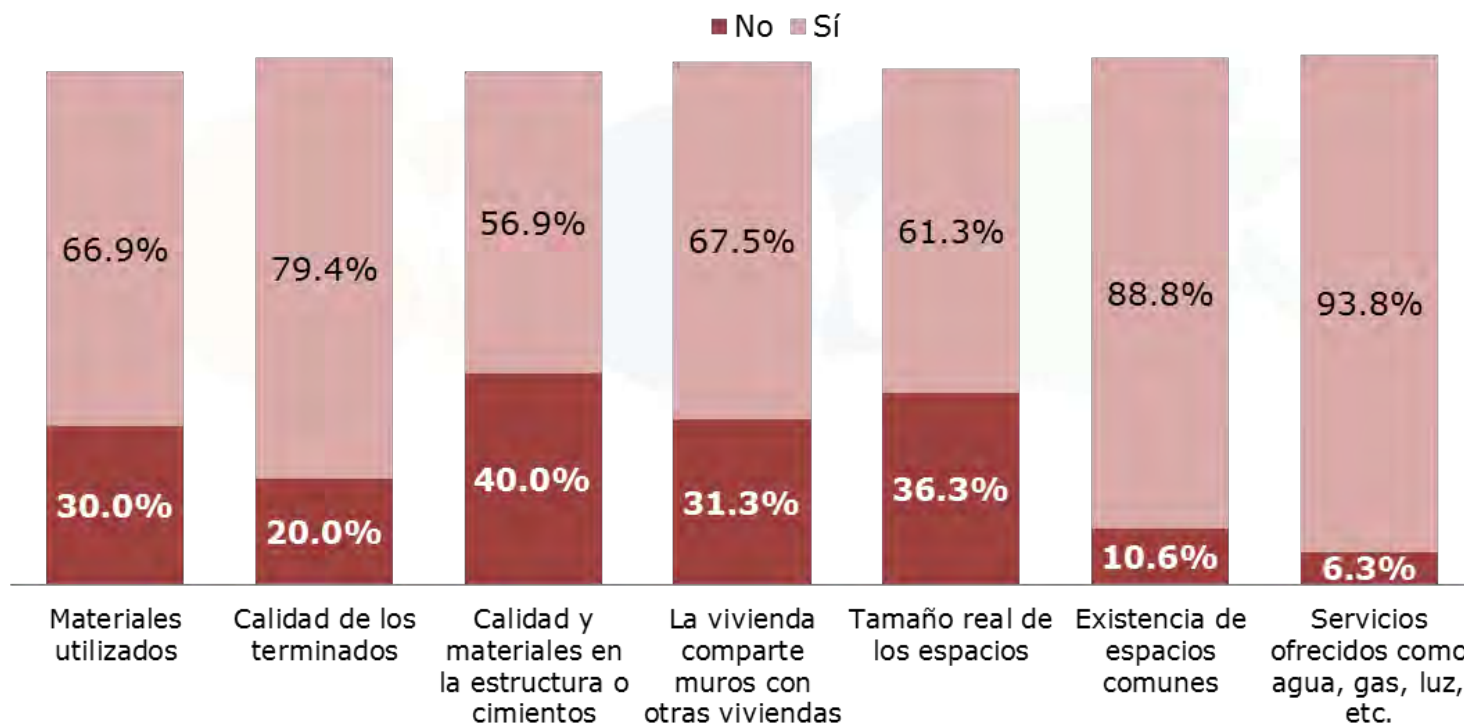
¿Cuántas viviendas terminadas o de muestra visitó antes de elegir la que compró?



Durante el proceso de compra ¿el vendedor le informó sobre las características físicas de la vivienda?



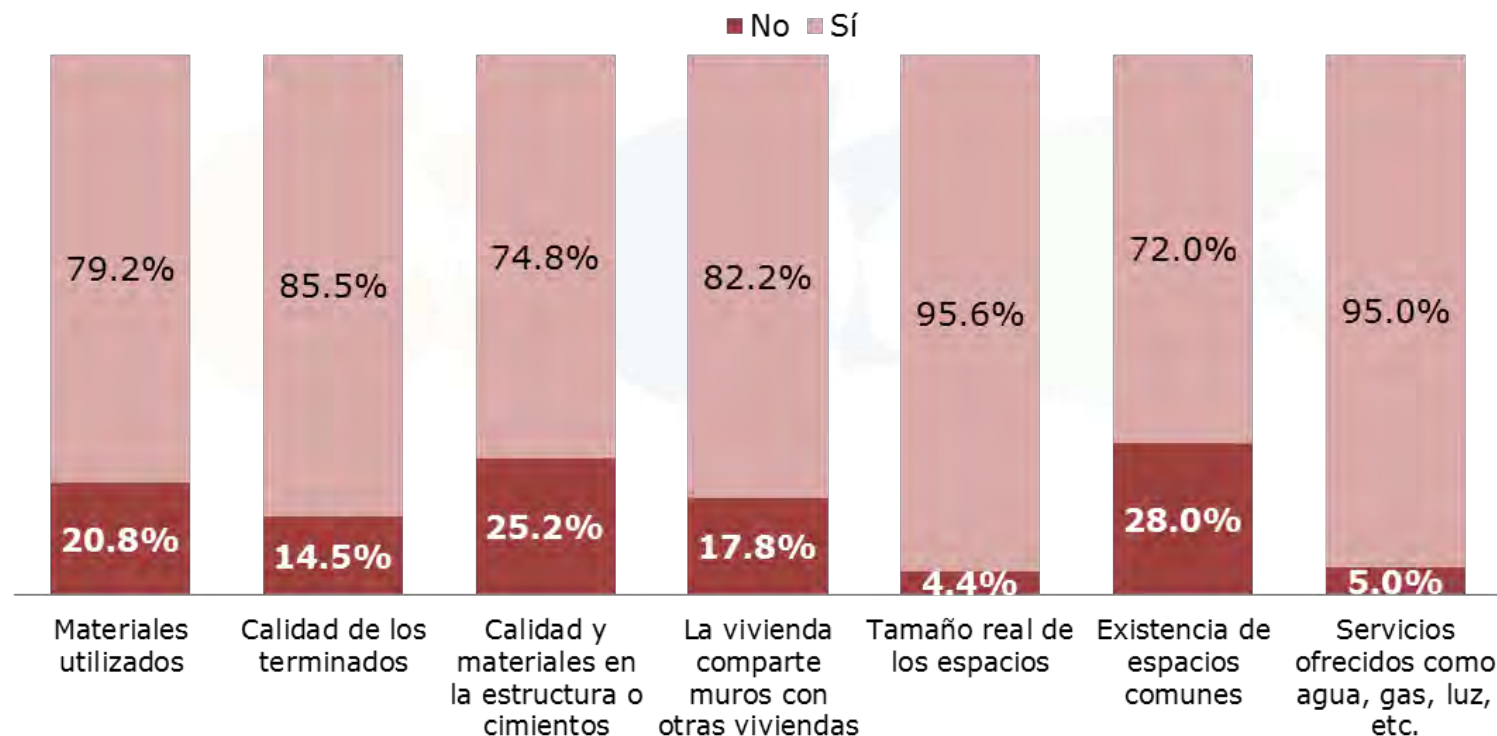
Información sobre las características físicas proporcionada por el vendedor antes o durante la compra de la vivienda



Nota: Los porcentajes no suman 100% por que no se consideró el No recuerda.

Revisión de las siguientes características físicas al momento de la entrega

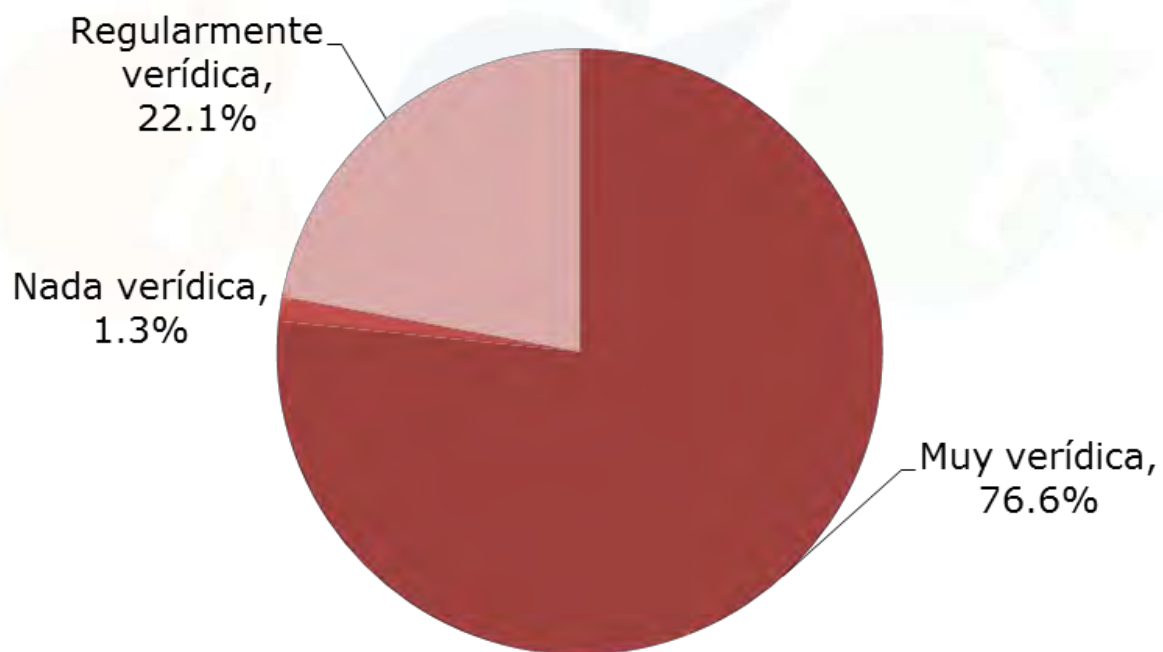
Porcentaje de los que sí les proporcionó información el vendedor



Nota: Los porcentajes no suman 100% por que no se consideró el No recuerda.

