

**Encuesta de satisfacción de los  
consumidores respecto a la  
información proporcionada por los  
arrendadores de vivienda**

# 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.

# Metodología

- **Muestra:** Se aplicaron 203 cuestionarios de compra y 234 de renta (en total 437) y 880 cuestionarios alternativos en los que además de filtrar a la población objetivo, se identificaron de manera general las características del lugar que habita el informante.
- **Instrumento de medición:** Se elaboraron 3 cuestionarios, uno para filtrar a la población objetivo y obtener algunos datos estadísticos de esta población, otro que se aplicó a las personas que rentan y un tercero a quienes compraron una vivienda.

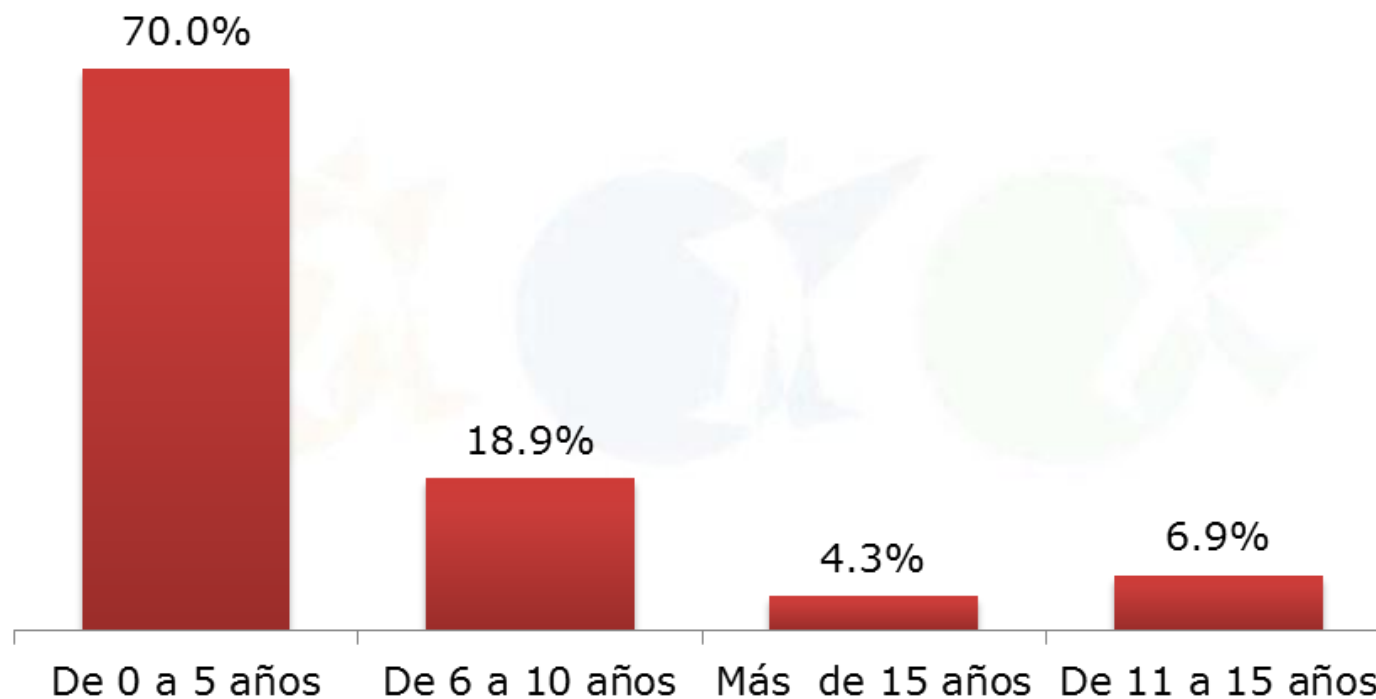


# Renta de vivienda



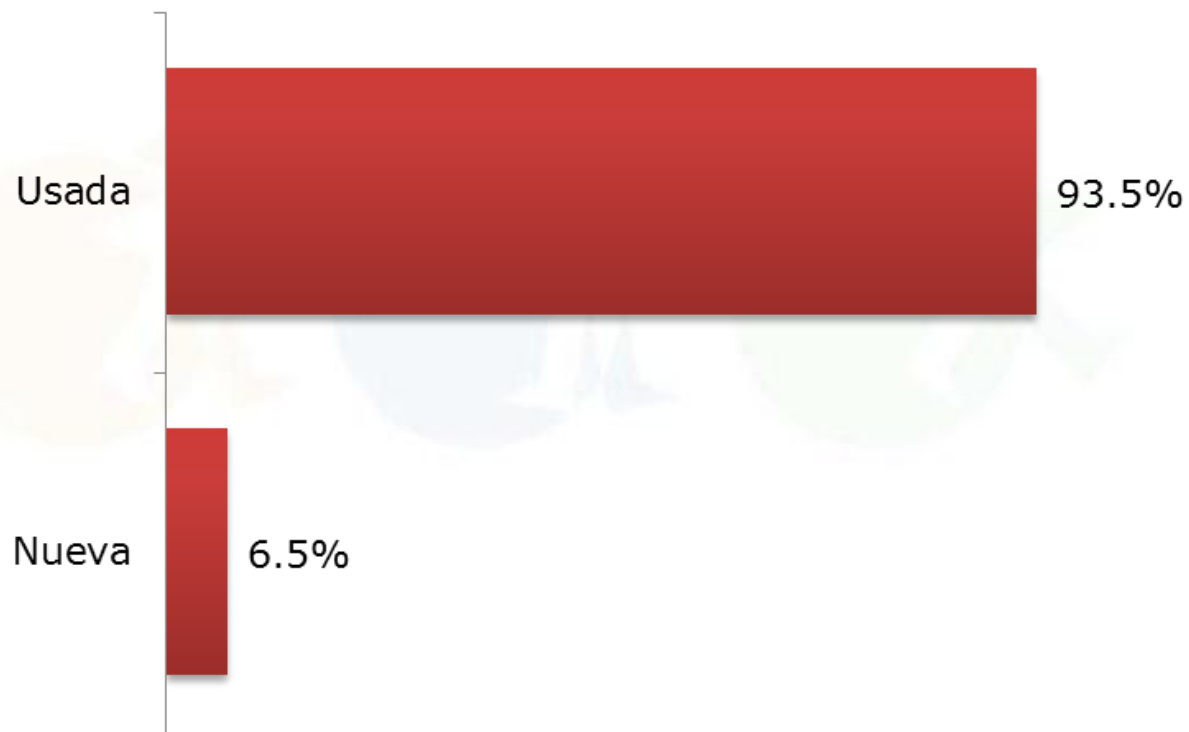
# Características de la vivienda que habita actualmente

## ¿Desde cuándo renta esta propiedad?



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

## ¿Cuándo realizó el trámite para rentar la vivienda esta era...?



## ¿La vivienda que rentó o renta es...?



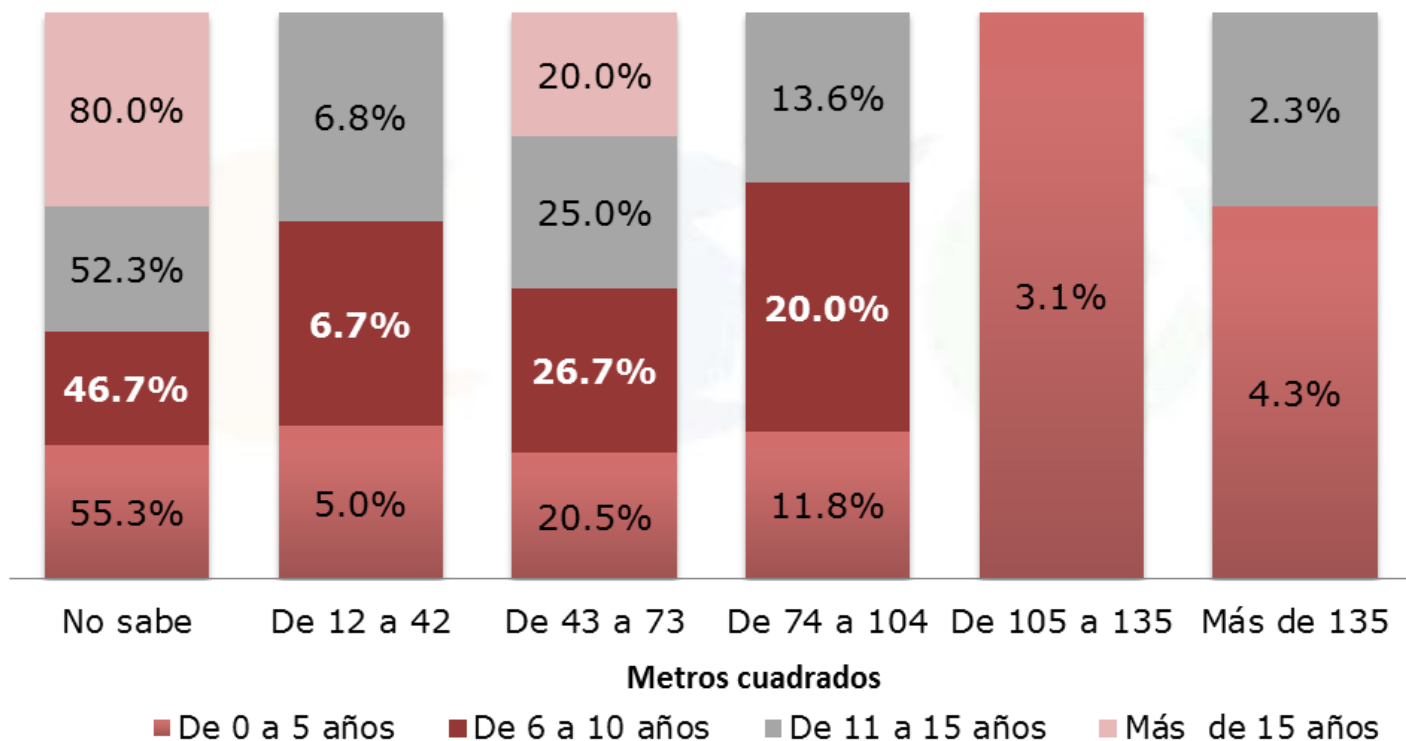


## Tipo de vivienda rentada respecto a su condición de nueva o usada



Nota: La opción de vivienda usada incluye las remodeladas por el entrevistado o por un tercero y la opción de vivienda nueva las que no estaban construidas porque se compró en preventa (sobre plano, maqueta, etc.)

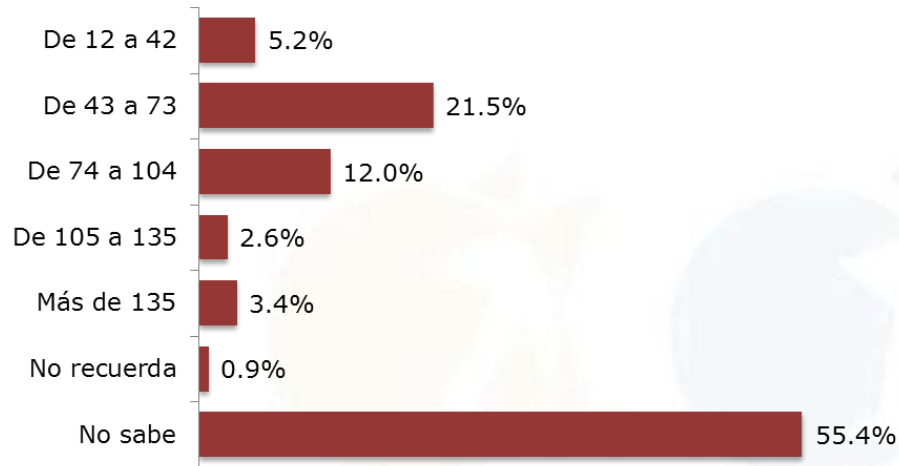
## Metros cuadrados respecto a los años que lleva rentando la vivienda



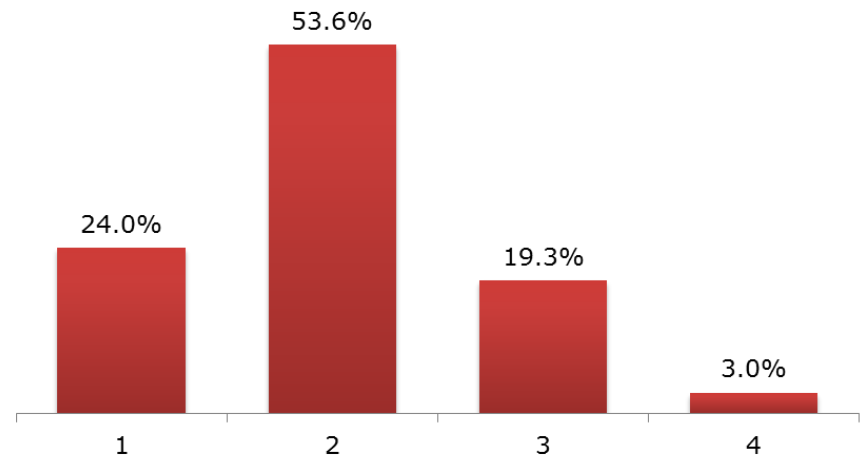
Nota: El cero se refiere a quienes tienen menos de un año con la propiedad.

# Características de la vivienda que renta

## Metros cuadrados

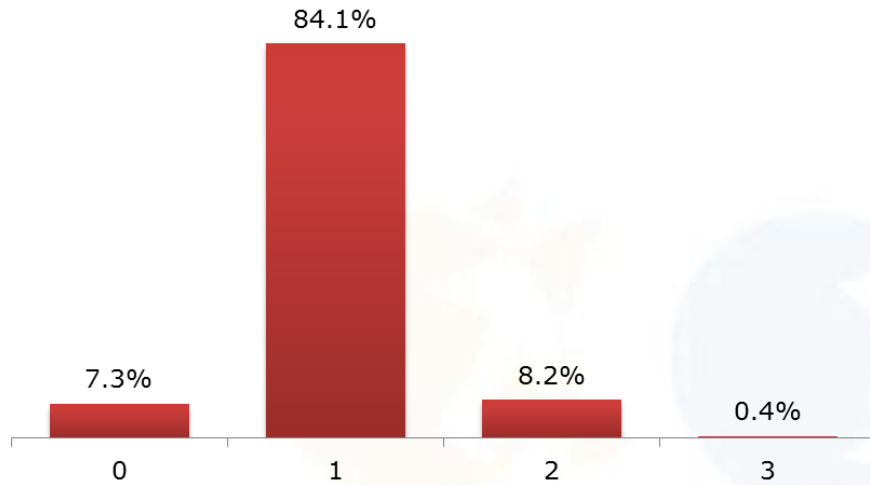


## Número de recámaras

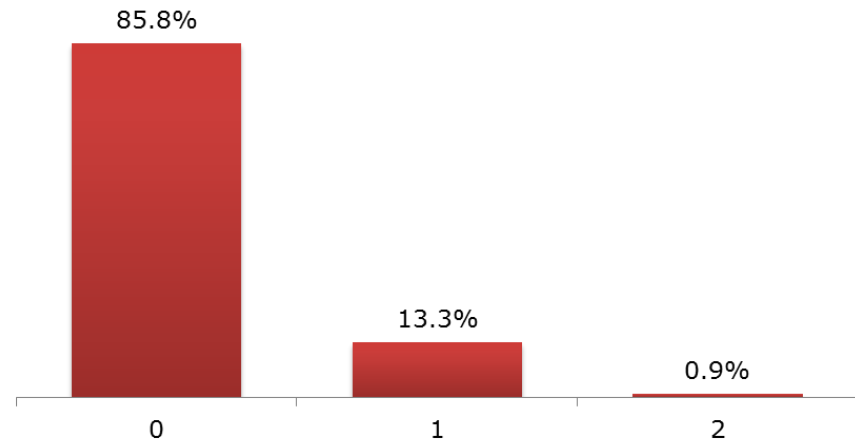


# Características de la vivienda que renta

Número de baños completos o con regadera

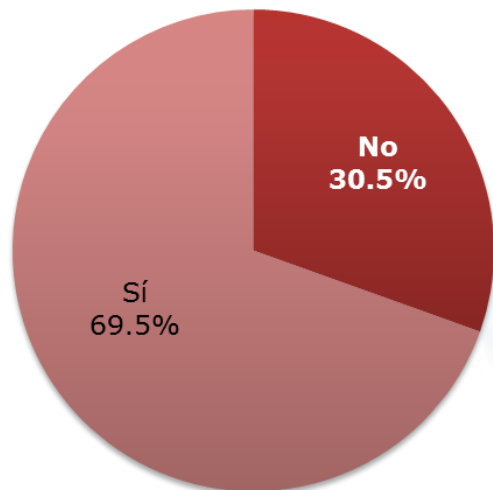


Número de medios baños sin regadera

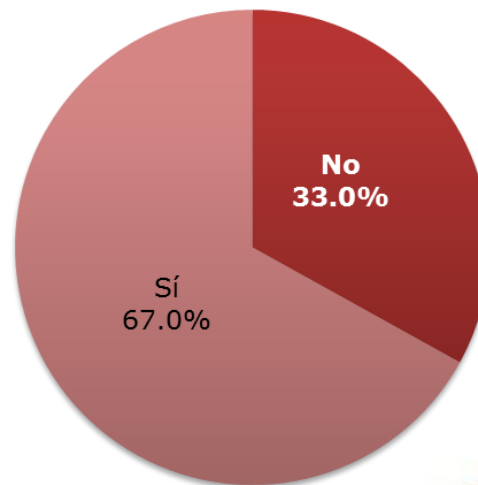


# Características de la vivienda que renta

## Cuarto de lavado o espacio techado para lavado

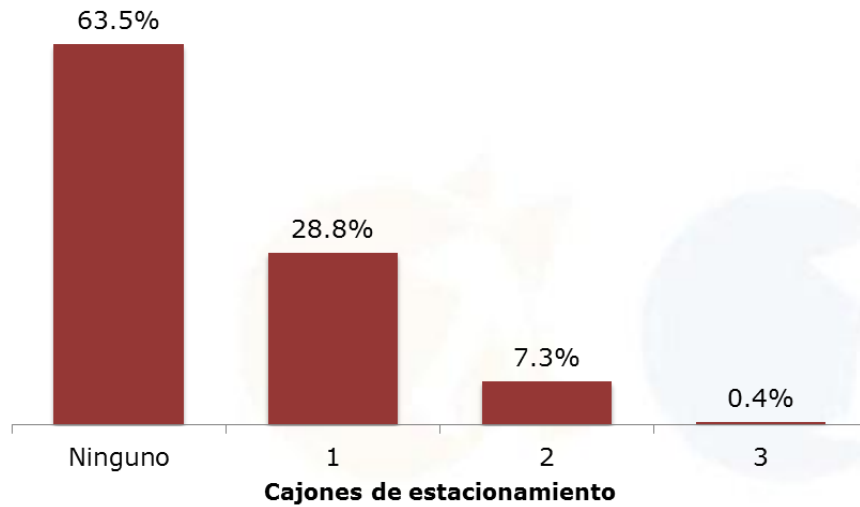


## Jaula o espacio exclusivo para tender

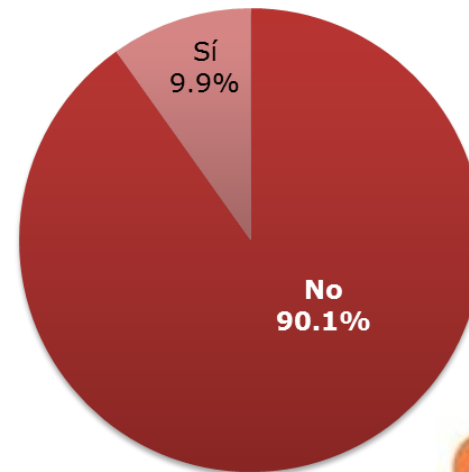


# Características de la vivienda que renta

## Número de cajones o lugares para estacionamientos

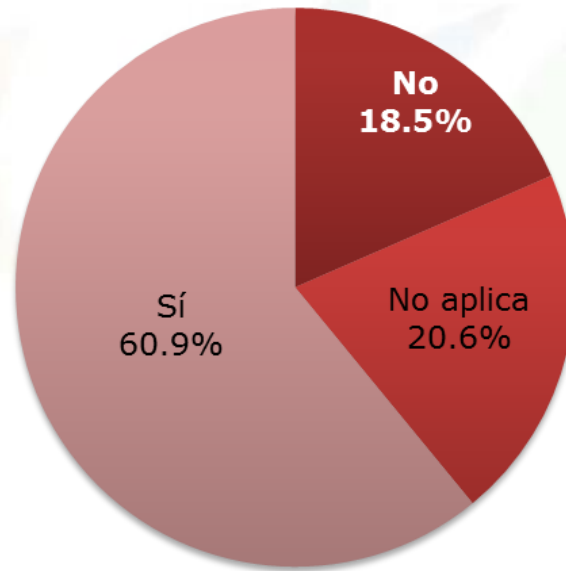


## Jardín propio



# Características de la vivienda que renta

## Zonas comunes



# Características de la vivienda que renta

Características		Años transcurridos desde que rentó la vivienda			
		De 0 a 5 años*	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	Más de 15 años
<b>Metros cuadrados construidos</b>	De 12 a 42	11.1%	14.3%	12.5%	0.0%
	De 43 a 73	45.8%	52.4%	50.0%	100.0%
	De 74 a 104	26.4%	28.6%	37.5%	0.0%
	De 105 a 135	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	Más de 135	9.7%	4.8%	0.0%	0.0%
<b>Número de recámaras</b>	1	28.4%	11.4%	12.5%	30.0%
	2	50.0%	61.4%	68.8%	60.0%
	3	19.8%	20.5%	12.5%	10.0%
	4	1.9%	6.8%	6.3%	0.0%
<b>Número de baños completos o con regadera</b>	0	8.7%	4.5%	6.3%	0.0%
	1	82.0%	88.6%	87.5%	100.0%
	2	8.7%	6.8%	6.3%	0.0%
	3	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Número de medios baños sin regadera</b>	0	87.7%	81.8%	75.0%	100.0%
	1	11.7%	15.9%	25.0%	0.0%
	2	0.6%	2.3%	0.0%	0.0%
<b>Zotihueta o cuarto de lavado</b>	No	35.2%	22.7%	6.3%	30.0%
	Sí	64.8%	77.3%	93.8%	70.0%
<b>Jaula o espacio para tender</b>	No	30.2%	36.4%	50.0%	40.0%
	Sí	69.8%	63.6%	50.0%	60.0%
<b>Cajones de estacionamiento</b>	0	65.4%	61.4%	56.3%	60.0%
	1	29.0%	27.3%	25.0%	30.0%
	2	5.6%	11.4%	18.8%	0.0%
	3	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%
<b>Jardín</b>	No	89.5%	93.2%	87.5%	100.0%
	Sí	10.5%	6.8%	12.5%	0.0%
<b>Zonas comunes</b>	No	21.6%	13.6%	6.3%	10.0%
	No aplica	19.8%	25.0%	18.8%	20.0%
	Sí	58.6%	61.4%	75.0%	70.0%

\* Cero se refiere a meses




# Resultados

- 70.0% de los entrevistados llevan rentando la vivienda que habita en la actualidad hasta 5 años.
- Al realizar el trámite de renta, la mayoría manifestó que la vivienda era usada (93.5%).
- La mayoría renta departamentos en complejo de más de dos edificios.
- Existe un desconocimiento de los metros cuadrados de la vivienda que rentan, toda vez que 55.4% manifestó que desconocen esa información.
- Las principales características físicas de la vivienda, según los entrevistados, son las siguientes:
  - 21.5% mide 43 a 63 metros cuadrados
  - 53.6% cuenta con dos recámaras
  - 84.1% tienen un baño completo con regadera
  - 85.8% cuenta con medio baño sin regadera
  - 69.5% dispone de cuarto de lavado o espacio techado para tender ropa

# Resultados

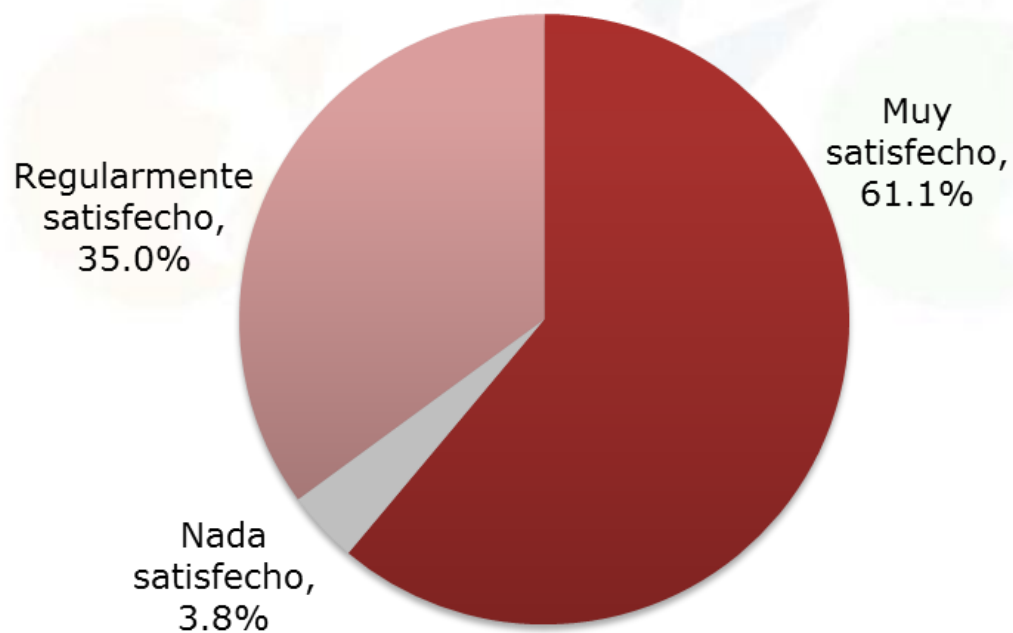
- 67.0% tiene jaula o espacio exclusivo para tender ropa
- 63.5% no cuenta con cajón de estacionamiento
- 90.1% tiene jardín propio
- 60.9% cuenta con zonas comunes



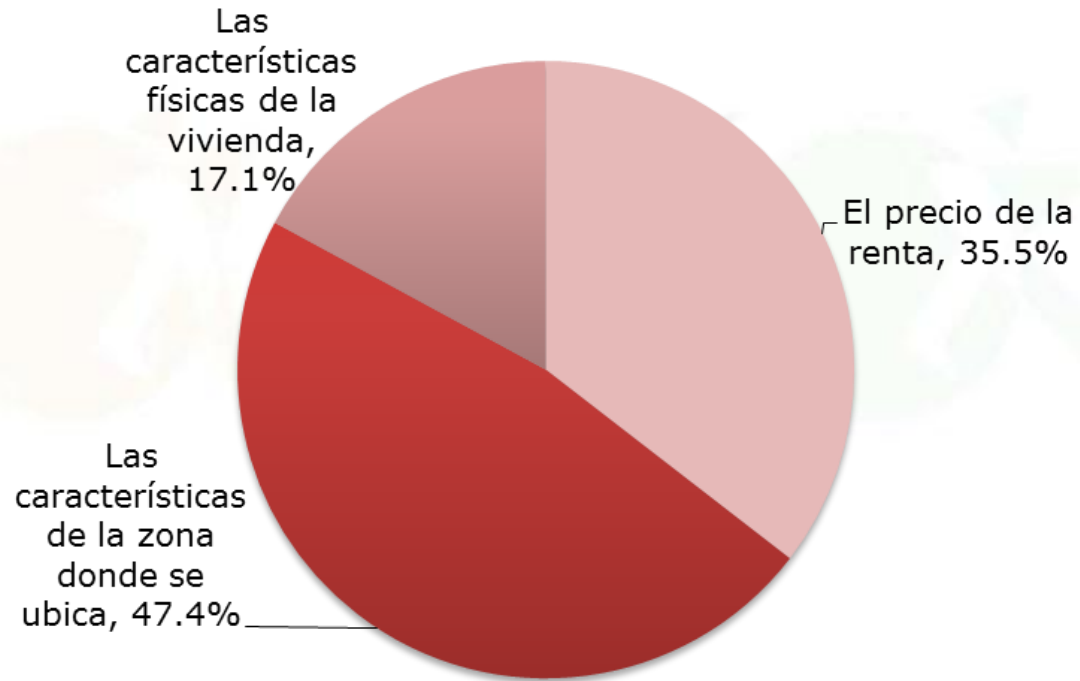


# **Información sobre las características físicas de la vivienda (Antes, durante y después del trámite de renta)**

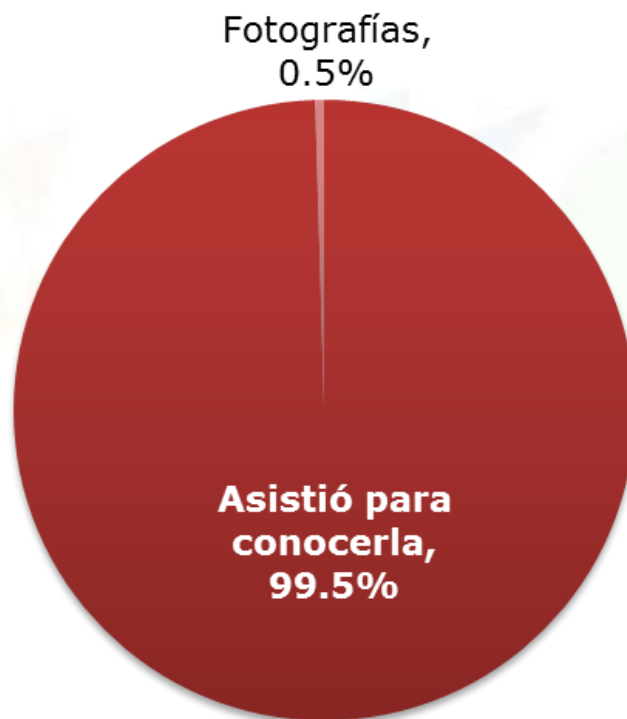
## ¿Qué tan satisfecho quedó con la información sobre las características físicas proporcionada por el arrendador?



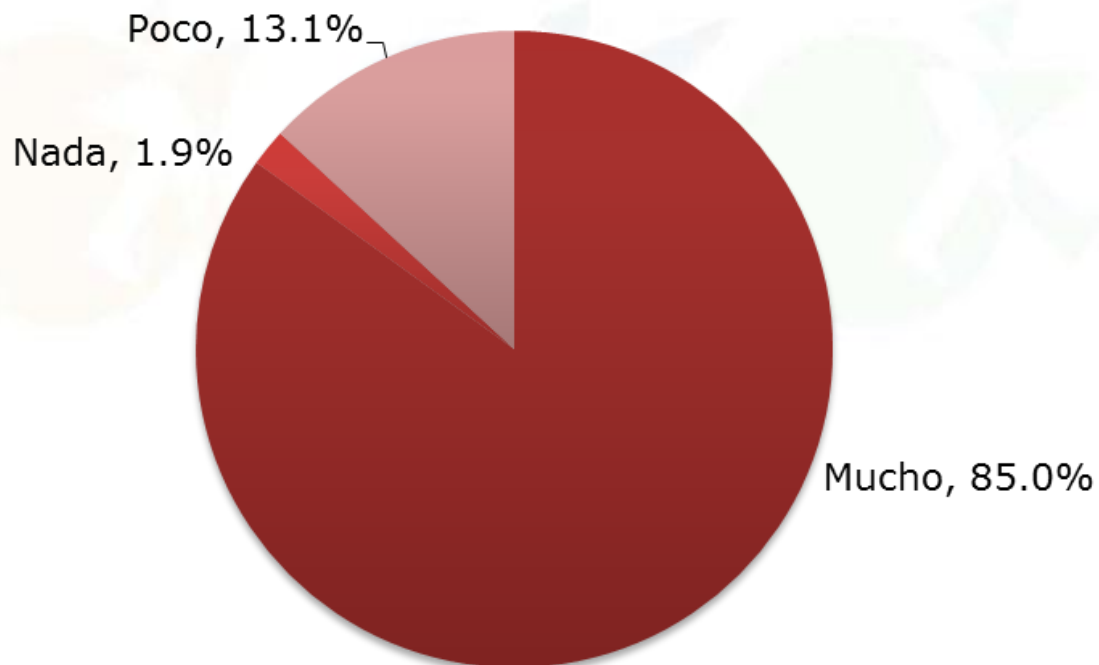
## ¿La decisión de la vivienda que rentó se determinó principalmente por...?



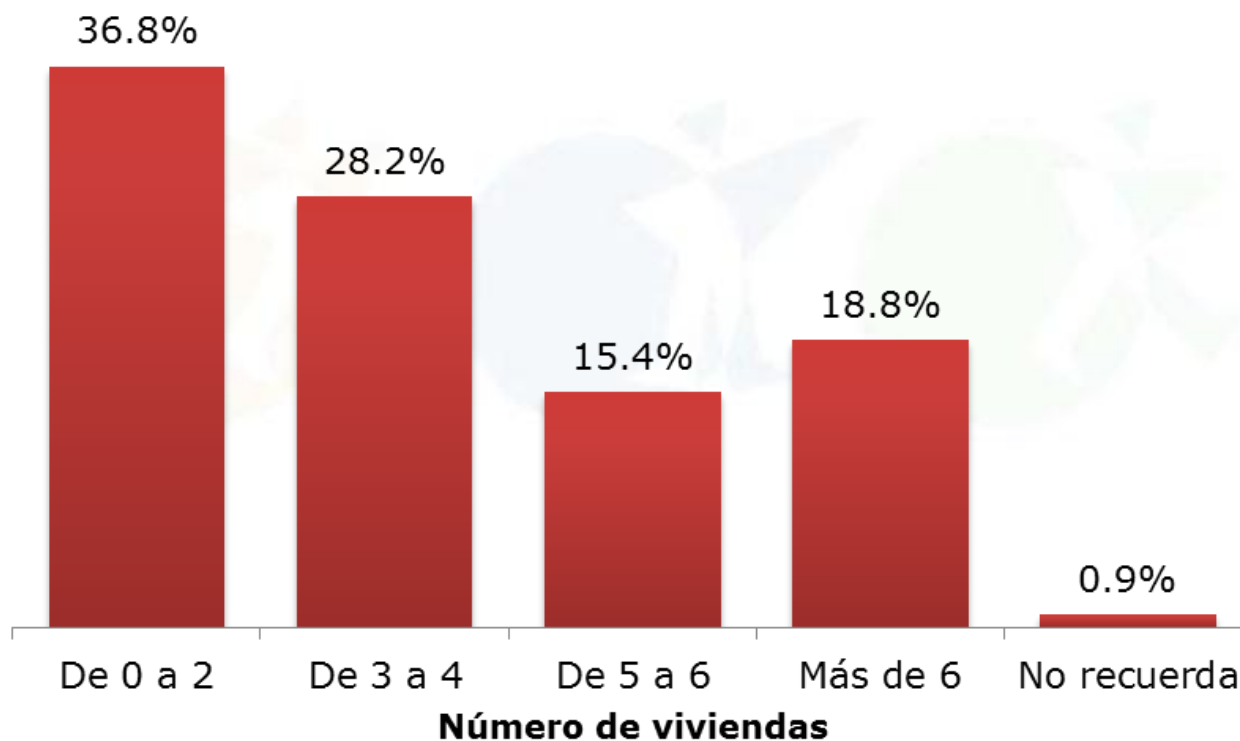
## ¿Antes de rentar la vivienda usted conoció sus características físicas mediante...?