Veracidad de la información proporcionada por el vendedor

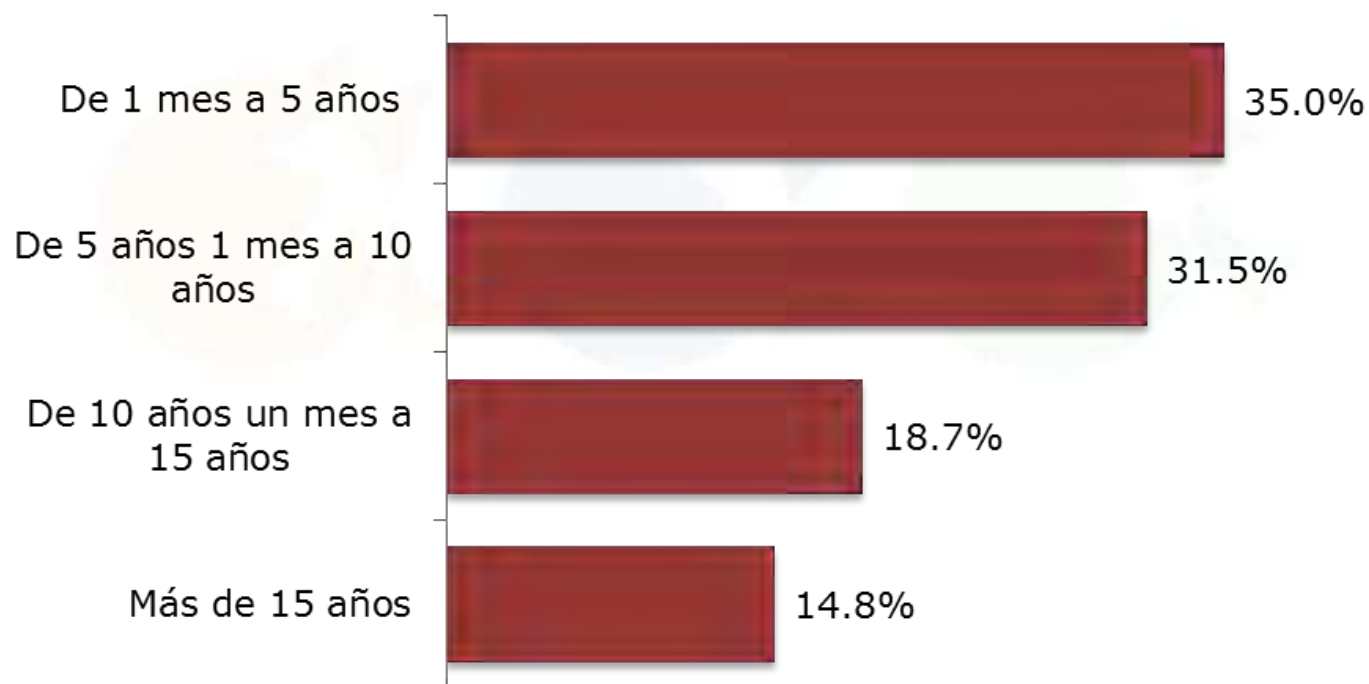
Porcentaje de los que sí les informó el vendedor y realizó una revisión en la entrega



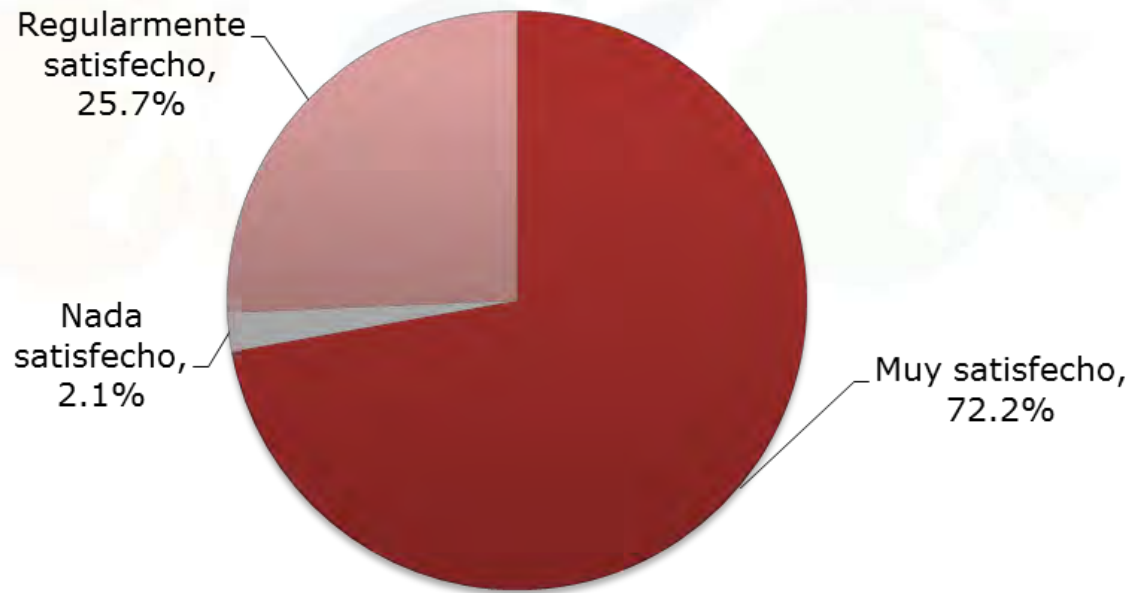
La revisión de la vivienda la realizó otra persona como...



Tiempo que lleva habitando la vivienda que compró



¿Que tan satisfecho está con las características físicas de la vivienda que compró?



Detección de algún deterioro en la vivienda después de comprarla

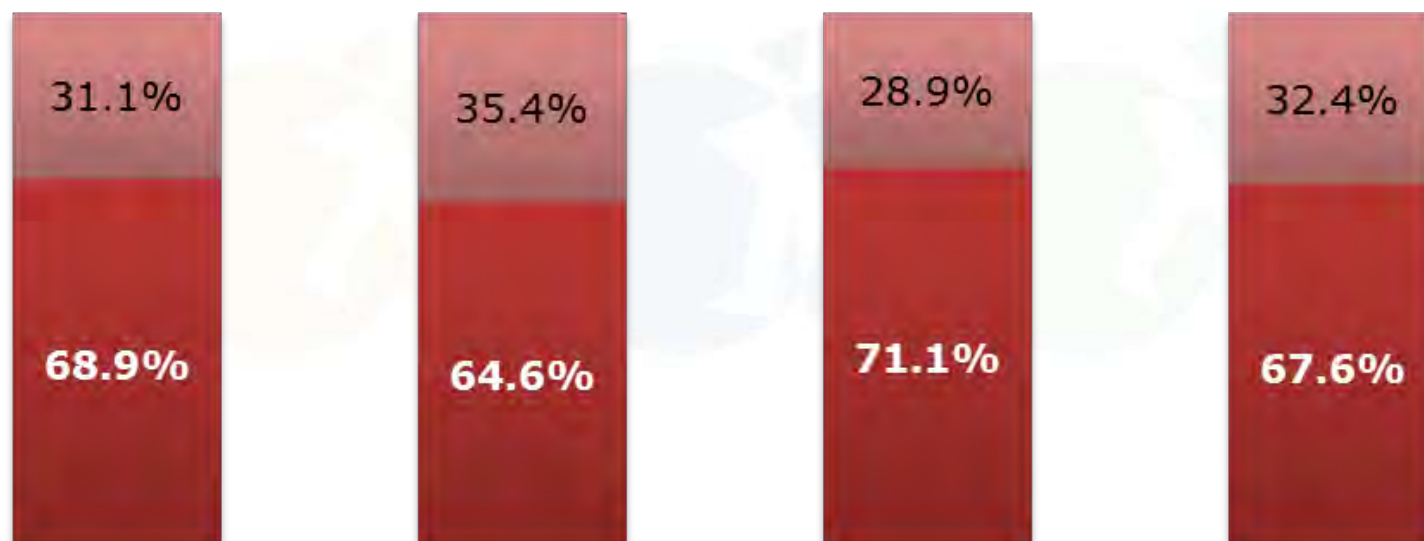
■ No ■ Sí



Nota: Los porcentajes no suman 100% por que no se consideró el No aplica.

El deterioro observado después de comprarla se debió principalmente a...

Porcentaje de los que sí detectaron algún deterioro



Accesorios como muebles de baño, llaves, puertas, fregadero, etc.

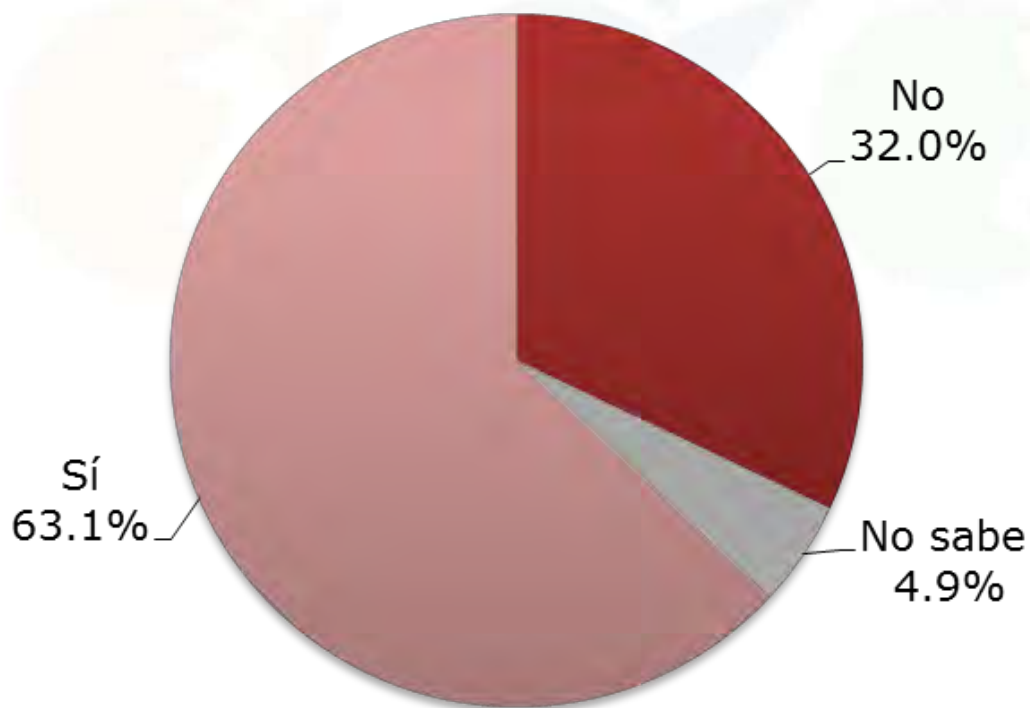
Terminados como puertas, ventanas, pisos, etc.

Espacios comunes como estacionamientos, jardines, azotea, etc.*

Servicios ofrecidos como agua, gas, luz, elevadores, etc.

- La mala calidad de los materiales o de su construcción (vicios ocultos)
- El uso normal y natural (temblores, inundaciones, etc.)

Antes, durante y después de la compra, ¿Considera que los vendedores ocultan información sobre las características físicas de la vivienda?



Resultados

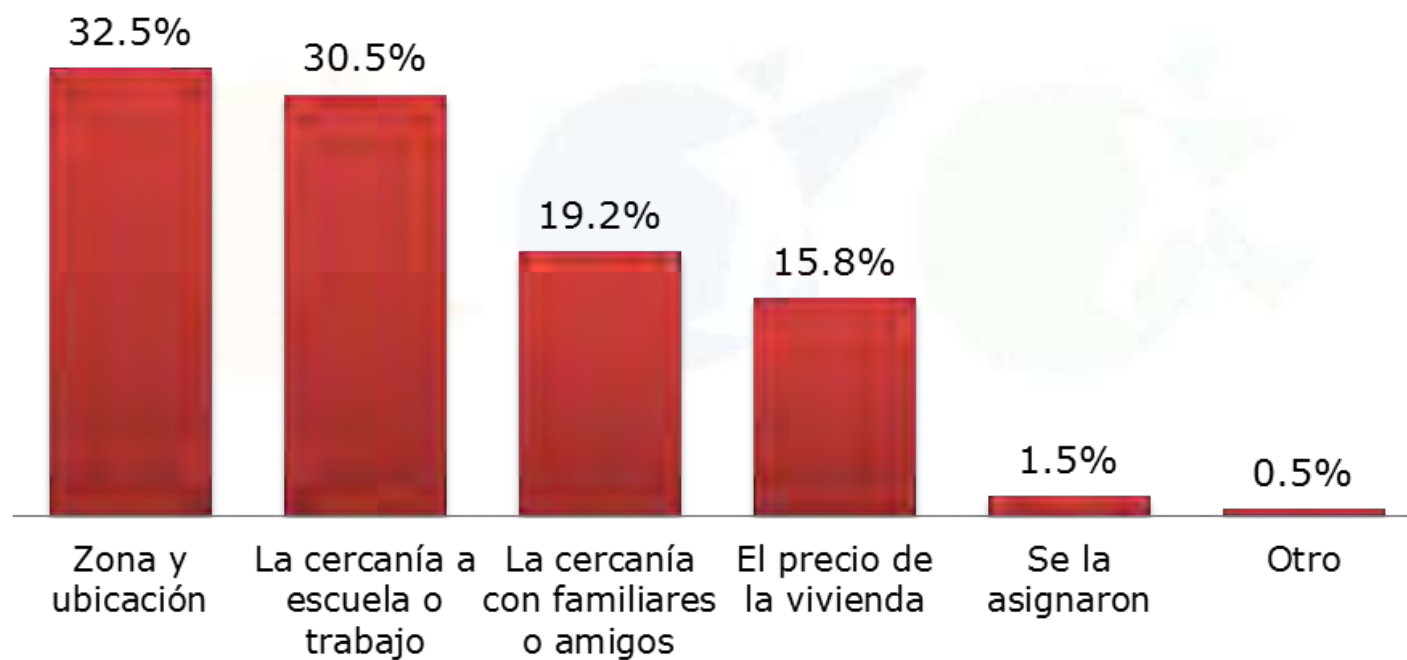
- 69.5% de los entrevistados quedaron muy satisfechos con la información proporcionada por el vendedor sobre las características físicas de su vivienda.
- La decisión de la vivienda que compró se determinó principalmente por la zona donde se ubica 45.3%.
- Antes de adquirir la vivienda 82.7% conoció sus características físicas mediante una visita a la vivienda terminada (nueva o usada) lo que contribuyó en su decisión de compra (91.6%).
- 53.7% visitó desde una hasta cinco viviendas terminadas o muestra diferentes antes de elegir la que compró.
- A 78.8% de los entrevistados el vendedor le informó sobre las características físicas de la vivienda.
- Las características físicas que sí le fueron informadas antes o durante son las siguientes: materiales utilizados (66.9%), calidad de los terminados (79.4%), calidad de materiales en estructura o cimientos (56.9%), si la vivienda comparte muros con otras viviendas (67.5%), tamaño real de los espacios (61.3%), existencia de espacios comunes (88.8%) y servicios ofrecidos como agua, luz, gas, etc. (93.8%).

Resultados

- Características físicas que sí fueron revisadas al momento de la entrega: materiales utilizados (79.2%), calidad de los terminados (85.5%), calidad de materiales en estructura o cimientos (74.8%), si la vivienda comparte muros con otras viviendas (82.8%), tamaño real de los espacios (95.6%), existencia de espacios comunes (72.0%) y servicios ofrecidos como agua, luz, gas, etc. (95.0%).
- 76.6% manifestó que la información proporcionada por el vendedor fue muy verídica.
- La revisión de la vivienda la realizó otra persona no profesional (58.8%).
- 35% lleva habitando la vivienda que compro hasta 5 años.
- 72.2% quedo muy satisfecho con las características físicas de la vivienda que compro.
- Respecto a los que detectaron algún deterioro en la vivienda después de la compra, mayoría fue en los accesorios como muebles de baño, llaves, puertas y fregadero, etc. (40.1%) y en los terminados de puertas , ventanas, pisos, etc. (43.9%).
- De los deterioros manifestados anteriormente 68.9% y 64.6%, respectivamente, consideraron que se debió al uso normal y natural (temblores, inundaciones, etc.).
- 63.1% manifestó que los vendedores ocultan información sobre las características físicas de la vivienda.

**Información sobre las
características de la zona
donde se ubica la vivienda
(Antes y después de la
compra)**

La vivienda que compró la eligió principalmente por...

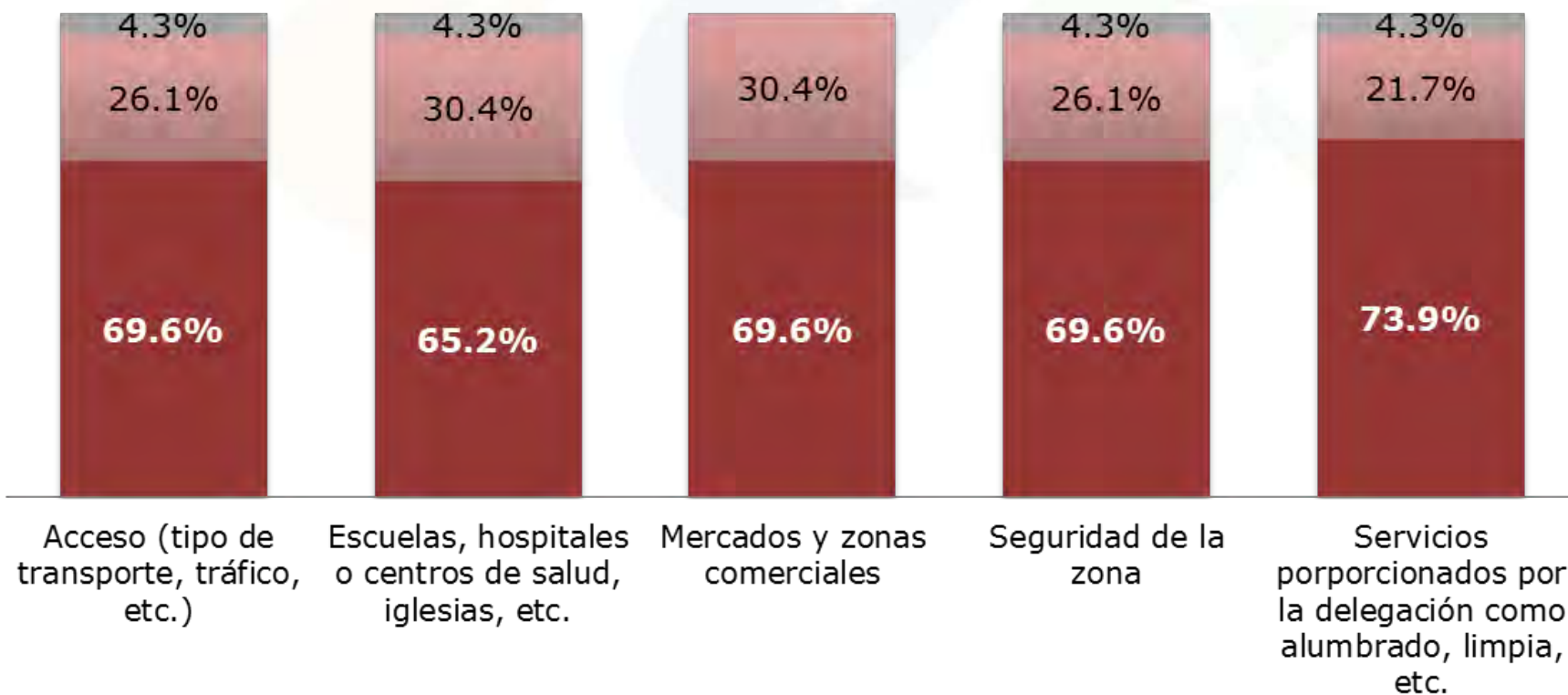


¿Antes de la compra ya conocía las características de la zona?



El vendedor le detalló las características de la zona

■ No ■ Sí ■ No recuerda



Veracidad de la información sobre las características de la zona que dio el vendedor respecto a las que realmente observó

Porcentaje de los que sí les informó el vendedor



Antes de comprar tenía idea de cómo quería que fueran...