## ¿Qué tanto contribuyó en su decisión para rentar conocer las características físicas de la vivienda?

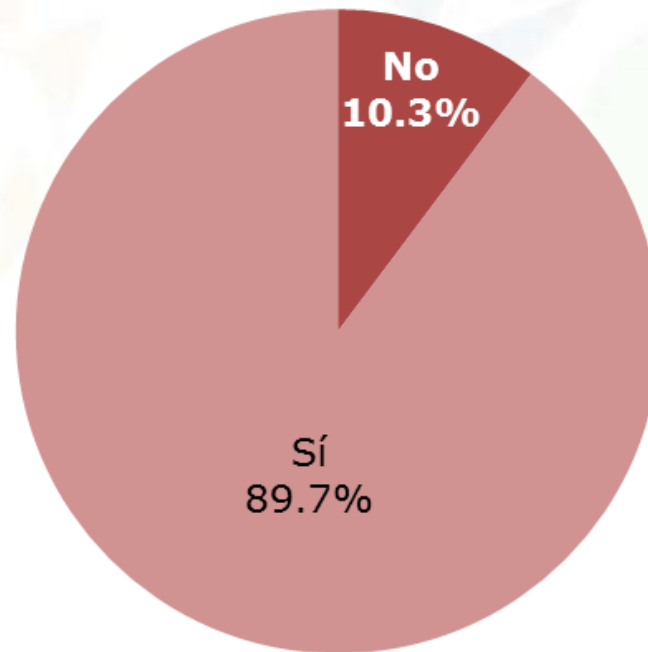


## ¿Cuántas viviendas diferentes visitó para conocer sus características físicas antes de elegir la que renta?



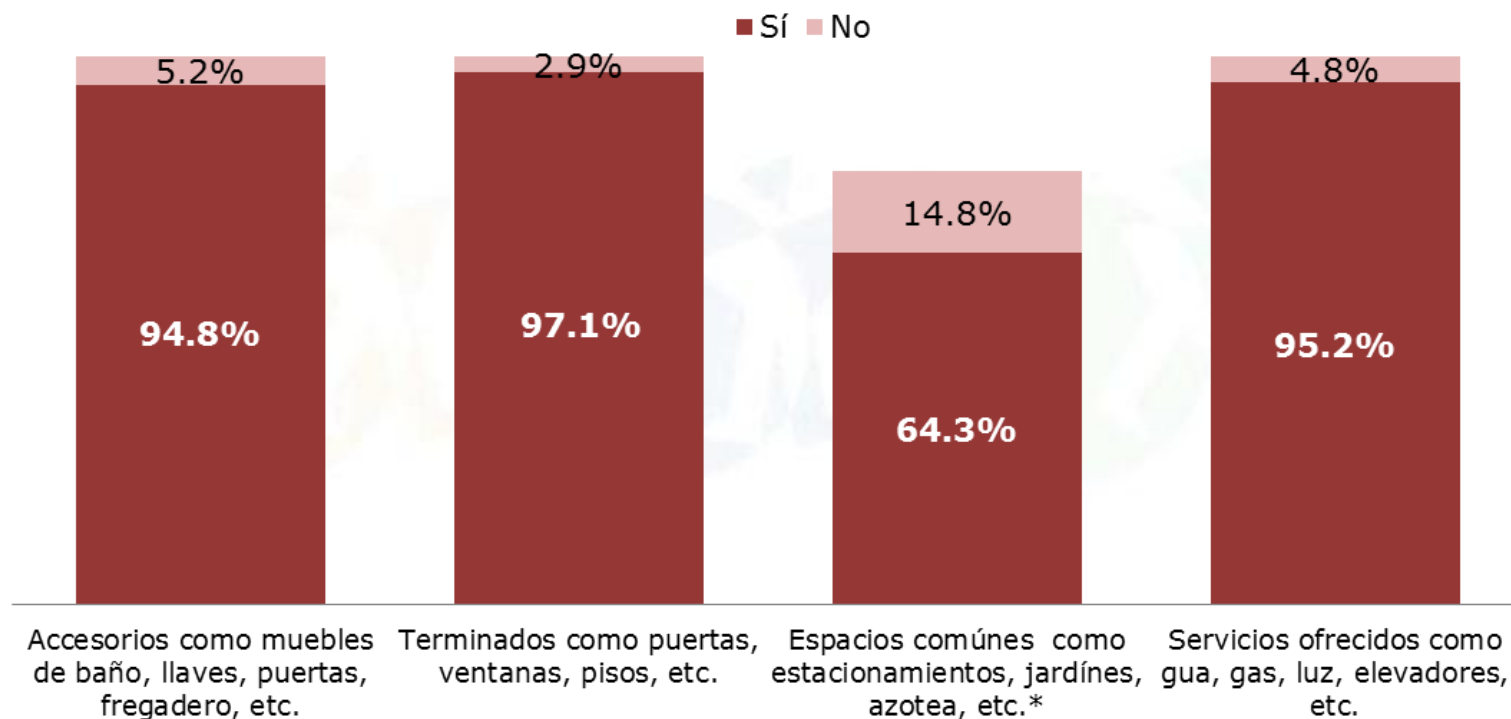


**Antes de rentar la vivienda ¿Revisó las condiciones físicas en que se la entregaron?**



## Características físicas que revisó antes de habitar la vivienda

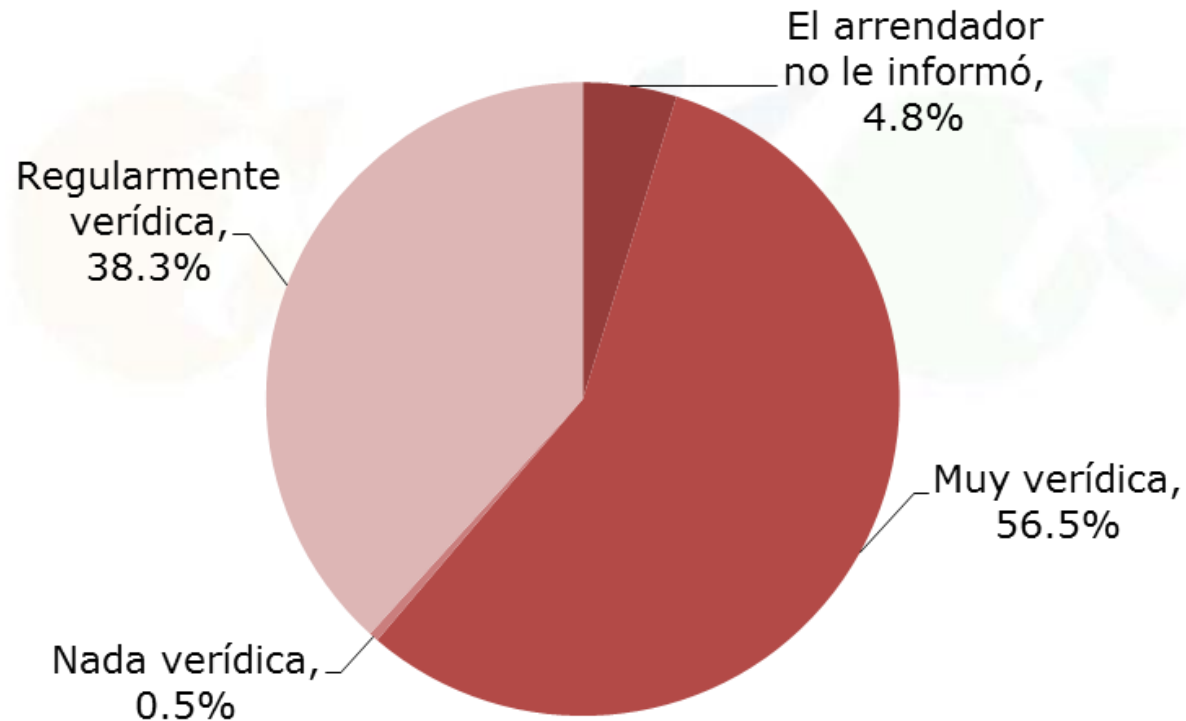
Porcentaje de los que sí revisaron las condiciones físicas en que se la entregaron



\* Los porcentajes no suman 100% por que no se consideró el no aplica.

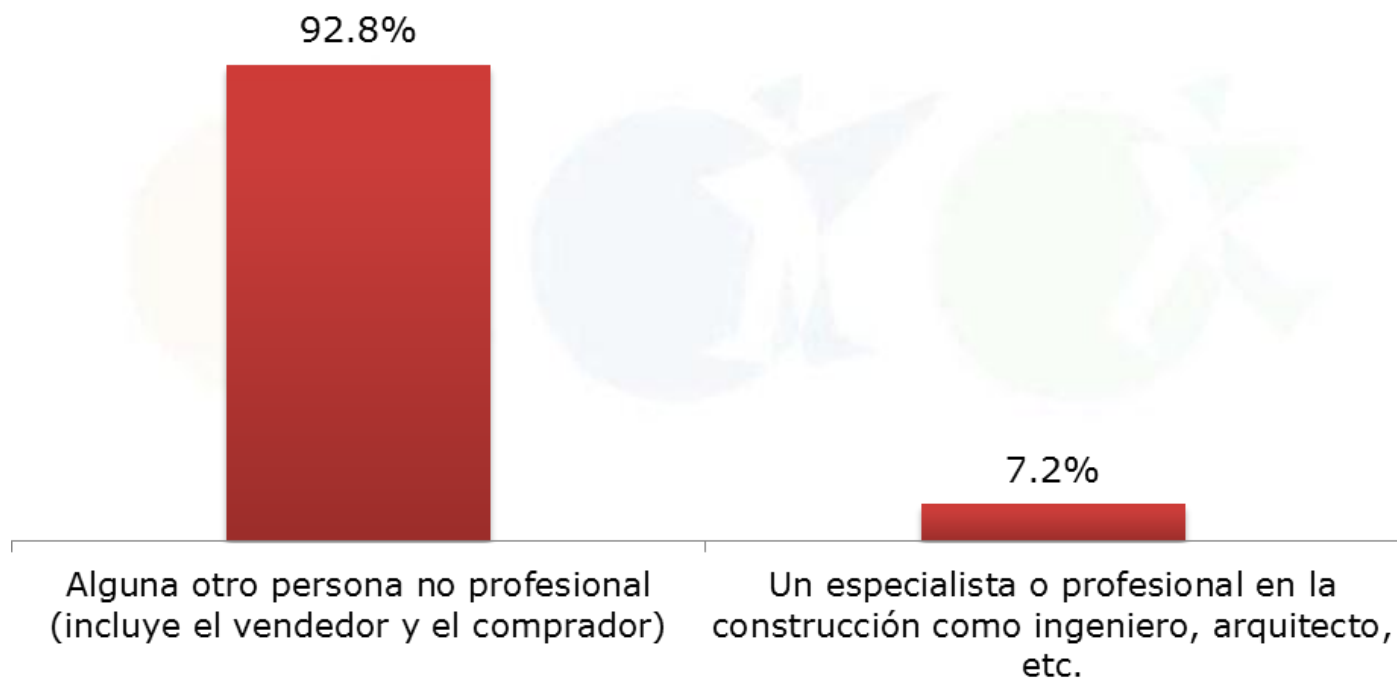
## Veracidad de la información proporcionada por el arrendador

Porcentaje de los que sí revisaron las condiciones físicas en que se la entregaron

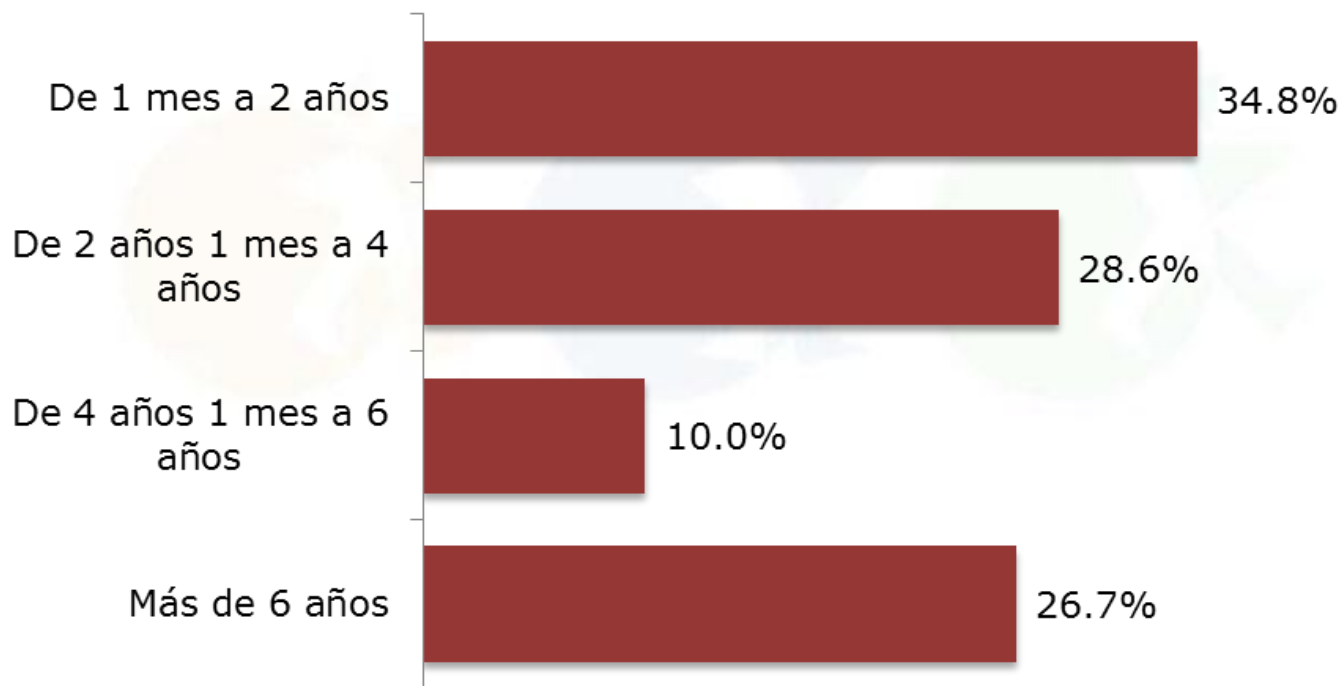


## La revisión de la vivienda la realizó otra persona como...

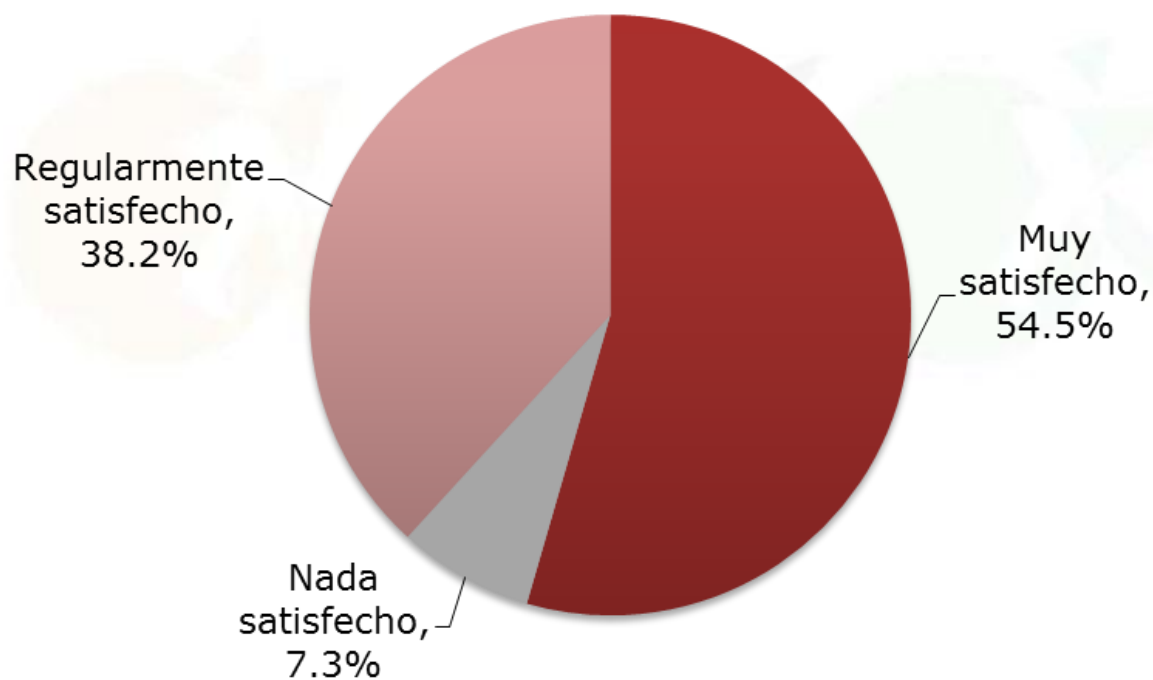
Porcentaje de los que sí revisaron las condiciones físicas en que se la entregaron



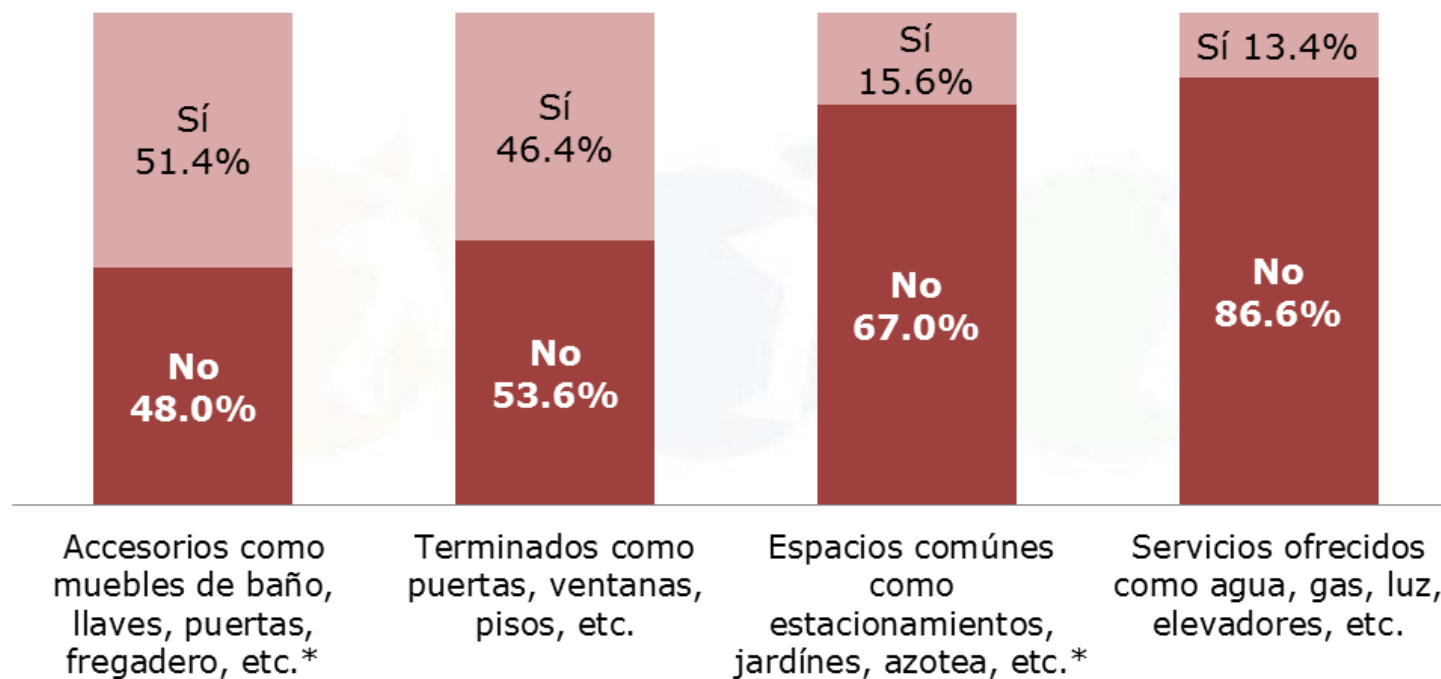
## Tiempo que lleva habitando la vivienda que renta



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



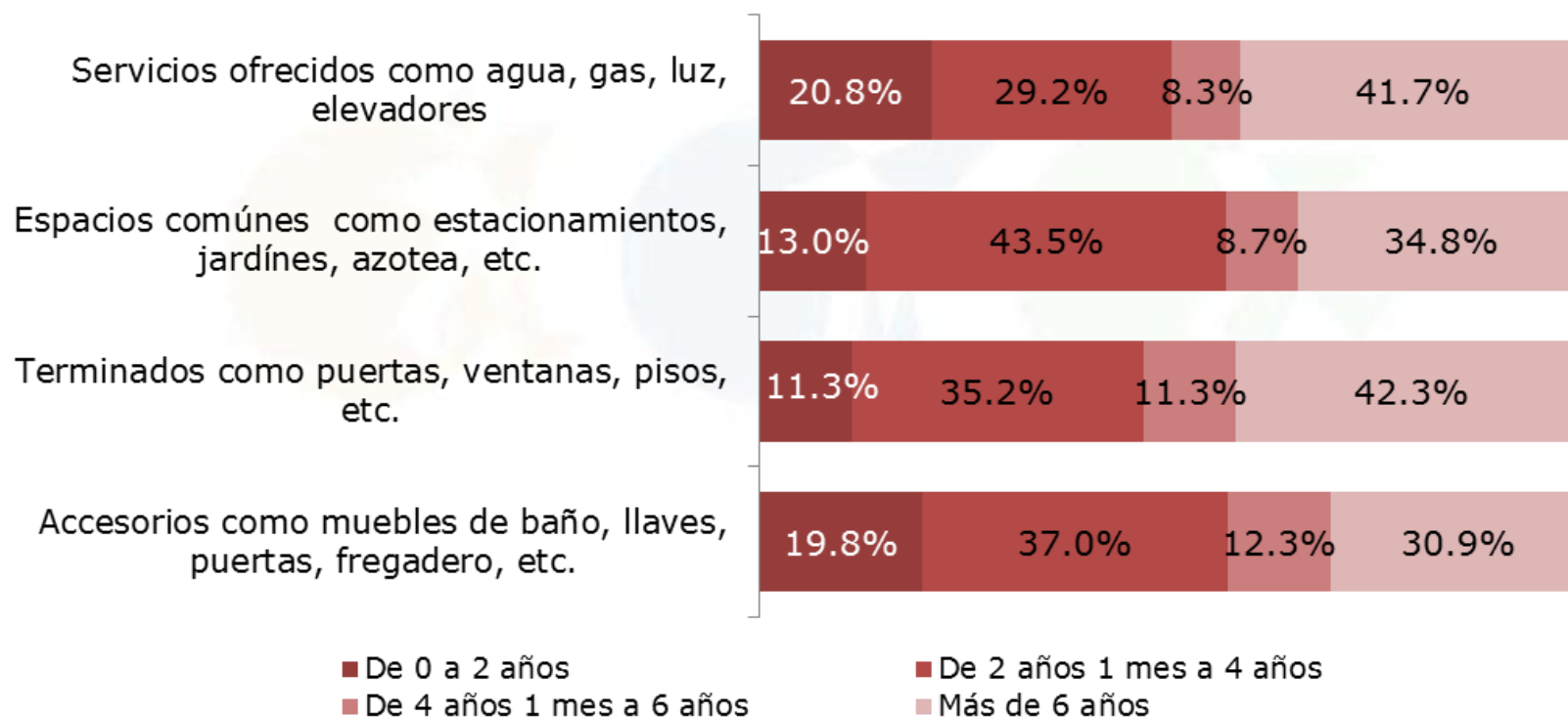
## Detección de algún deterioro en la vivienda



\*Los porcentajes no suman 100% por que no se consideró el no es su caso.

## Tipo de deterioro por los años que lleva habitando la vivienda

Porcentaje de los que sí detectaron algún deterioro



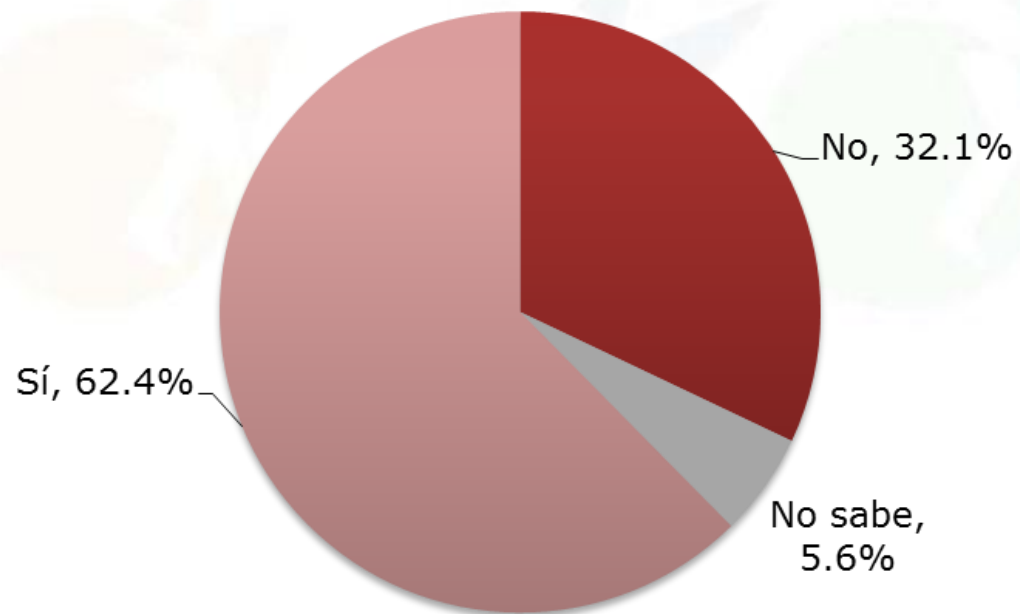


## Tipos de deterioros y quién los ha reparado

Porcentaje de los que sí detectaron algún deterioro



## ¿Considera que los arrendadores ocultan información sobre las características físicas de la vivienda?



# Resultados

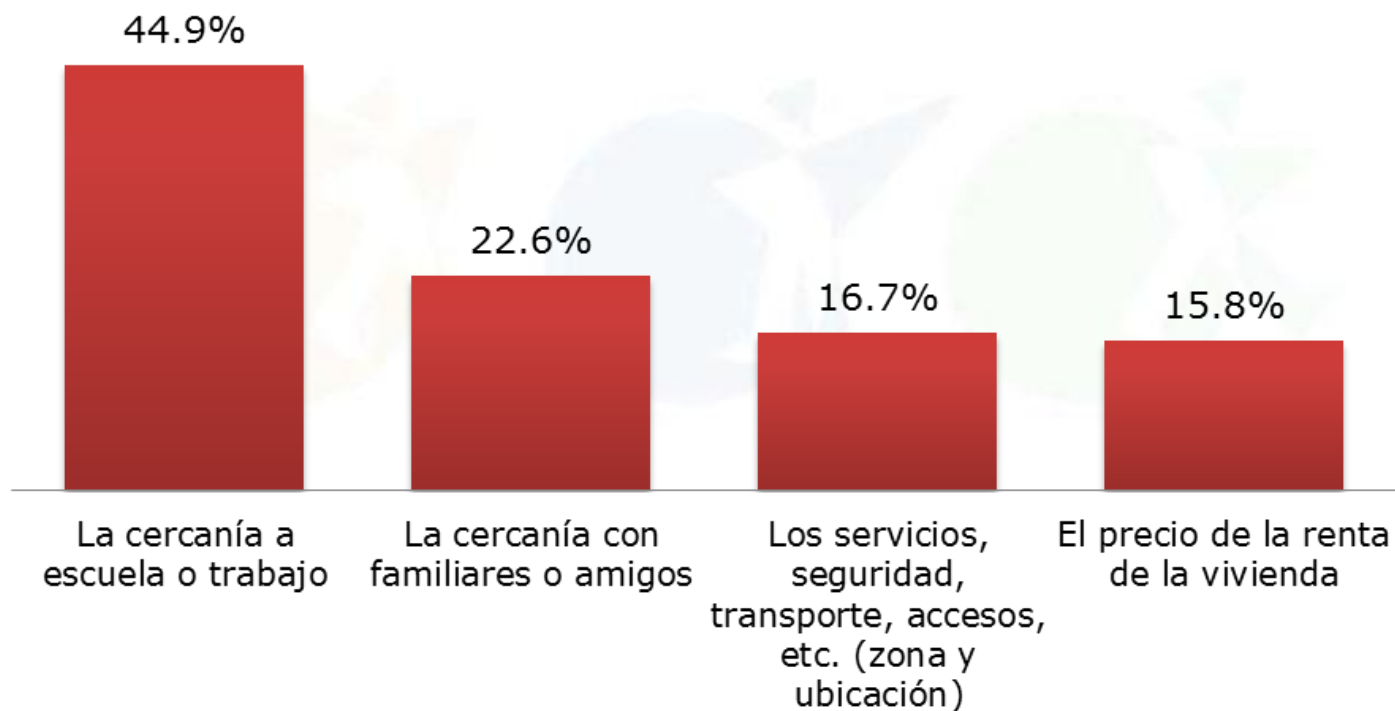
- 61.1% de los entrevistados quedaron muy satisfechos con la información proporcionada por el arrendador sobre las características físicas la vivienda.
- La decisión de la vivienda que rentó se determinó principalmente por las características de la zona donde se ubica (47.4%).
- Antes de rentar la vivienda, 99.5% conoció sus características físicas mediante una visita, lo que contribuyó en su decisión de rentar (85.0%).
- 36.8% visitó hasta dos viviendas antes de elegir la que renta.
- 89.7% de los entrevistados revisó las condiciones físicas de la vivienda antes de rentarla.
- Las características físicas que fueron revisadas son las siguientes: accesorios (94.8%), terminados (97.1%), espacios comunes (64.3%) y servicios (95.2%).
- 56.5% manifestó que la información proporcionada por el vendedor fue muy verídica.
- La revisión de la vivienda la realizó otra persona no profesional (92.8%).

# Resultados

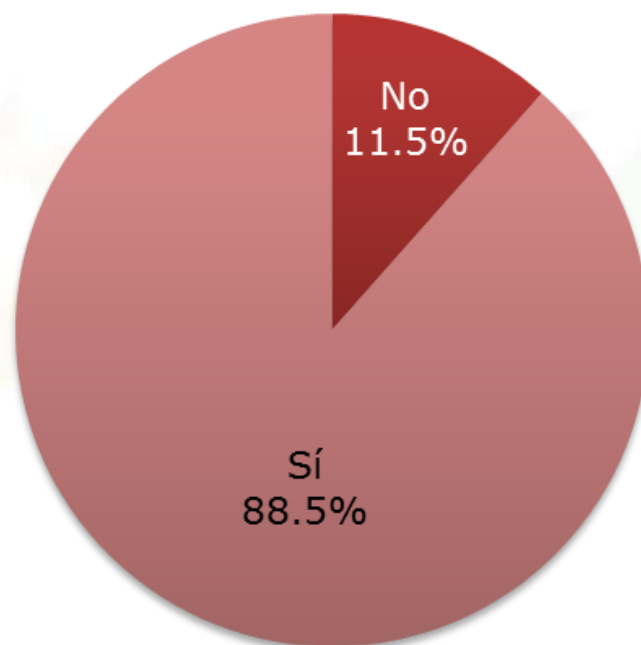
- 34.8% lleva habitando la vivienda que renta hasta 2 años.
- 54.5% quedó muy satisfecho con las características físicas de la vivienda que rentó.
- En relación con las personas que detectaron algún deterioro en la vivienda, la mayoría fue en accesorios y terminados (51.4% y 46.4%, respectivamente).
- La mayoría de los deterioros se registraron en personas que llevan habitando la vivienda como mínimo dos años.
- 62.4% considera que los arrendadores ocultan información sobre las características de la vivienda

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

## La vivienda que renta la eligió principalmente por...

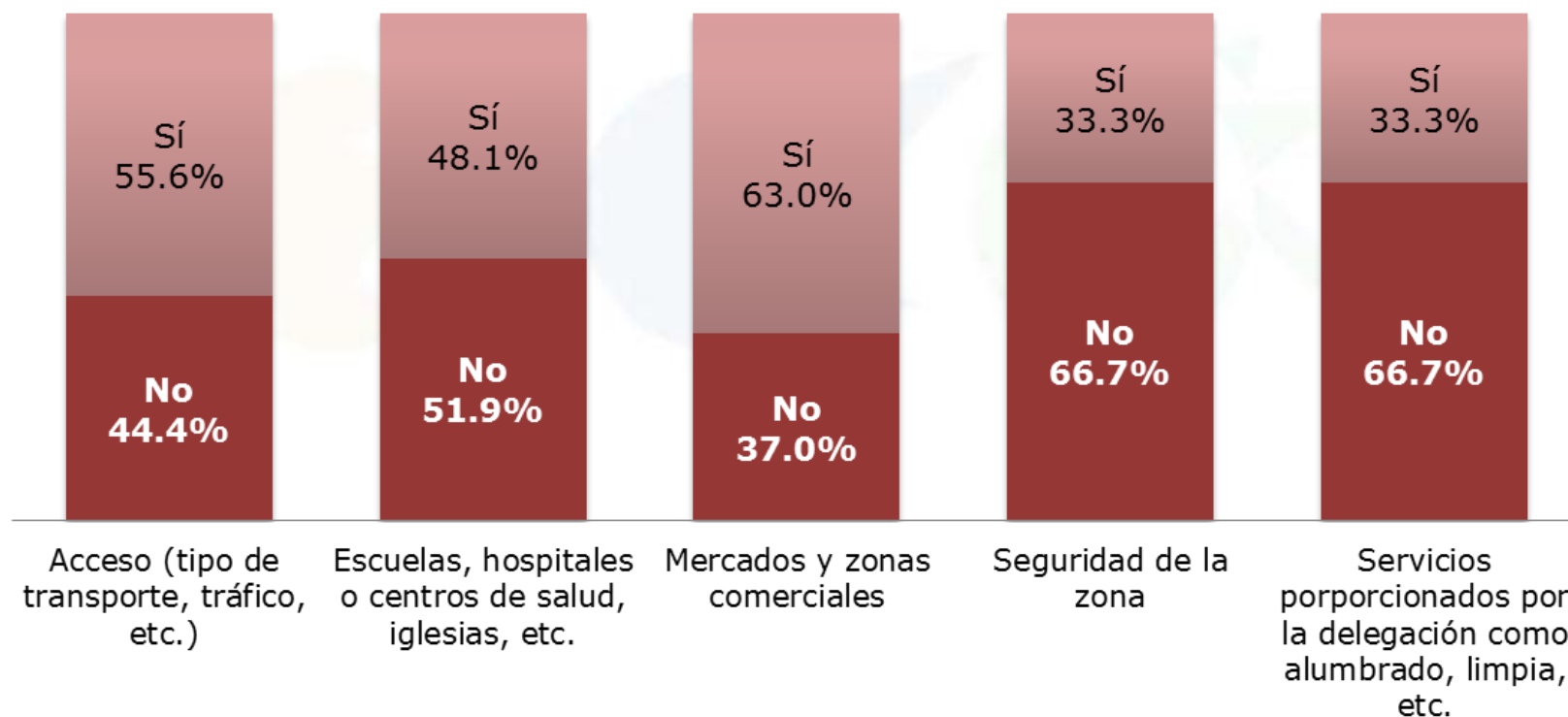


**¿Antes de elegir la vivienda que renta ya conocía las características de la zona?**



## Características de la zona que le informó el arrendador

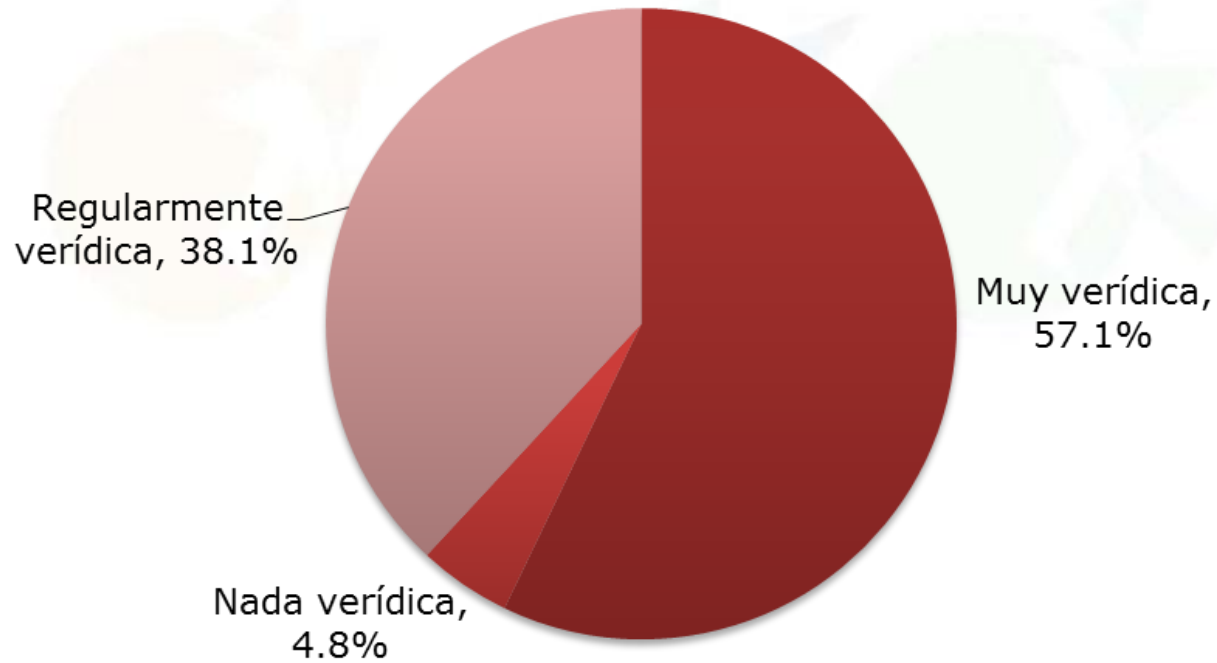
porcentaje de los que no conocían las características de la zona