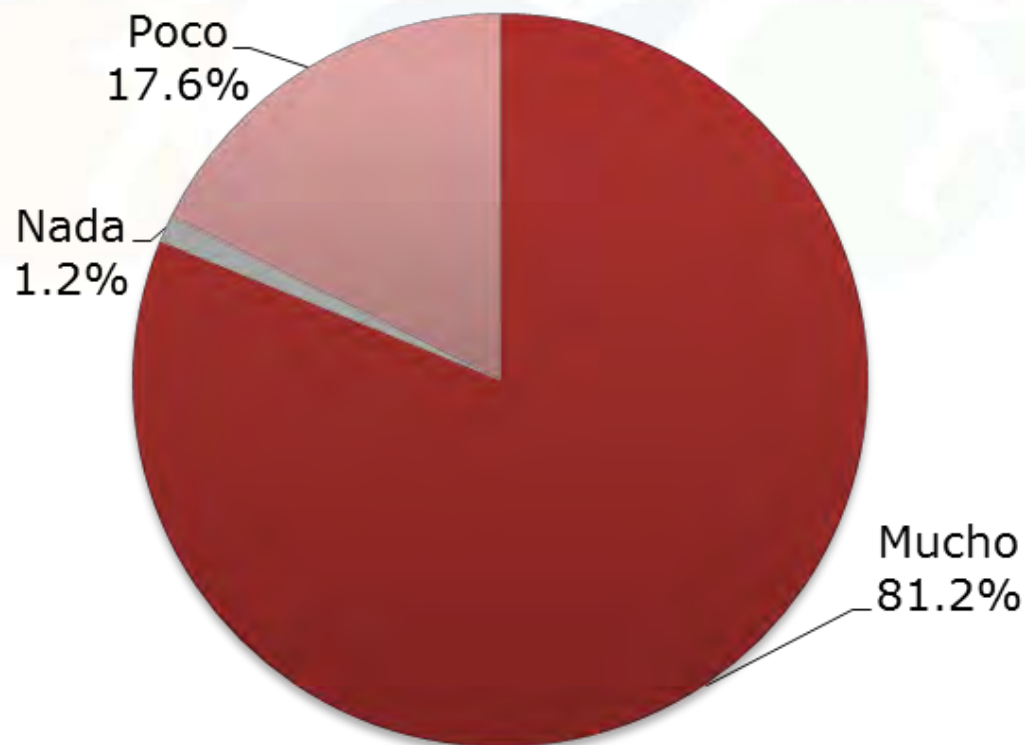
Las características físicas de la vivienda como núm. de recámaras, zotehuela, estacionamiento, elevador, etc.

Las características de la zona donde se ubicaría su vivienda, como delegación, cercanía al trabajo, escuela, etc.

Los porcentajes no suman 100% toda vez que no se consideró el No recuerda

¿Qué tanto se aproximaron las características de la vivienda y zona que describió el vendedor con respecto a las que finalmente observó?

Porcentaje de los que sí tenían una idea de cómo querían que fueran



Resultados

- 32.5% eligió la vivienda que compró por la zona y ubicación y 30.5% por la cercanía a escuela o trabajo.
- Antes de la compra 88.7% manifestó que ya conocía las características de la zona.
- Más de 60% de los vendedores no informó a los compradores sobre las características de la zona.
- De los que sí les informó el vendedor, 55.6% consideró muy verídica la información sobre las características de la zona respecto a las que realmente observó.
- Antes de la compra de la vivienda 83.7% tenía idea de como quería que fueran las características de la vivienda y 89.7% tenía idea de las características de la zona.
- De los que sí tenían una idea de como querían que fueran las características de la vivienda y la zona 81.2% manifestó que éstas se aproximaron mucho respecto a las que finalmente observó.



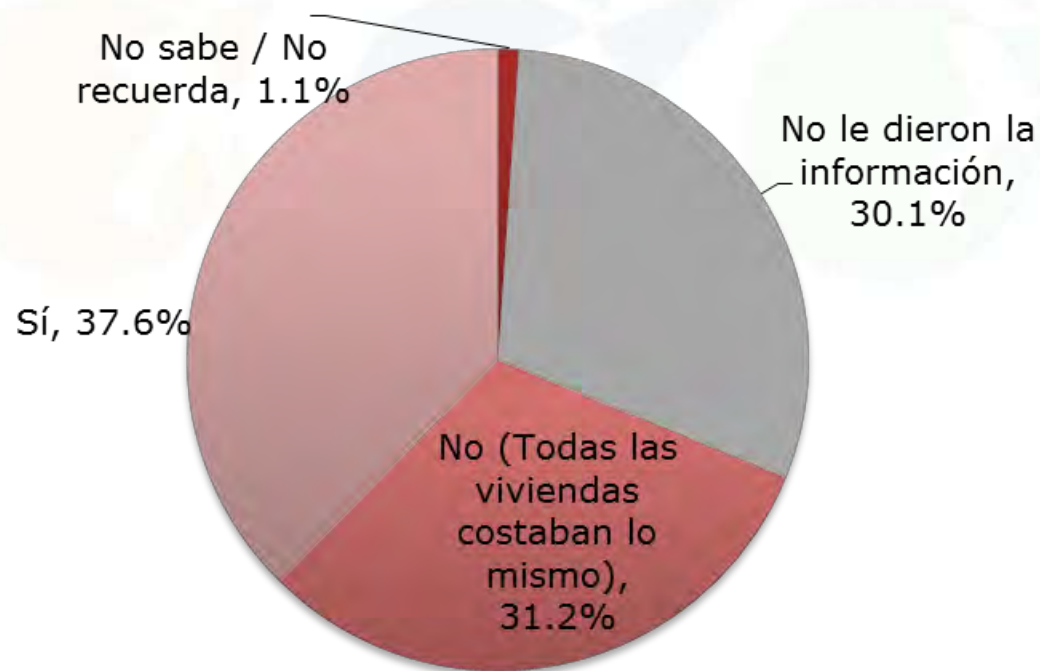
Satisfacción sobre la información proporcionada por los vendedores referente a los precios de venta

La vivienda se la compró...



¿Le especificó el vendedor si tendría un precio diferente según sus características?

No se consideró a los que compraron directamente con el dueño



¿Que tan satisfecho quedó con la información del vendedor sobre la diferencia en el precio?

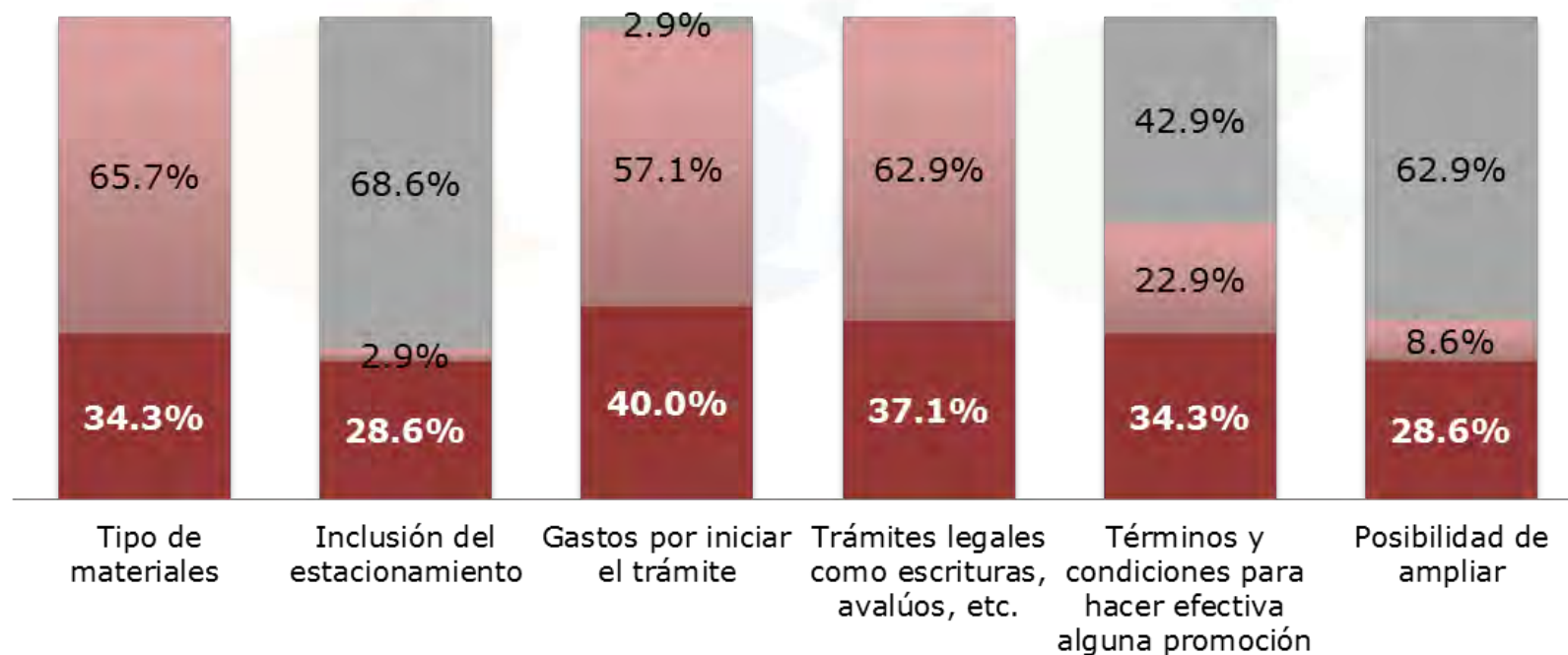
No se consideró a los que compraron directamente con el dueño y a quienes no les brindaron la información



El vendedor especificó que la diferencia de precio sería por...

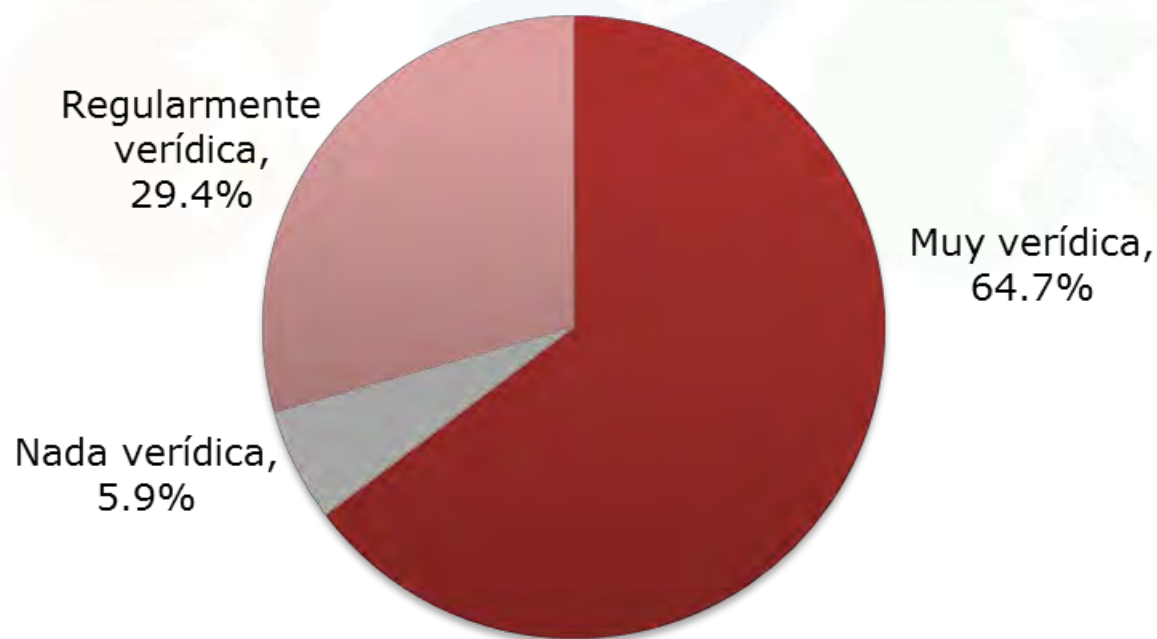
No se consideró a los que compraron directamente con el dueño y a quienes no les brindaron la información