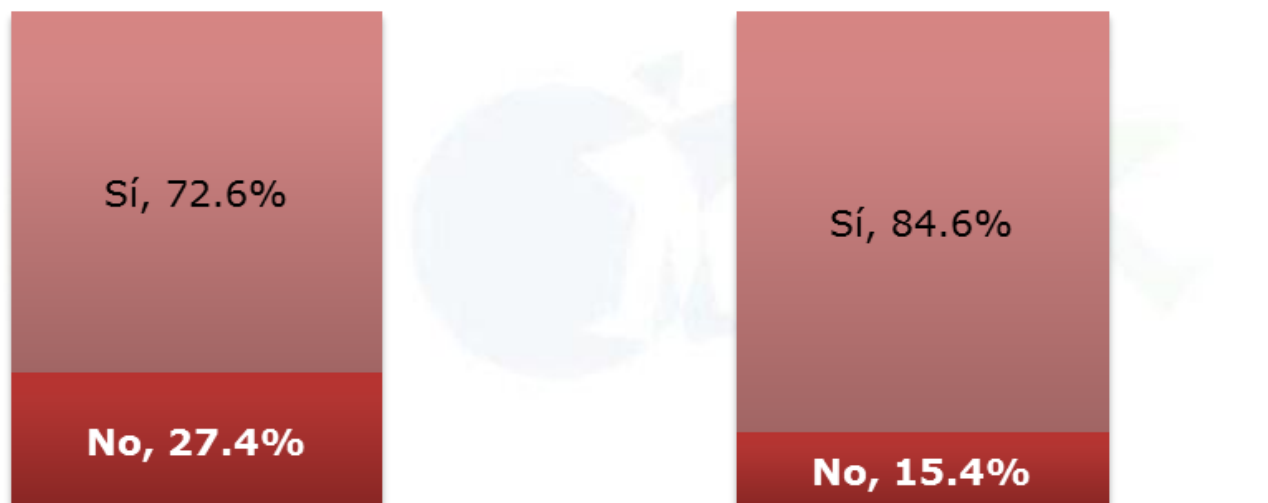


## Veracidad de la información sobre las características de la zona respecto a las que realmente observó

Porcentaje de los que sí les informó el arrendador



## Antes de rentar tenía idea de cómo quería que fueran...

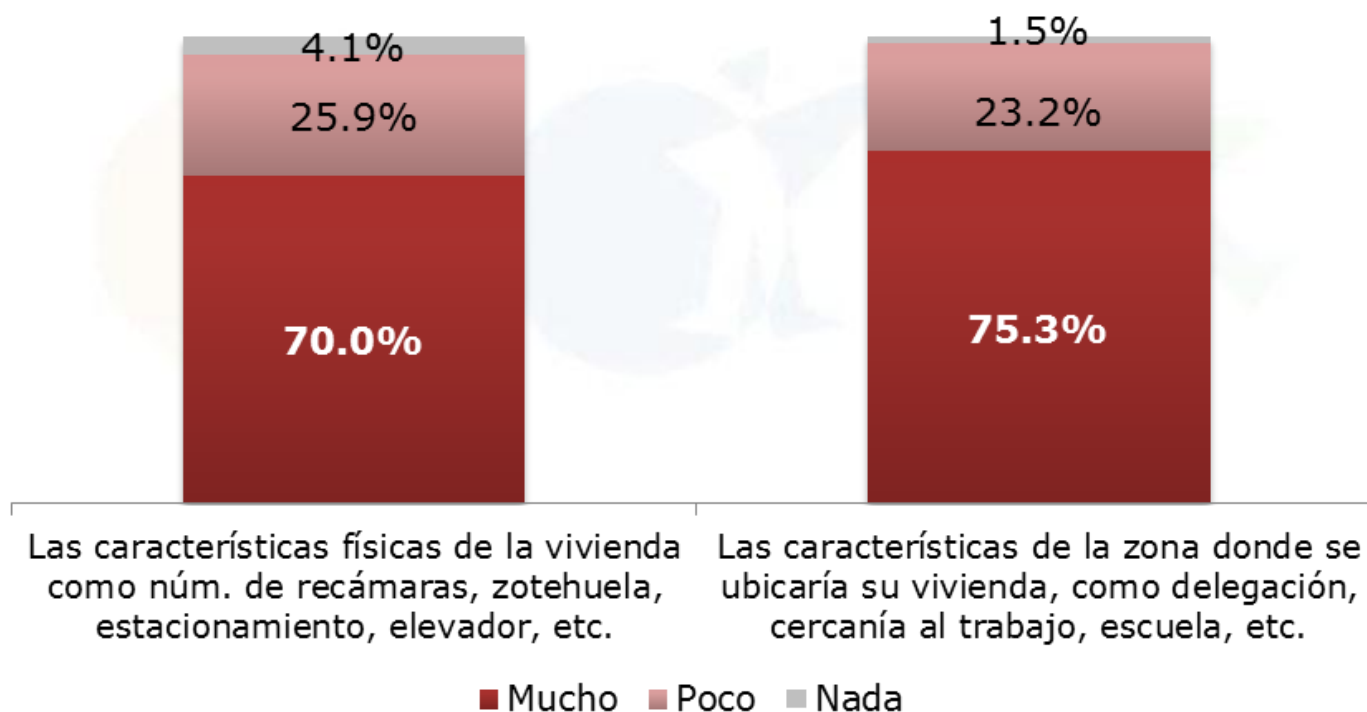


Las características físicas de la vivienda como núm. de recámaras, zotehuela, estacionamiento, elevador, etc.

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


## ¿Qué tanto se aproximaron las características de la vivienda y zona respecto a las que finalmente observó?

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



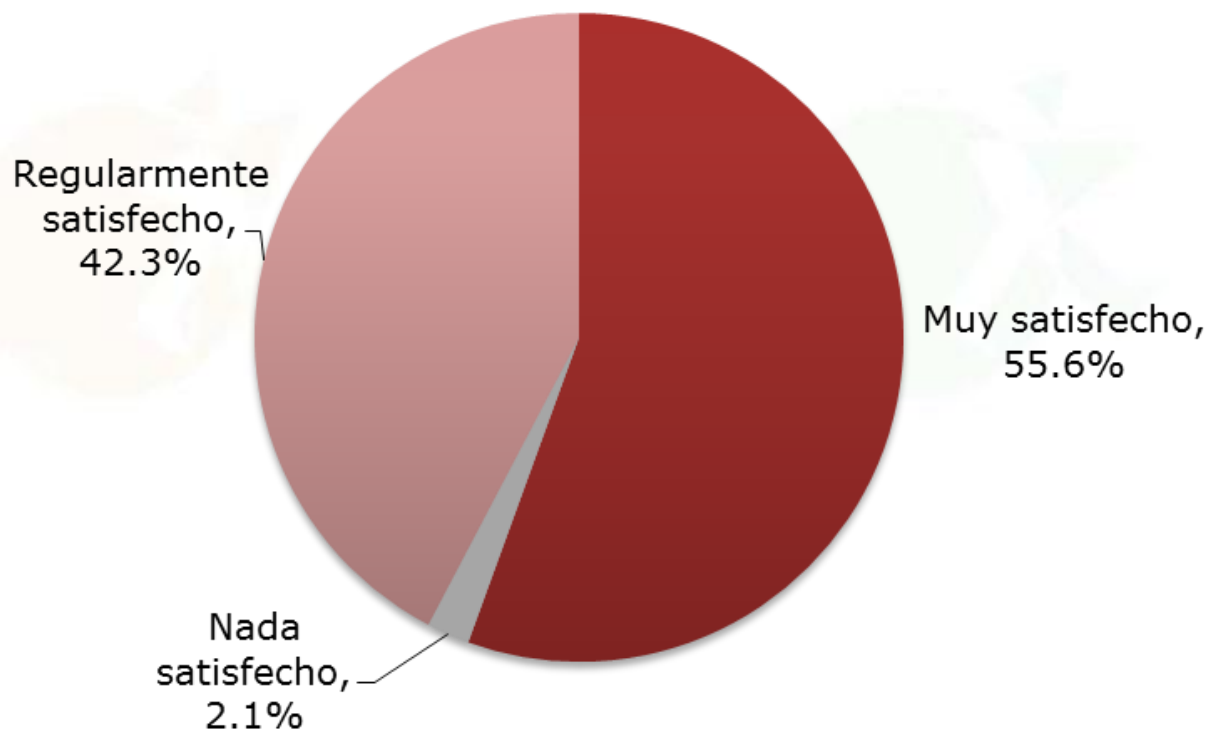
# Resultados

- 44.9% eligió la vivienda que rentó por la cercanía a la escuela o trabajo y 22.6% por la cercanía con familiares y amigos.
- Los mayores porcentajes de las características de la zona que no le informó el arrendador corresponden a seguridad de la zona (66.7%), servicios proporcionados por la delegación (66.75) y escuelas, hospitales, centros de salud (51.9%).
- De los que sí les informó el arrendador, 55.6% consideró muy verídica la información sobre las características de la zona respecto a las que realmente observó.
- Antes de la renta de la vivienda, 84.6% tenía idea de las características de la zona y 72.6% de las características de la vivienda.
- De los que sí tenían una idea de como querían que fueran las características de la vivienda y la zona (70.0% y 75.3%, respectivamente) manifestaron que éstas se aproximaron mucho respecto a las que finalmente observó.

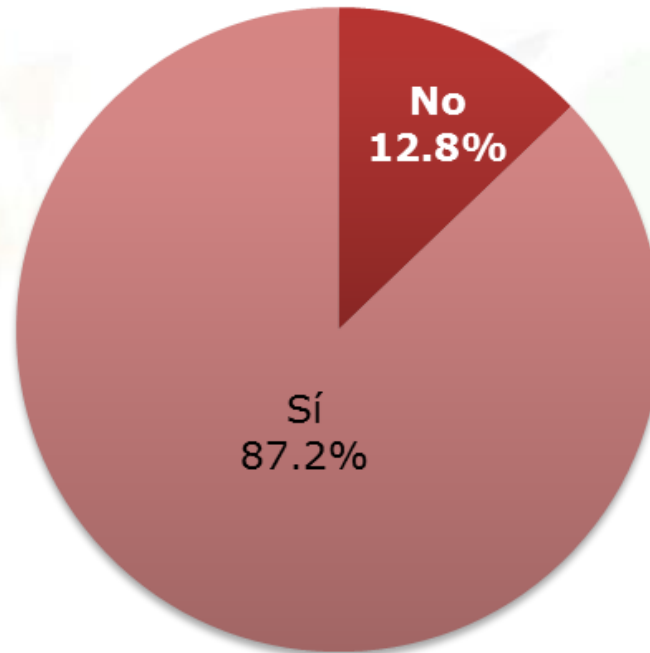


**Satisfacción sobre la información  
proporcionada por los arrendadores  
referente al precio de la renta**

## ¿Qué tan satisfecho quedó con la información que le dio el arrendador sobre los servicios incluidos en la renta?

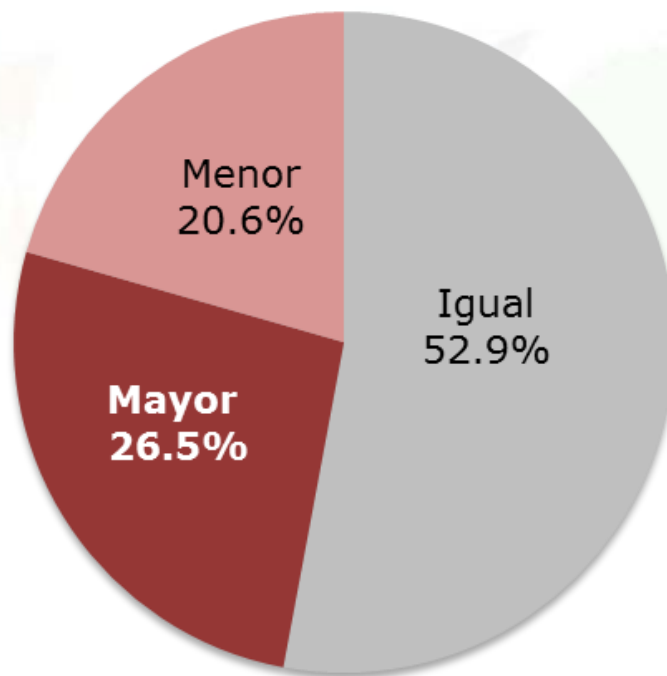


**Antes de iniciar la búsqueda de la vivienda ¿Tenía idea del dinero que destinaría en la renta?**



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

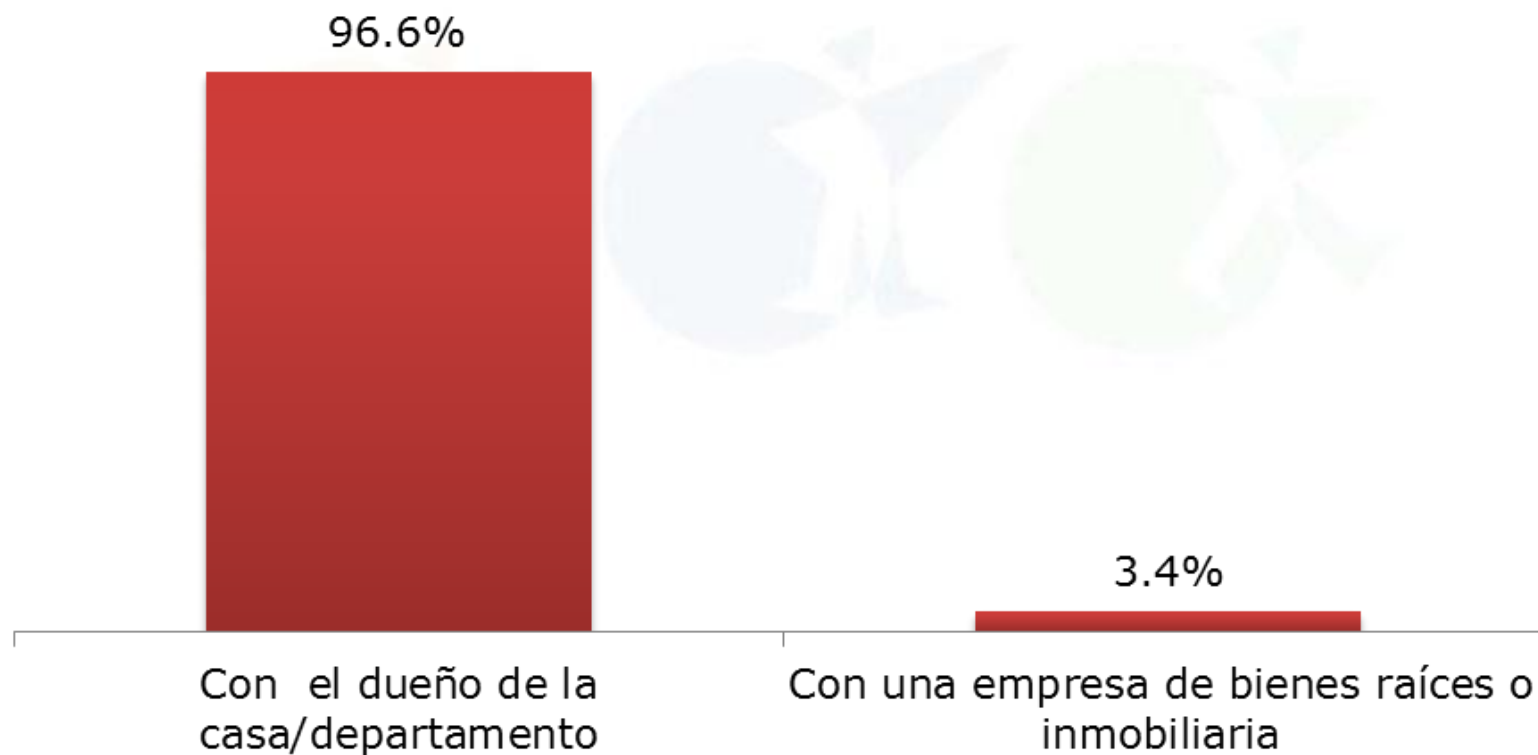
Porcentaje de los que sí tenían idea del precio que podía destinar al pago de la renta



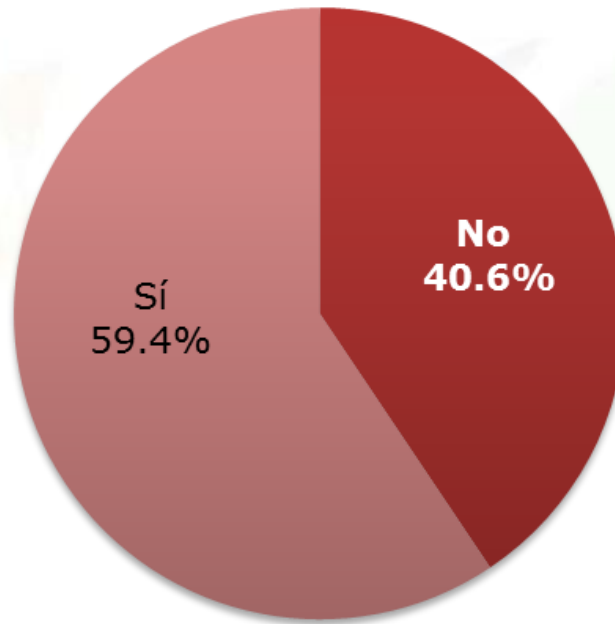


## El trámite para rentar la vivienda lo realizó...

Porcentaje de los que sí tenían idea del precio que podía destinar al pago de la renta

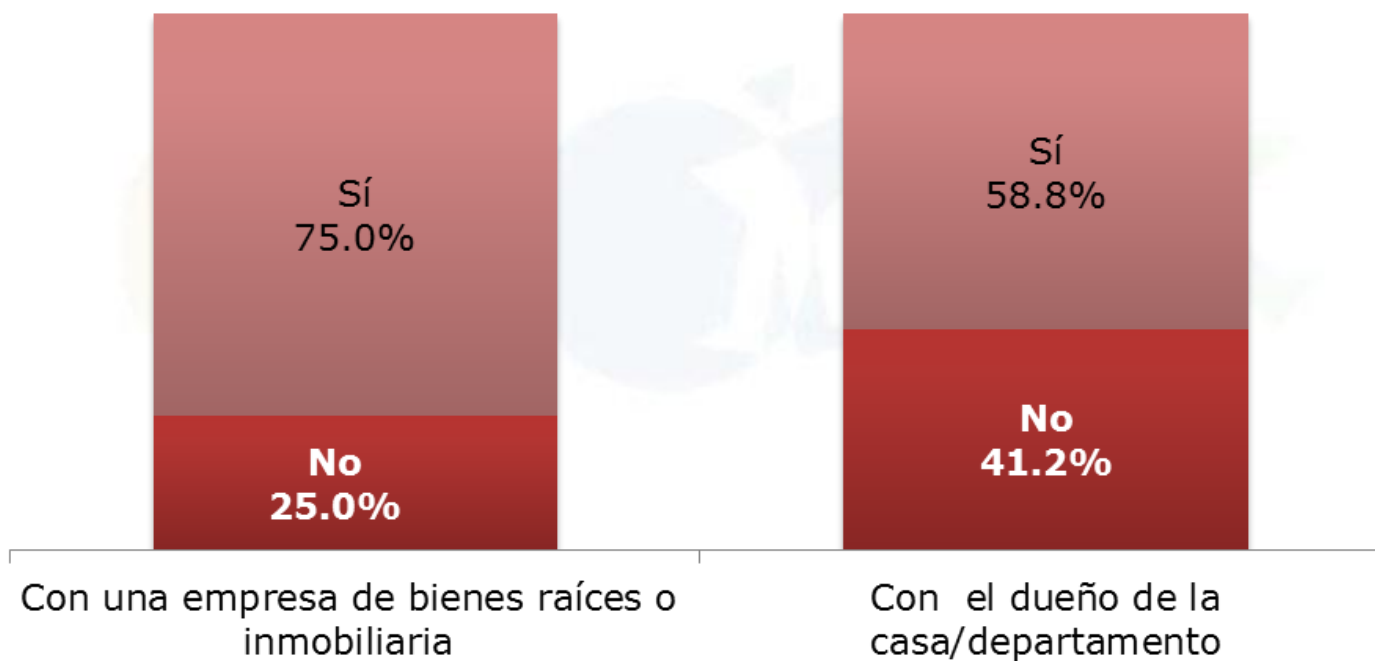


**Además de la renta ¿Le cobran por separado el uso de otros servicios como estacionamiento, mantenimiento, luz, agua, etc.?**



## ¿Le cobran por separado el uso de otros servicios como estacionamiento, mantenimiento, luz, agua, etc.?

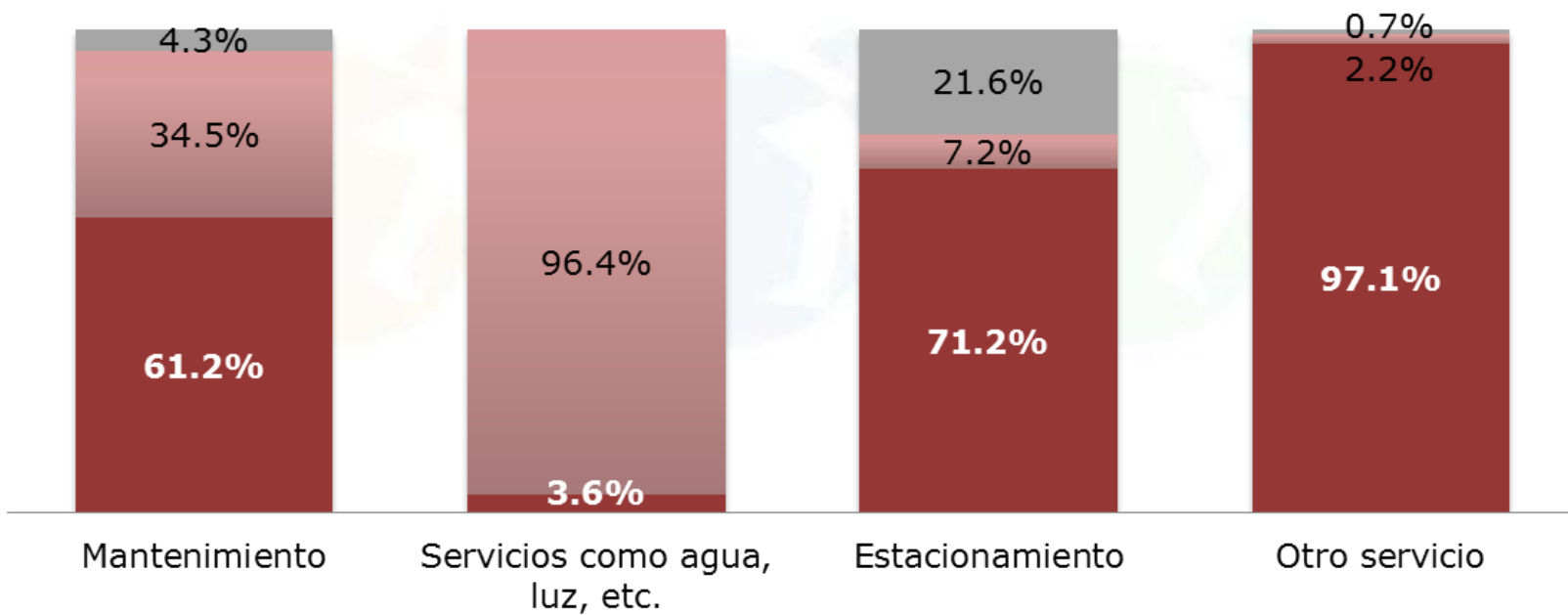
De acuerdo con quién realizó un trámite



# Además de la renta ¿Cuáles servicios le cobra su arrendador por separado?

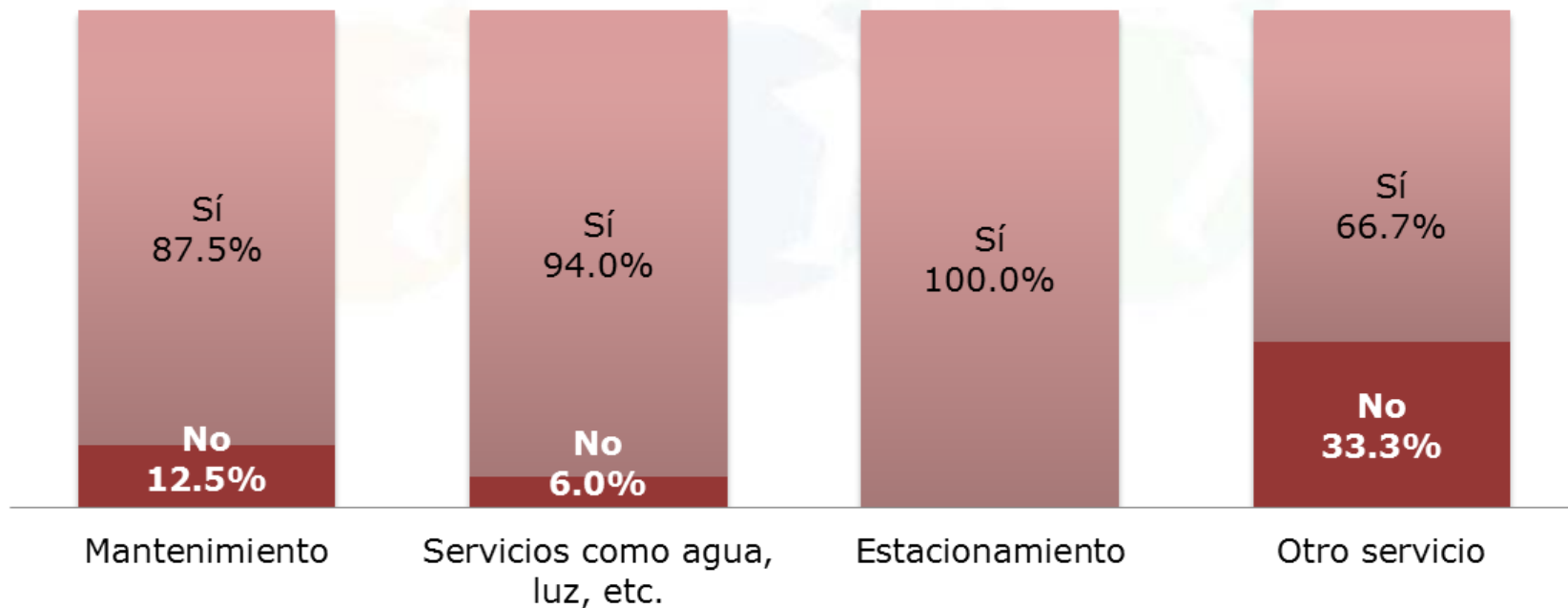
Porcentaje de los que sí les cobran por separado

■ No ■ Sí ■ No aplica

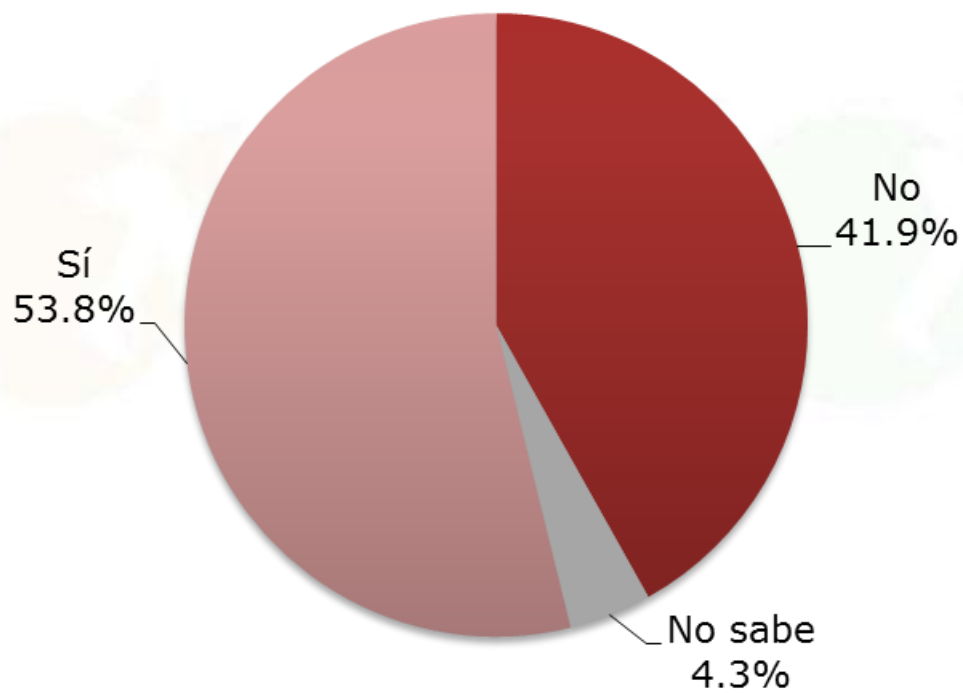


## Antes o durante el trámite de la renta ¿Su arrendador le informó que le cobraría por separado...

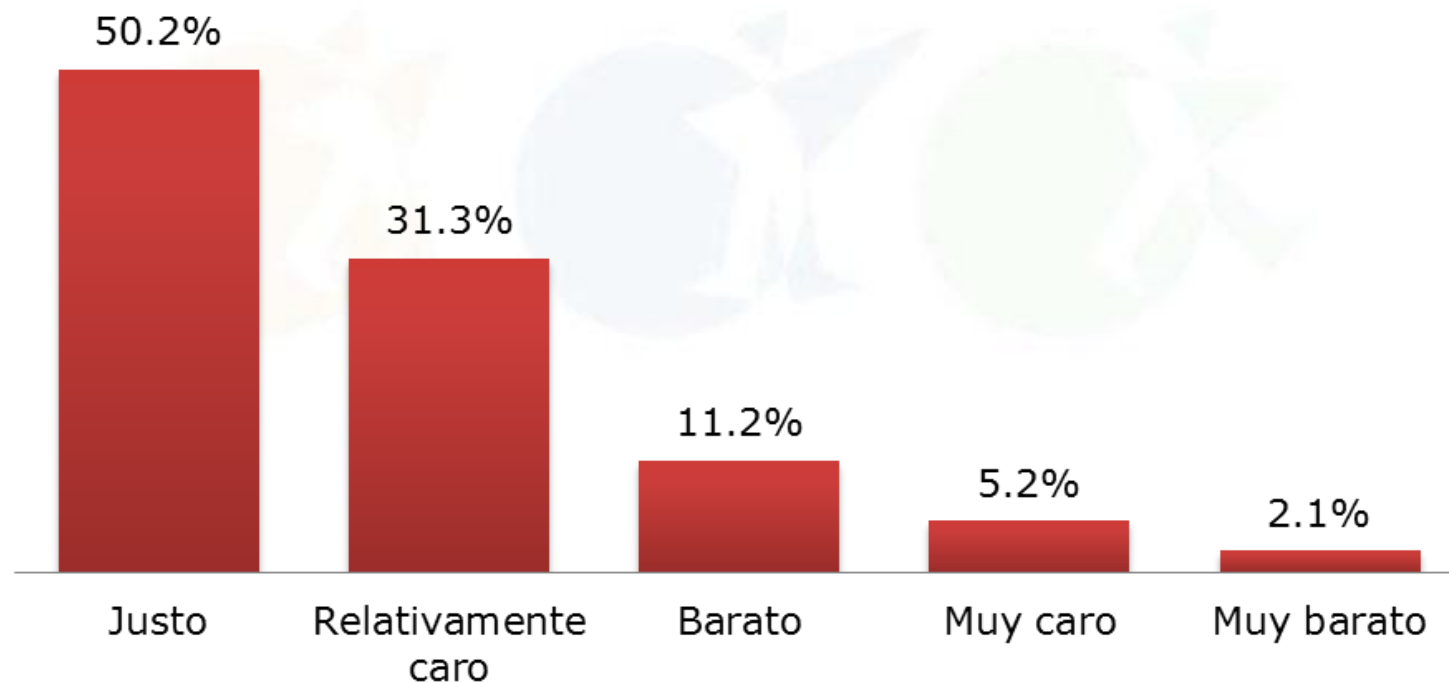
Porcentaje de los que sí les cobran por separado



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




## ¿Cómo considera el precio que paga por la renta de la vivienda respecto a sus características físicas?



# Resultados

- 55.6% de los entrevistados quedó satisfecho con la información que le dio el arrendador sobre los servicios incluidos en la renta.
- 87.2% tenía idea del dinero que destinaría en la renta antes de iniciar la búsqueda de la vivienda.
- El trámite que realizó para rentar la vivienda lo hizo con el dueño de la casa/departamento (96.6%).
- Además de la renta, 59.4% manifestó que le cobran por separado el uso de otros servicios como estacionamiento, mantenimiento, luz, agua, etc.
- Los principales servicios que cobran por separado es el agua, luz, gas.
- Antes o durante el trámite de la renta, en todos los tipos de servicios en arrendador informó que se lo cobraría por separado.
- Sin embargo, 53.8% consideró que los arrendadores les falta dar información sobre precios, condiciones de pago o que incluye el precio.
- Respecto al precio que paga por la renta, 50.2% lo considera justo.





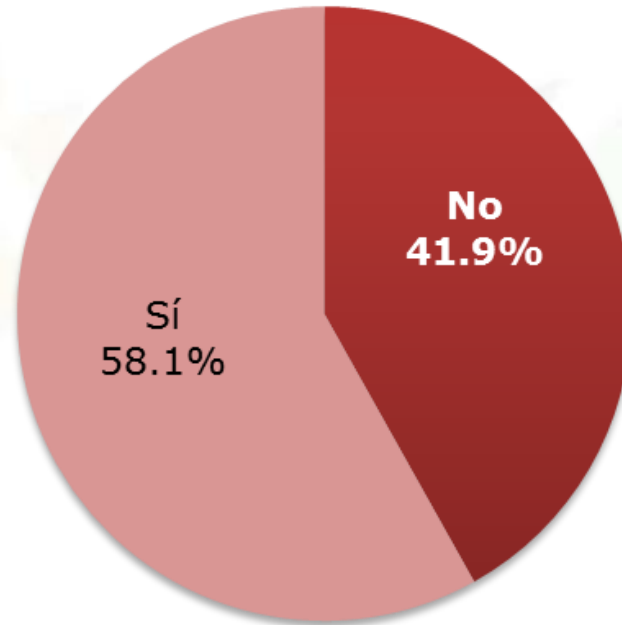
**Búsqueda de información de los  
consumidores referente a las  
características físicas y precios de renta  
de la vivienda**