■ No ■ Sí ■ No aplica

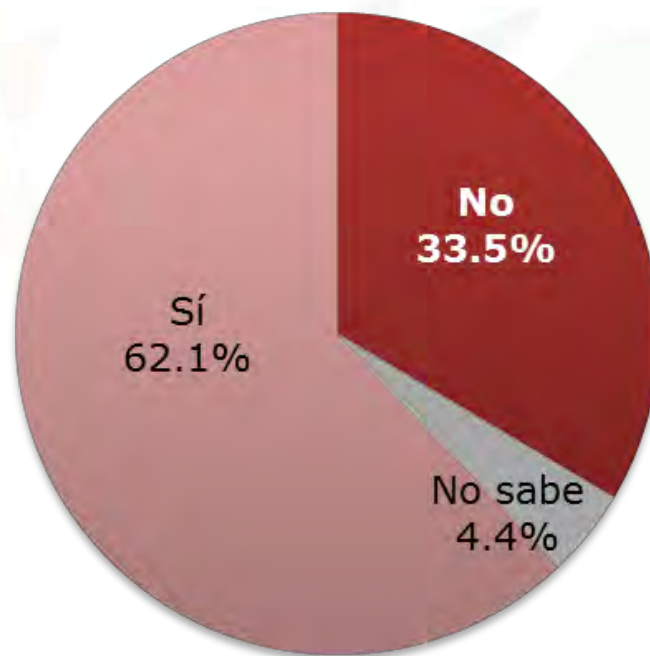


¿Que tan satisfecho quedó con la información del vendedor sobre la diferencia en el precio?

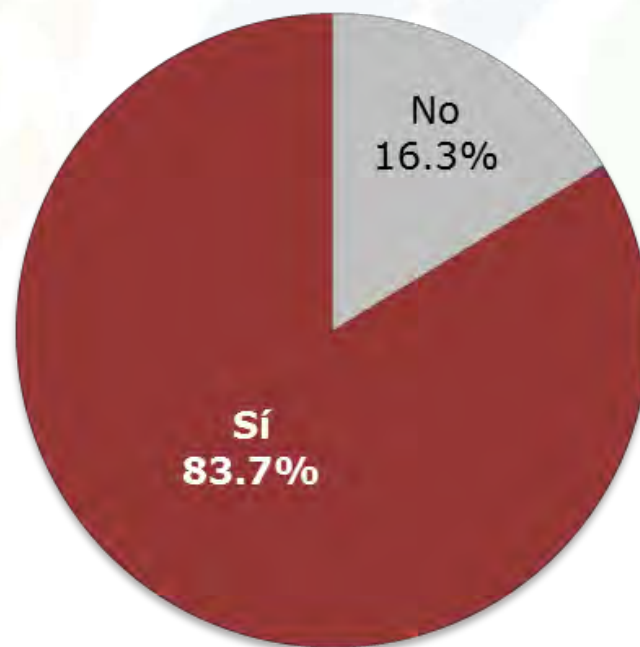
No se consideró a los que compraron directamente con el dueño y a quienes no les brindaron la información



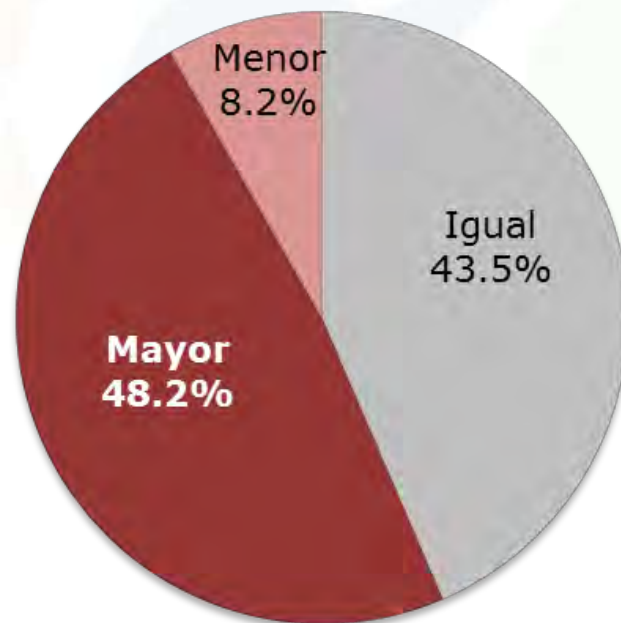
¿Los vendedores ocultan o les falta dar información sobre precios, condiciones de pago o lo que incluye el precio?



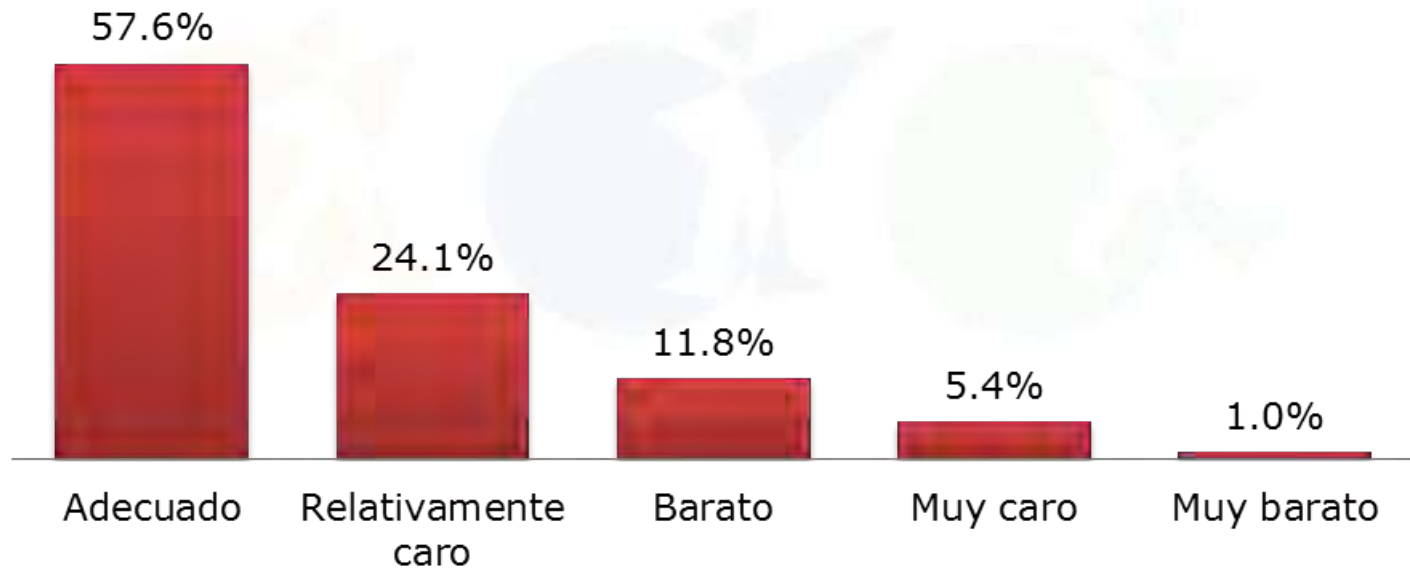
Antes de iniciar la búsqueda de la vivienda que compró ¿Tenía idea del dinero que destinaría en la compra?



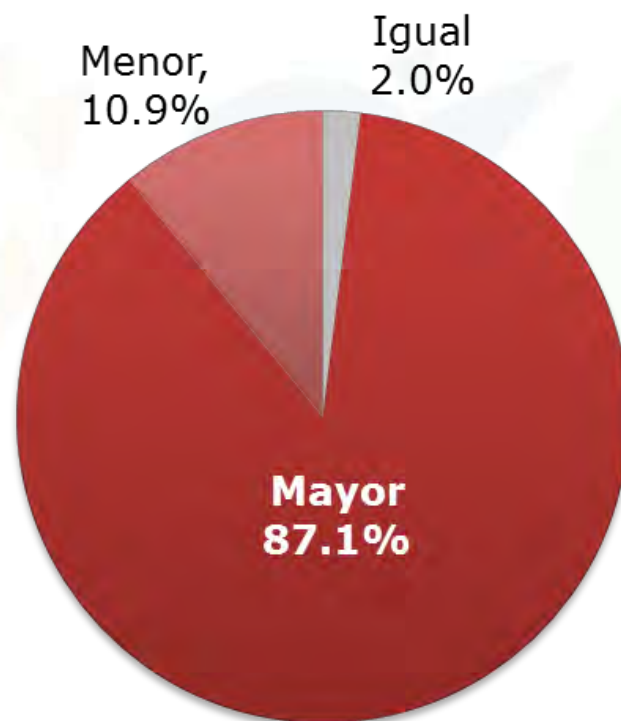
¿El dinero que pagó respecto al que podía destinar a la compra fue...?



El precio que pagó por su vivienda fue...



Actualmente el precio de su vivienda es...




Resultados

- 54.2% de los que compraron vivienda lo hicieron directamente con el dueño de la casa o departamento.
- A los que compraron con un desarrollador inmobiliario, una empresa de bienes raíces, un programa de vivienda (INVI) u otro el vendedor no le especificó si la vivienda tendría un precio diferente según sus características (30.1%) o no le brindó la información porque todas las viviendas costaban lo mismo (31.2%)
- De 37.6% que sí les especificó el vendedor si la vivienda tendría un precio diferente según sus características 77.1% quedó muy satisfecho con la información que le proporcionaron.
- La mayoría de los entrevistados manifestó que la diferencia del precio que le informaron fue en el tipo de materiales (65.7%), gastos por iniciar el trámite (57.1%) y trámites legales como escrituras, avalúos, etc. (62.9%), principalmente.
- Sin embargo, 62.1% considera que ocultan o les falta dar información sobre precios, condiciones de pago o lo que incluye el precio.