## ¿Dónde buscó información de la vivienda que rentó?



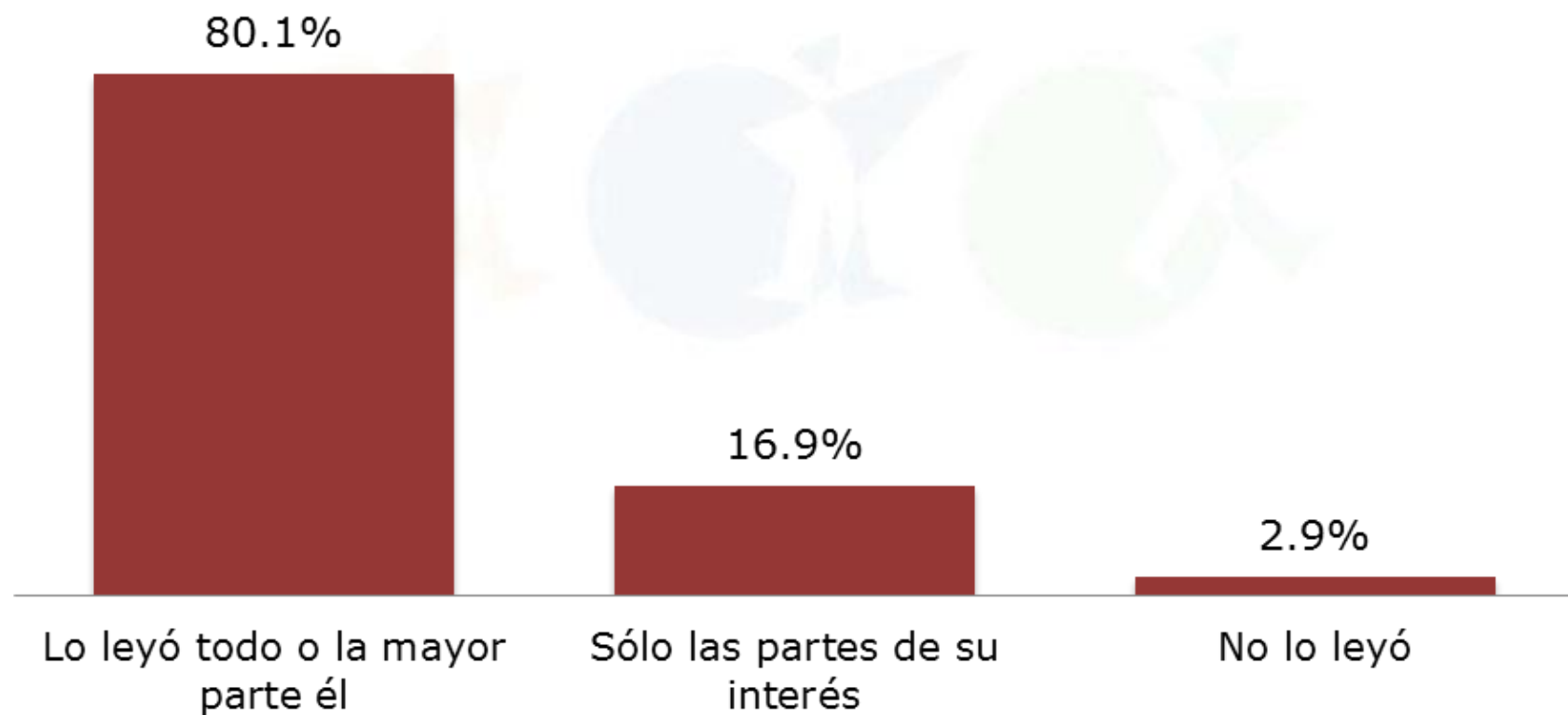
**Satisfacción sobre la información  
proporcionada por el arrendador sobre  
el trámite legal que debe realizar para  
rentar una vivienda**

**¿Firmó algún documento o contrato con su arrendador en el que especificaron las condiciones de renta?**



## El documento que firmó...

Porcentaje de los que si firmaron un documento



## Información incluida en el documento o contrato que firmó

Porcentaje de los que sí firmaron algún documento

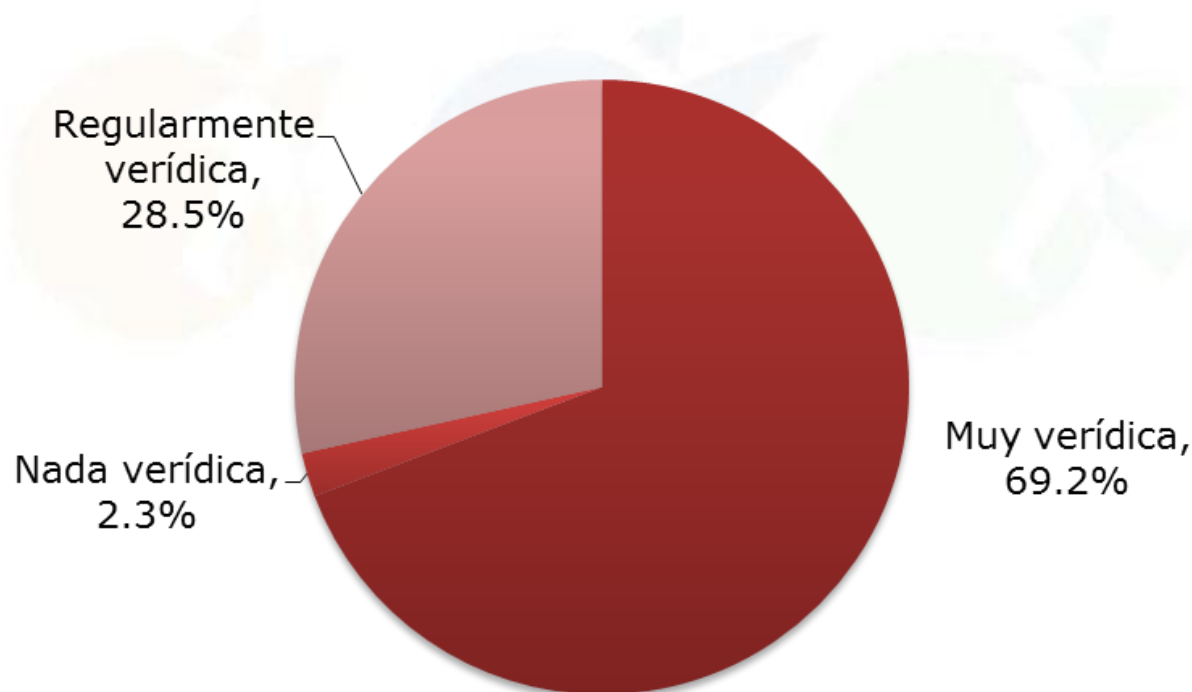
■ Sí ■ No



\*Los porcentajes no suman 100% toda vez que no se consideró la opción No sabe /No recuerda

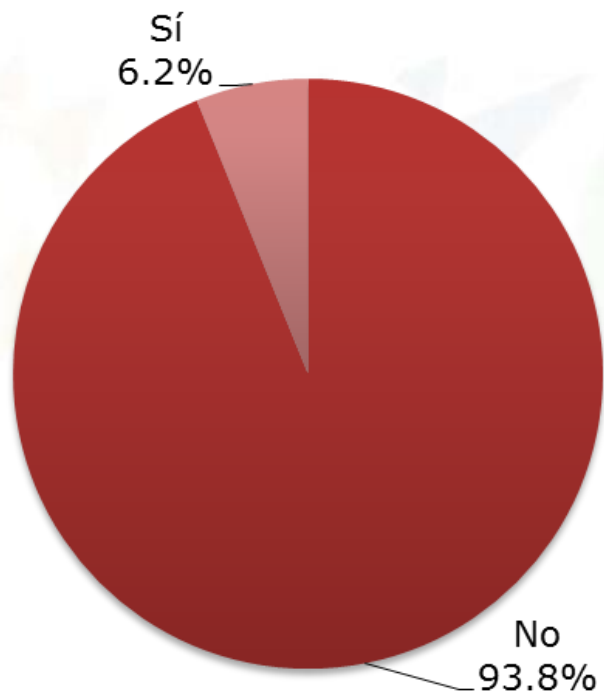
## ¿Qué tan verídica resultó la información sobre las condiciones en que rentaría la vivienda respecto a las que realmente observó?

Porcentaje de los que sí firmaron algún documento y le dio información su arrendador en el mismo



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

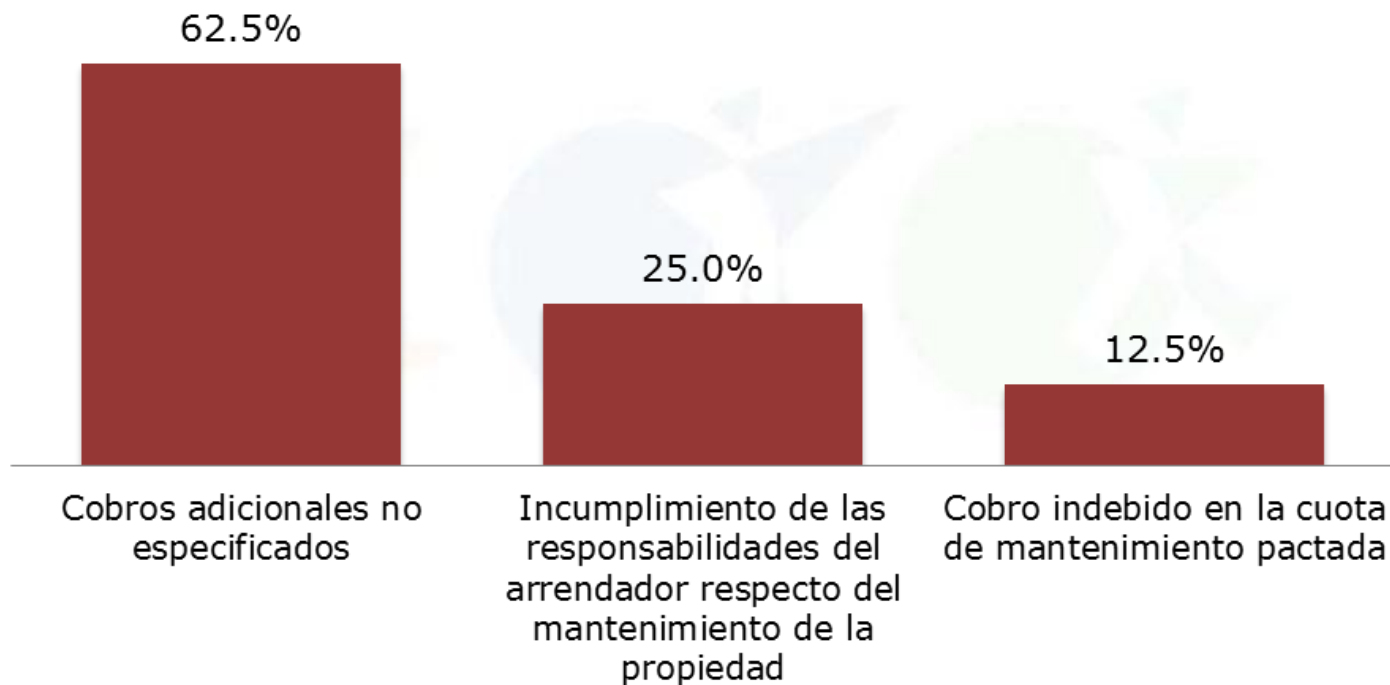
Porcentaje de los que sí firmaron algún documento y le dio información su arrendador en el mismo





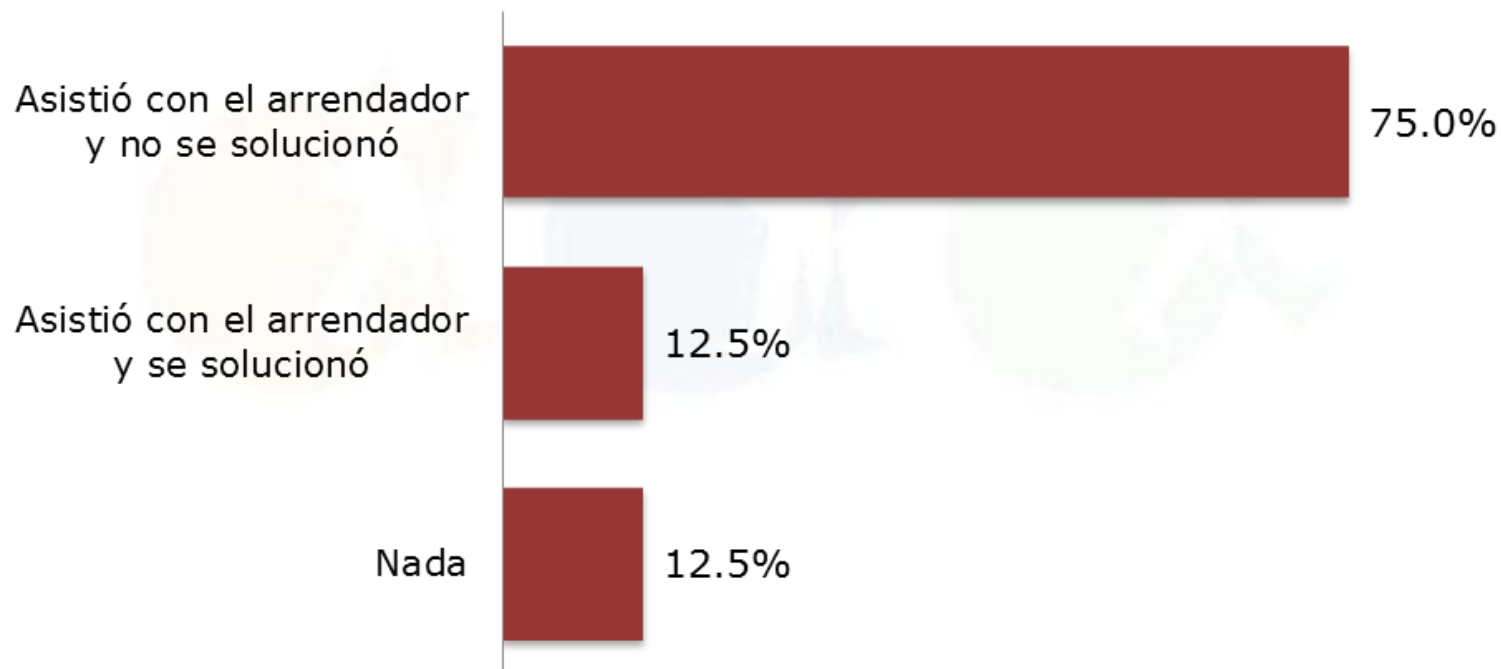
## ¿Qué incumplimientos ha detectado del documento que firmó?

Porcentaje de los que sí firmaron algún documento, le dio información su arrendador en el mismo y además detecto un incumplimiento del documento que firmó



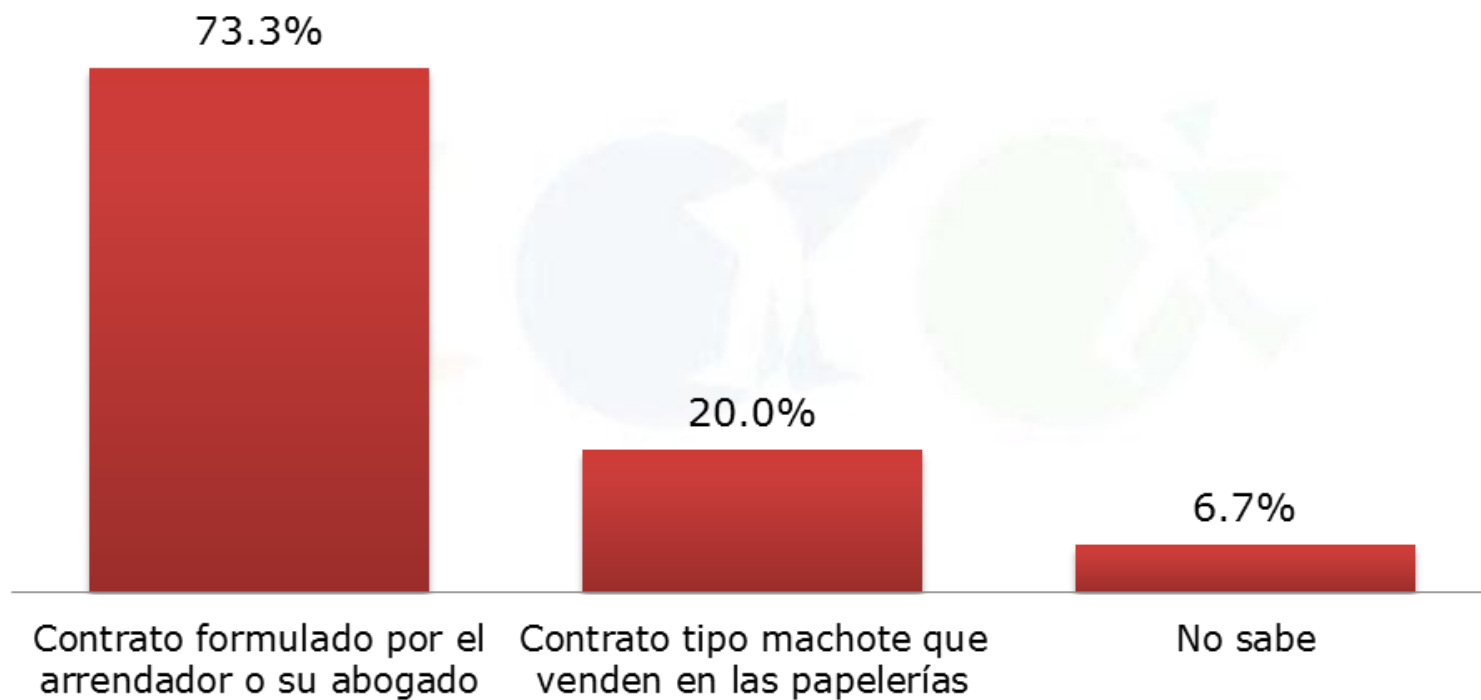
## ¿Qué ha hecho para solucionar el incumplimiento?