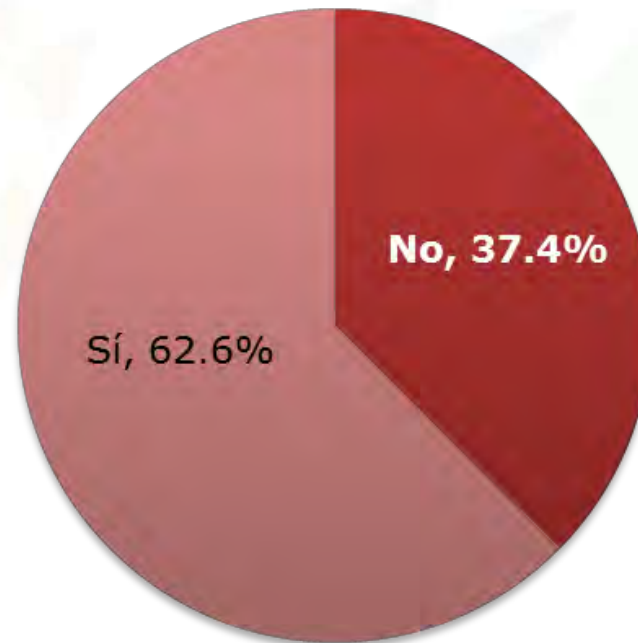
Resultados

- 83.7% de los entrevistados tenía una idea del dinero que destinaría en la compra de la vivienda antes de iniciar la búsqueda.
- Para 48.2% el dinero que pago respecto al que podía destinar en la compra fue mayor.
- 57.6% considera que el precio que pago por su vivienda fue el adecuado.
- La mayoría de los encuestados (87.1%) cree que actualmente el precio de su vivienda es mayor.

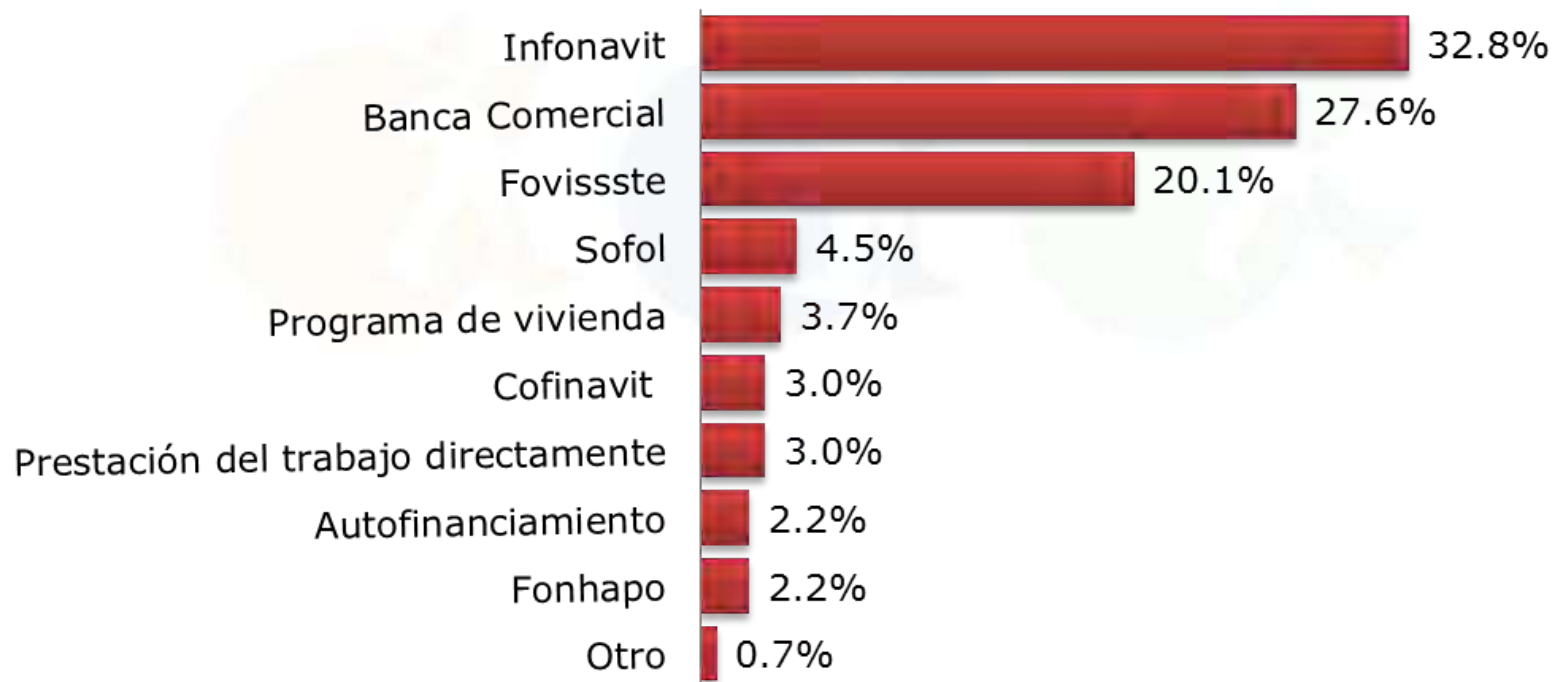


Satisfacción sobre la información que proporcionan los otorgantes de créditos para el pago y gastos de la vivienda

¿Utilizó algún crédito para la compra de su vivienda ya sea para el pago del precio, escrituras, avalúos, etc.?



Tipo de crédito utilizado




¿Qué tan satisfecho quedó con la información que le dio el otorgante del crédito?



Resultados

- 62.6% utilizó algún crédito para la compra de esta vivienda ya sea para el pago del precio, escrituras, avalúos, etc.
- De los que sí utilizaron algún crédito, 32.8% corresponden al Infonavit, 27.6% a la banca comercial y 20.1% a Fovissste.
- 60.6% de los que sí utilizaron un crédito quedó muy satisfecho con la información que le proporcionaron.

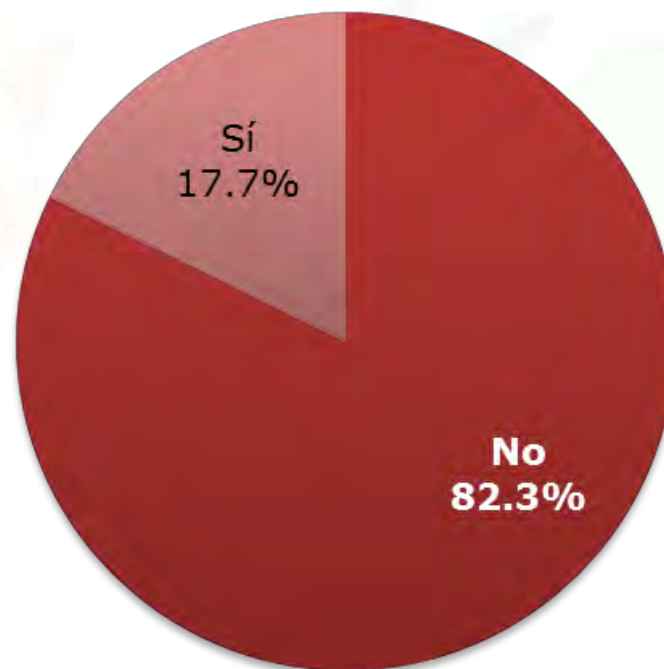


Búsqueda de información de los consumidores sobre las características físicas, precios y de los créditos de la vivienda

¿Dónde buscó información de la vivienda que compró?



¿Contrató asesoría de algún especialista?



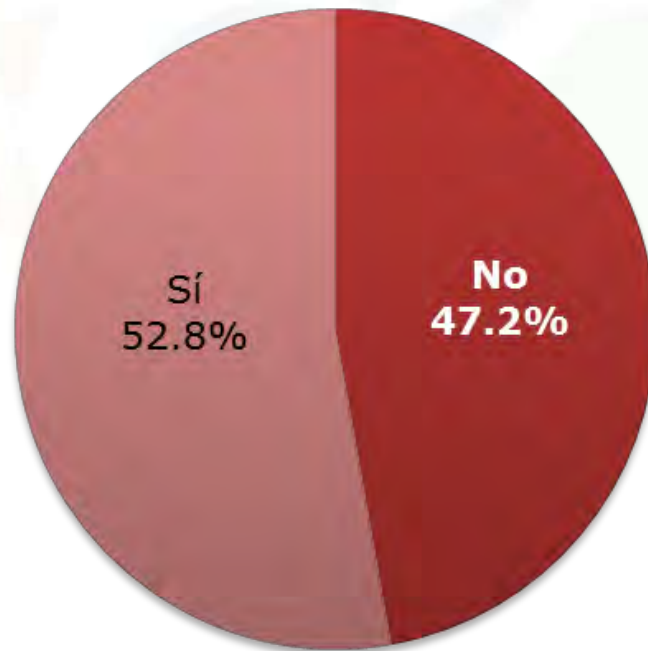
El especialista que lo orientó fue...

Porcentaje de los que sí contrataron asesoría




¿Verificó que el especialista estuviera certificado o avalado por alguna institución?

Porcentaje de los que sí contrataron asesoría



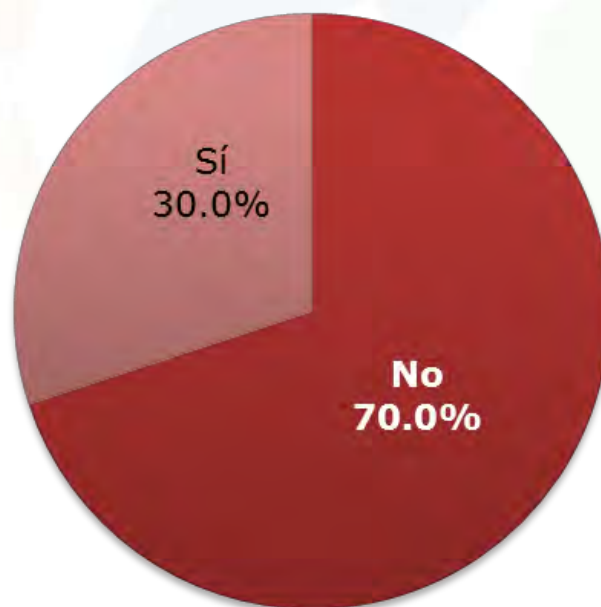
Resultados

- Del total de encuestados 31.6% buscó información de la vivienda a pie o de manera visual y 21.3% con familiares y amigos, entre los principales porcentajes.
- 17.7% contrato los servicios de un asesor especializado.
- De los que sí contrataron asesoría 66.7% lo hizo con un asesor independiente del cual 52.8% verificó que éste estuviera certificado o avalado por alguna institución.

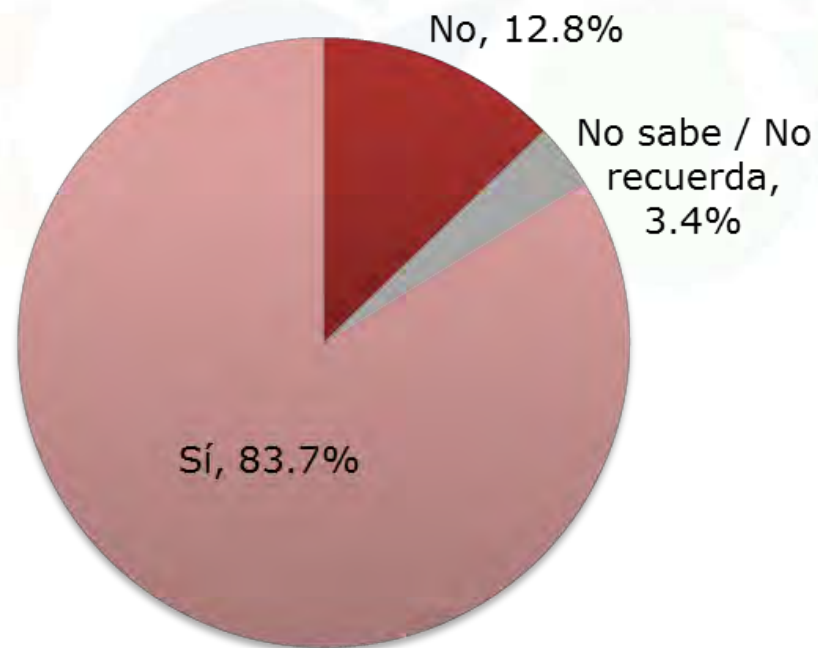


Satisfacción sobre la información proporcionada por el vendedor sobre el trámite legal para adquirir una vivienda

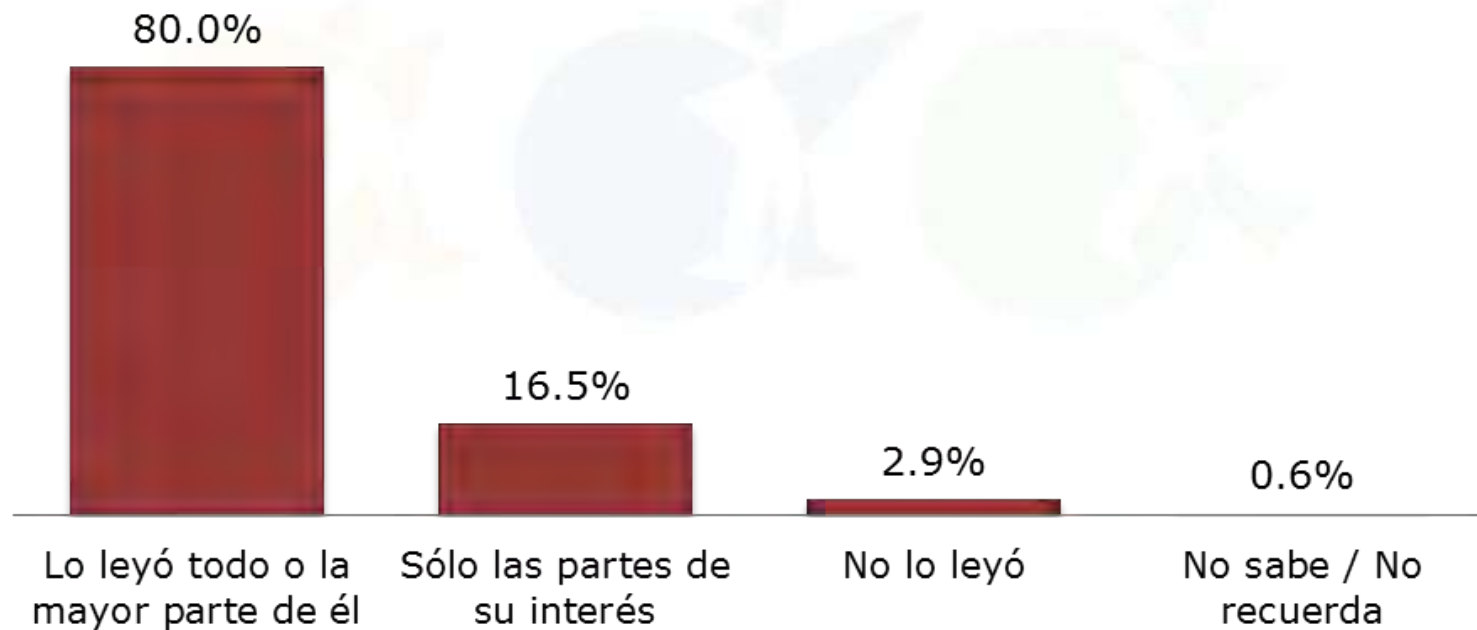
¿Sabía que los desarrolladores inmobiliarios tienen la obligación de registrar ante Profeco sus contratos de adhesión?



¿Firmó algún documento en el que se especificaran las condiciones de compra-venta?



El documento de compra-venta que firmó...



¿Ha detectado el incumplimiento de alguna de las cláusulas del documento que firmó?



Tipo de incumplimiento de alguna de las cláusulas del contrato o documento que firmó

Porcentaje de los que sí detectaron algún incumplimiento



¿Que ha hecho para solucionar el incumplimiento?

Porcentaje de los que sí detectaron algún incumplimiento



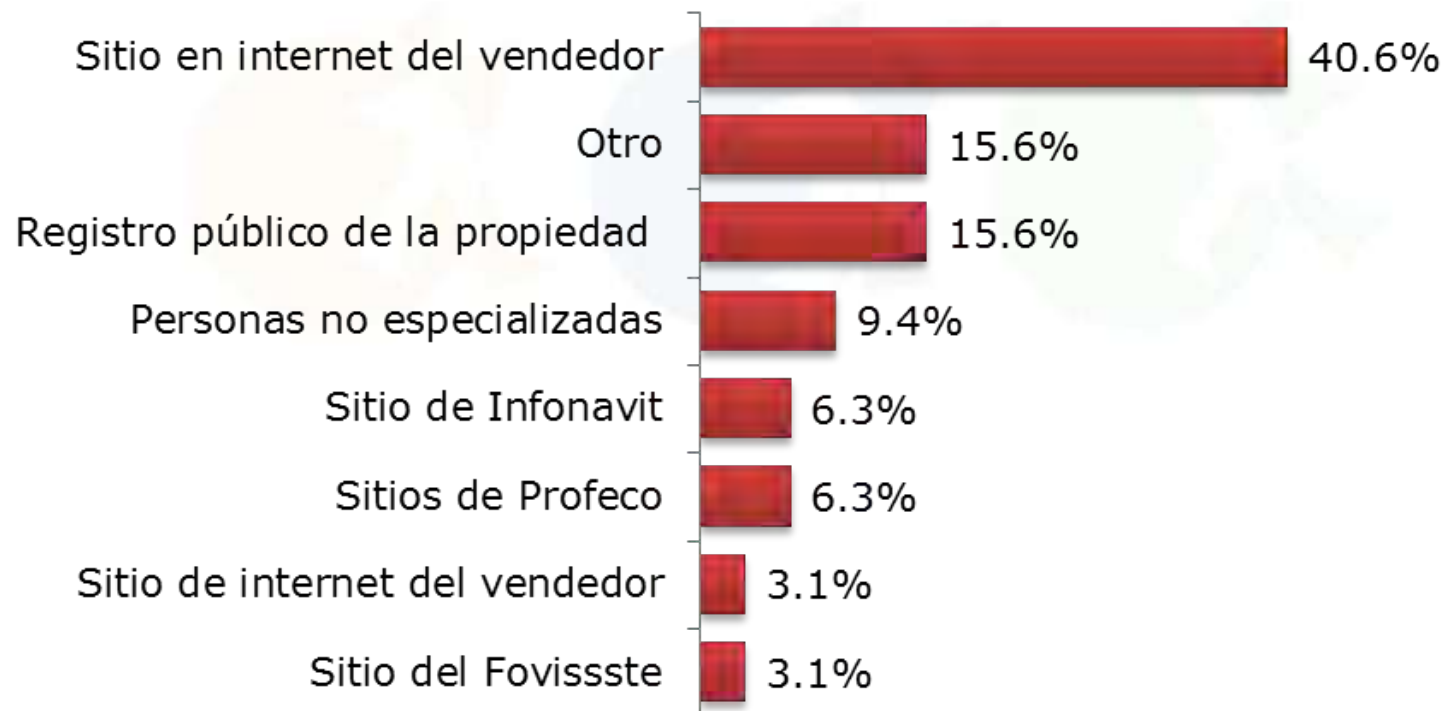
¿Buscó información sobre el comportamiento comercial, legal, etc. del vendedor?



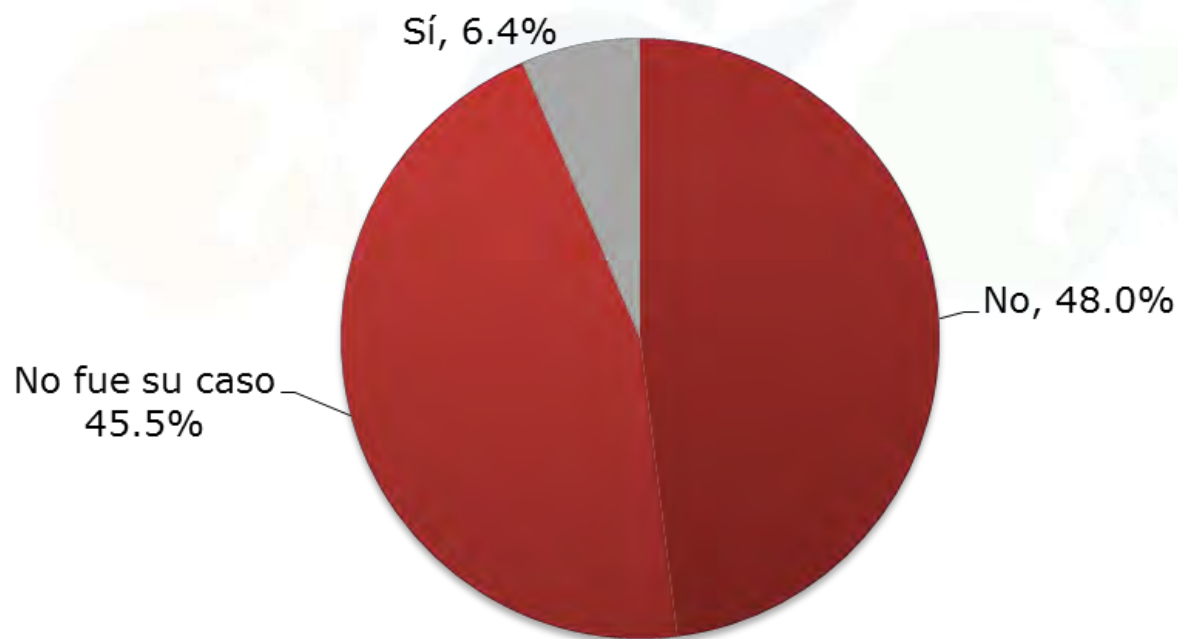
Nota: La opción No fue su caso considera a los que compraron a un particular o la compró hace 20 años, etc.

Lugares dónde consultó información sobre el comportamiento comercial del vendedor

Porcentaje de los que sí buscaron información

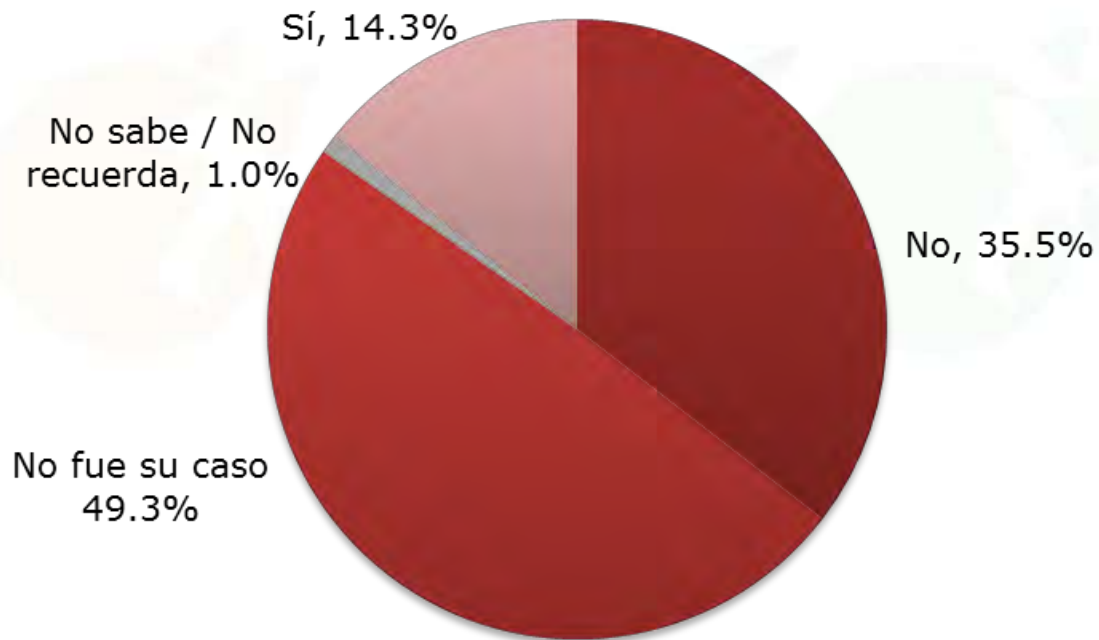


¿Sabía que el vendedor de viviendas nuevas debe entregarle un documento llamado "Oferta vinculante"?



Nota: La opción No fue su caso considera a los que compraron a un particular o la compró hace 20 años, etc.

¿Le entregaron un documento en dónde se especificara la vigencia de precios?



Nota: La opción No fue su caso considera a los que compraron a un particular o la compró hace 20 años, etc.

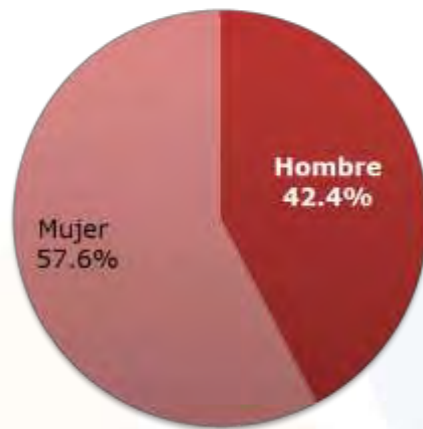
Resultados

- 70% de los entrevistados no sabía que los desarrolladores inmobiliarios tienen la obligación de registrar ante Profeco sus contratos de adhesión.
- 83.7% firmó algún documento en el que se especificaron las condiciones de compra-venta, de ellos 80% manifestó haberlo leído todo o la mayor parte.
- 92.9% no detectó algún incumplimiento en las cláusulas del documento que firmó.
- De los 7.1% que sí detectaron algún incumplimiento fue principalmente respecto a la calidad de los materiales y terminados.
- Las acciones para solucionar el incumplimiento fue asistir con el vendedor, de los cuales 30.8% encontró solución.
- 58.1% buscó información sobre el comportamiento comercial, legal, etc. del vendedor.
- 48% no sabía que el vendedor de viviendas nuevas debe entregarle un documento llamado oferta vinculante.

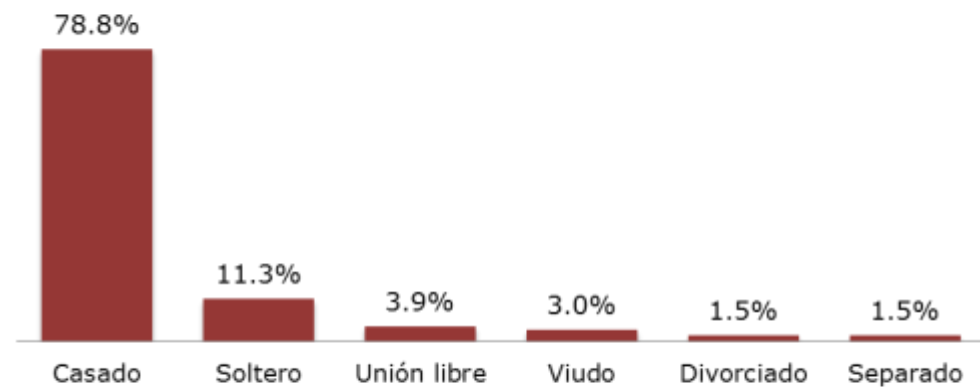


Datos generales

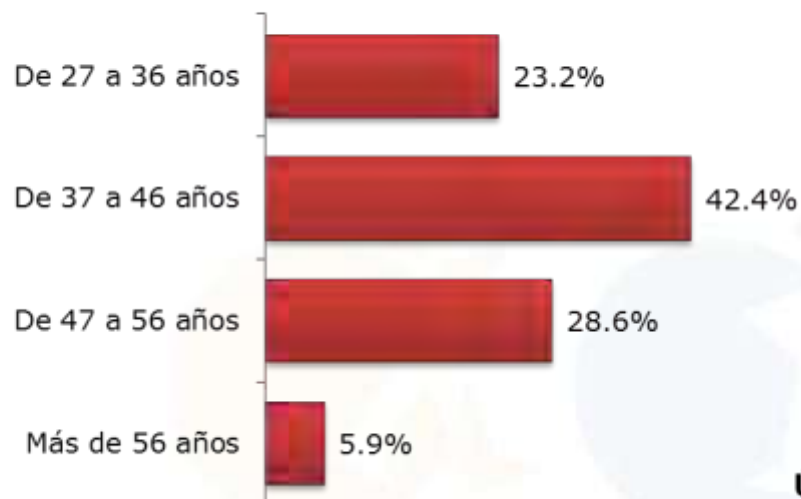
Sexo



Estado civil



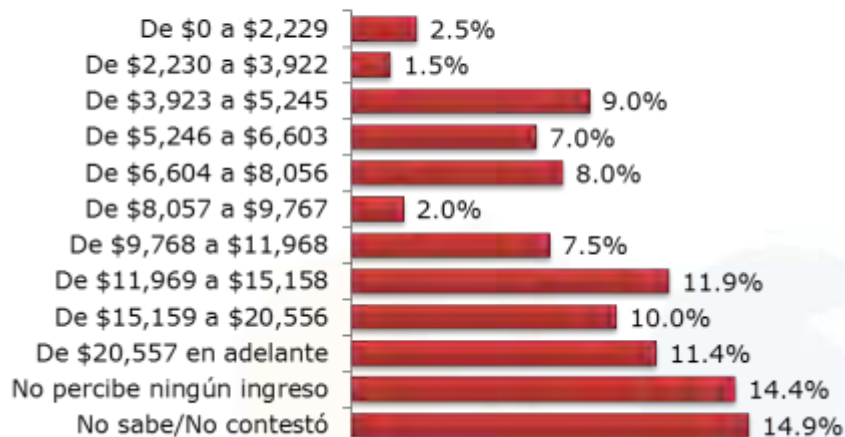
Edad



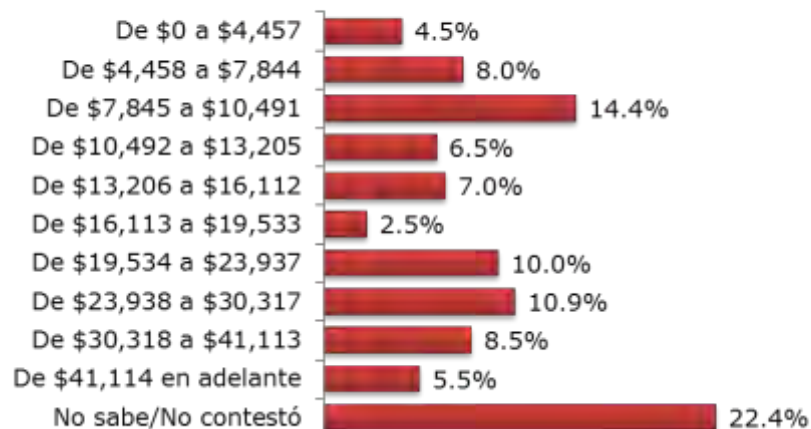
Último grado de estudios



Ingreso mensual personal aproximado




Ingreso mensual familiar aproximado



Ocupación





Si deseas mayor
información da clic en
[cuestionarios](#) y [respuestas](#)