Porcentaje de los que sí firmaron algún documento, le dio información su arrendador en el mismo y además detectó un incumplimiento del documento que firmó

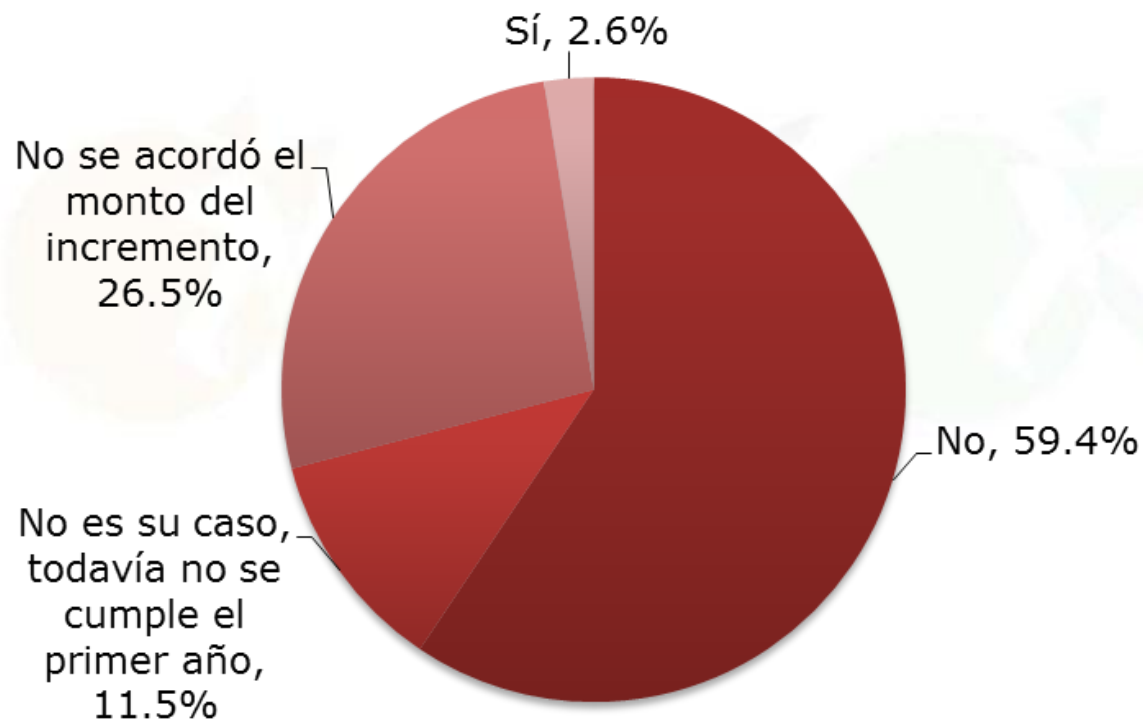


## El documento que firmó era un...

Porcentaje de los que sí firmaron un documento

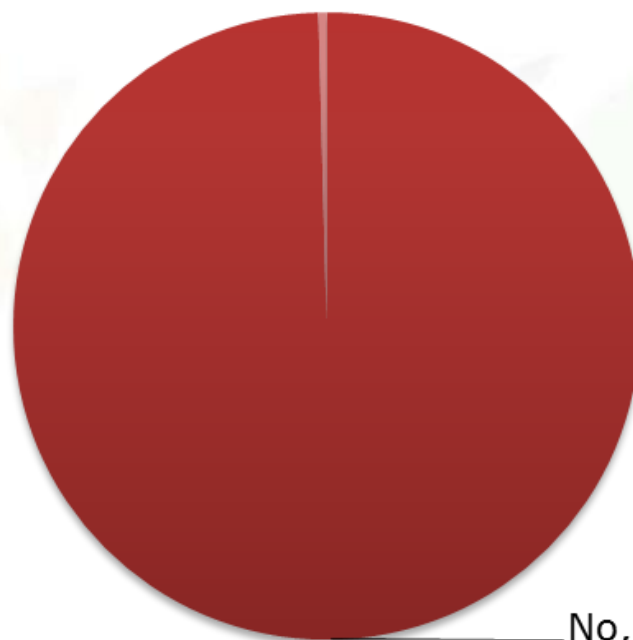


## ¿Su arrendador actual ha incrementado la renta más de lo acordado?



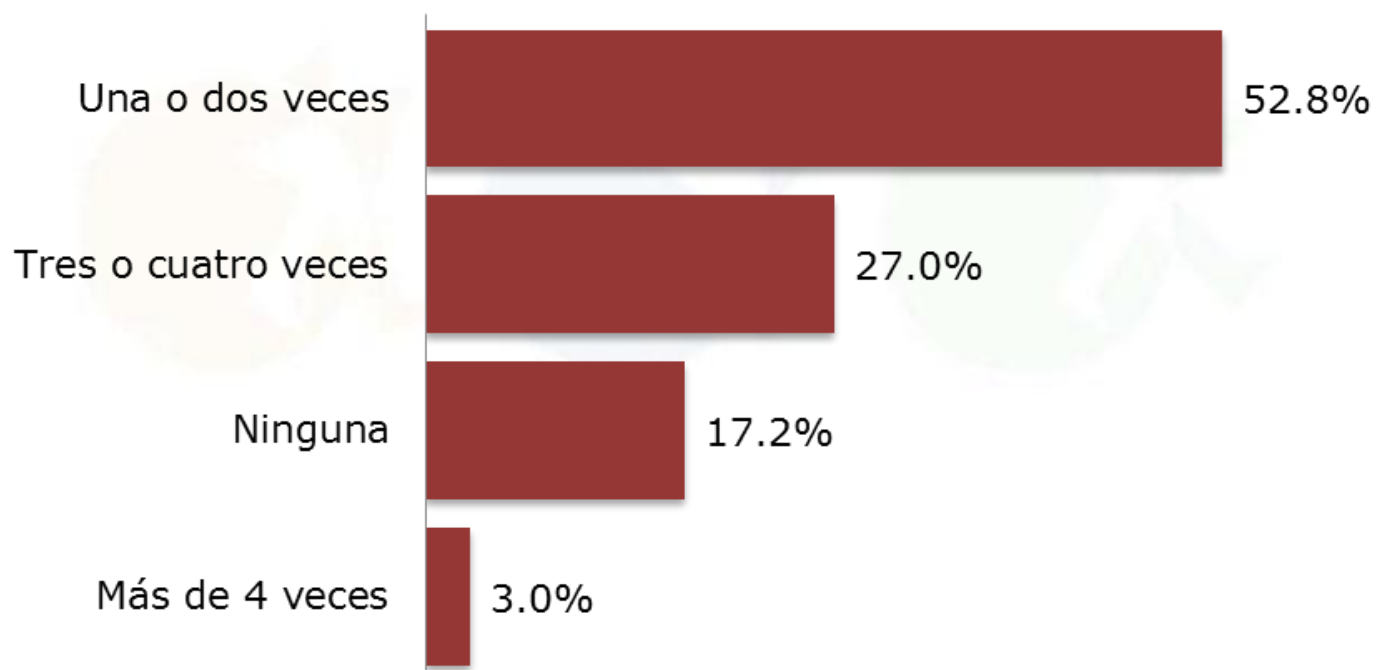
**¿En algún momento ha hecho valer su derecho de oponerse al aumento de la renta mediante una demanda o juicio legal a su arrendador?**

Sí, 0.4%



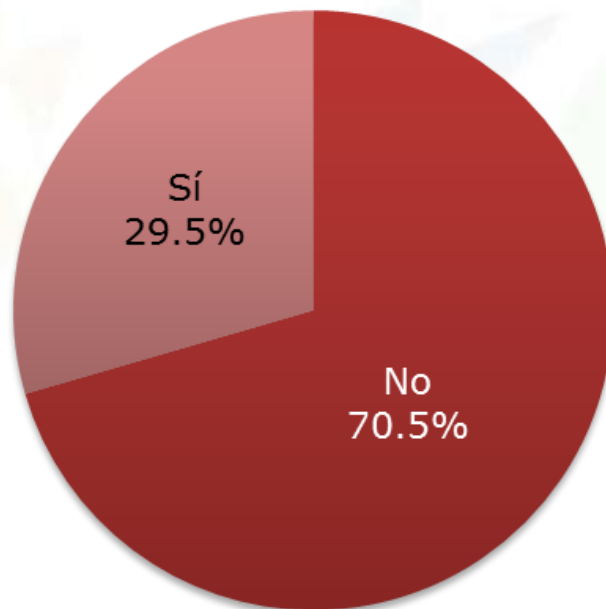
No, 99.6%

## ¿En los últimos diez años cuántas veces ha cambiado de vivienda?



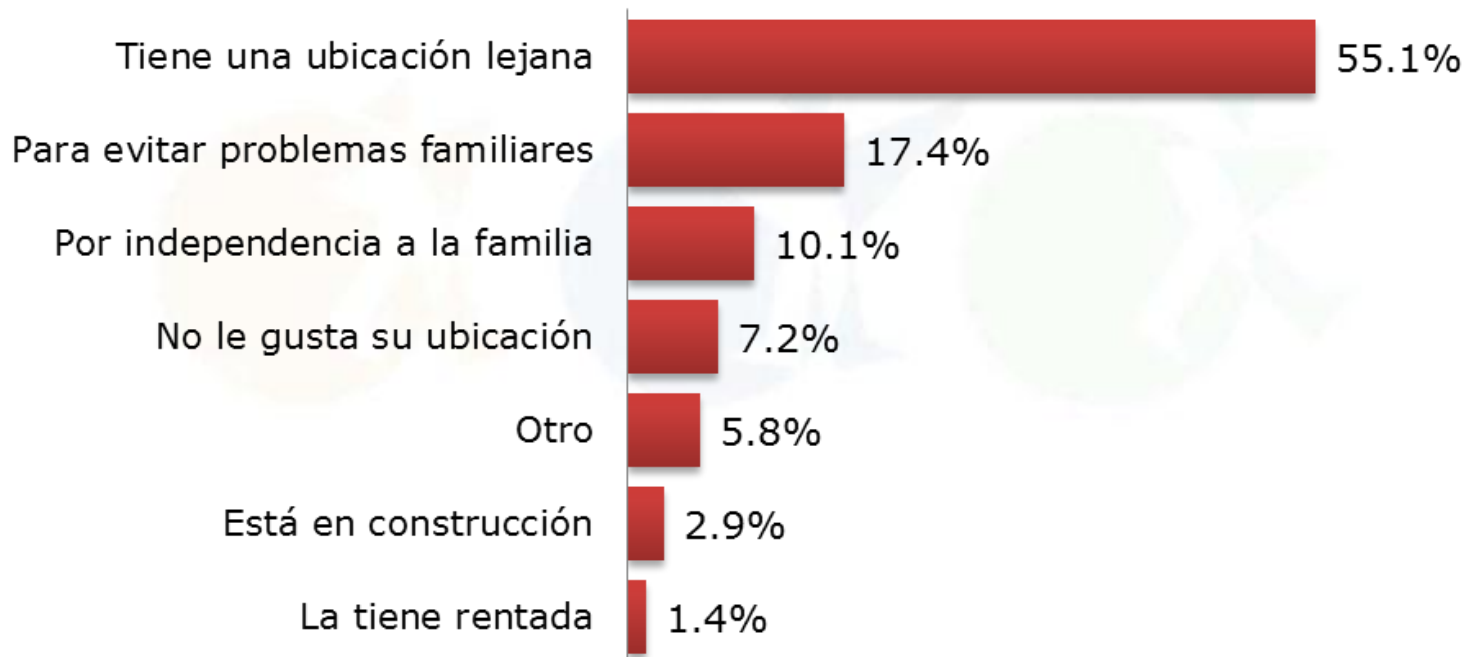
## ¿Usted o su familia es dueña de alguna vivienda en la que actualmente podría vivir?

Porcentaje de los que dijeron que sí son dueños de alguna vivienda



## Razón principal por la que no vive en esa vivienda

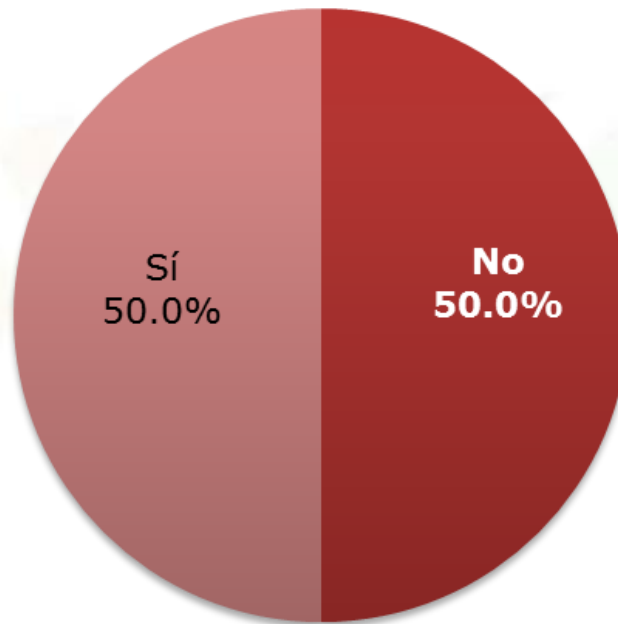
Porcentaje de los que dijeron que sí son dueños de alguna vivienda





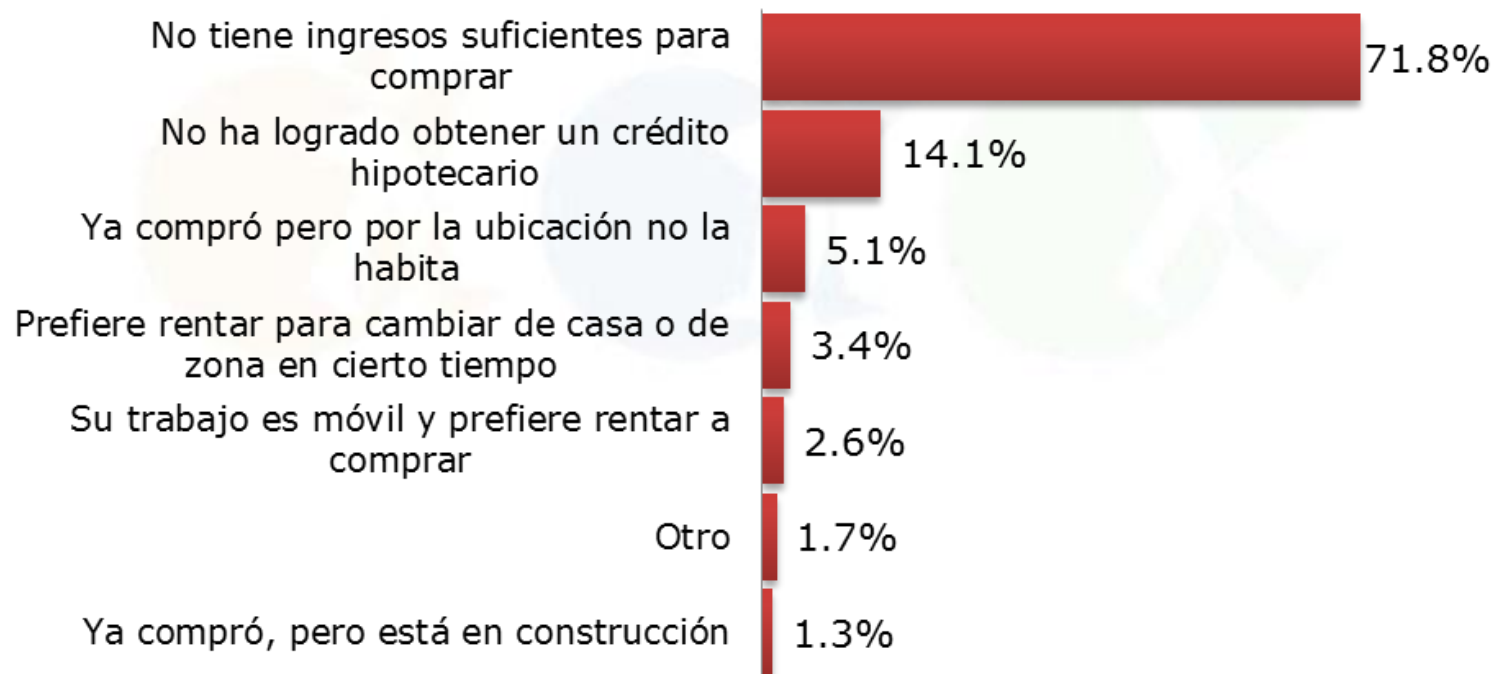
## ¿Esta vivienda actualmente está deshabitada o desocupada?

Porcentaje de los que dijeron que sí son dueños de alguna vivienda



## ¿Por qué ha decidido rentar en lugar de comprar o usar la que ya tiene?

Porcentaje de los que dijeron que sí son dueños de alguna vivienda



# Resultados

- 58.1% firmó algún documento o contrato con su arrendador en el que se especificaron las condiciones de renta.
- 73.3% manifestó que el documento que firmó fue un contrato formulado por el arrendador o su abogado.
- El documento que firmó incluía el monto de la renta, plazo del contrato, periodos de pago como mes, año, etc.; responsabilidades respecto al mantenimiento de la propiedad, detalles del depósito, el monto y condiciones; pagos por periodos adelantados o vencidos y penalización por no pagar a tiempo, entre otros.
- De los que sí firmaron un documento, 69.2% consideró muy verídica la información sobre las condiciones en que rentaría la vivienda.
- Sólo 6.2% ha detectado el incumplimiento de alguna de las cláusulas del documento que firmó, principalmente respecto a cobros adicionales no especificados (62.5%).
- En relación con las acciones tomadas para solucionar el incumplimiento, 75.0% asistió con el arrendador, pero no se solucionó.

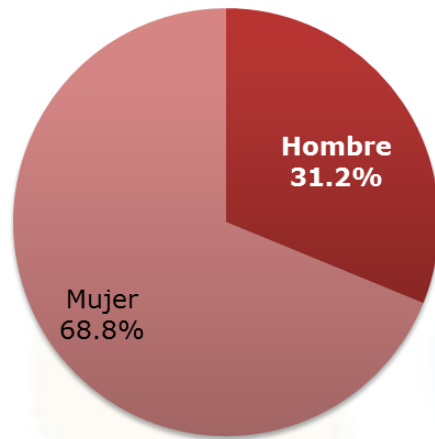
# Resultados

- 99.6% no ha hecho valer en algún momento su derecho de oponerse al aumento de la renta mediante una demanda o juicio legal a su arrendador.
- En los últimos diez años, 52.8% dijo haber cambiado de una hasta dos veces de vivienda.
- 29.5% de los entrevistados es dueño de una vivienda en la que actualmente puede vivir, de los cuales la principal razón por que lo no la habita es porque tiene una ubicación muy lejana.
- Adicionalmente, 50% manifestó que la vivienda de la cual es dueño se encuentra deshabitada.
- 71.8% de los entrevistados decidió rentar en lugar de comprar o usar la vivienda, porque no tiene los ingresos suficientes para comprar.

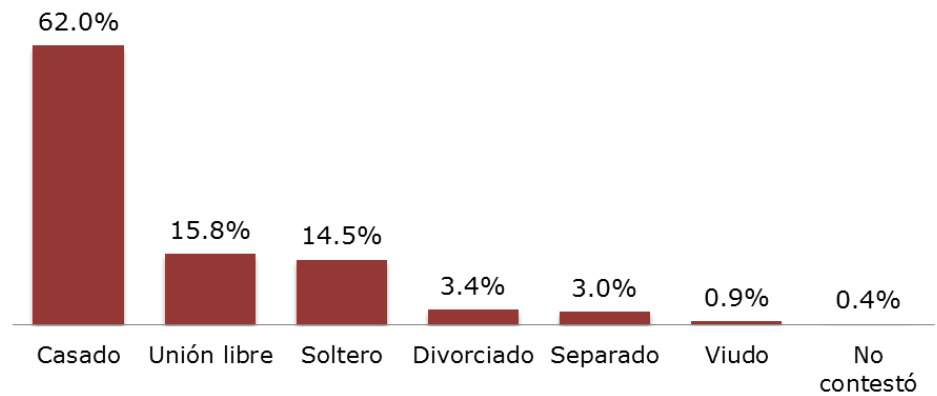


# Datos generales

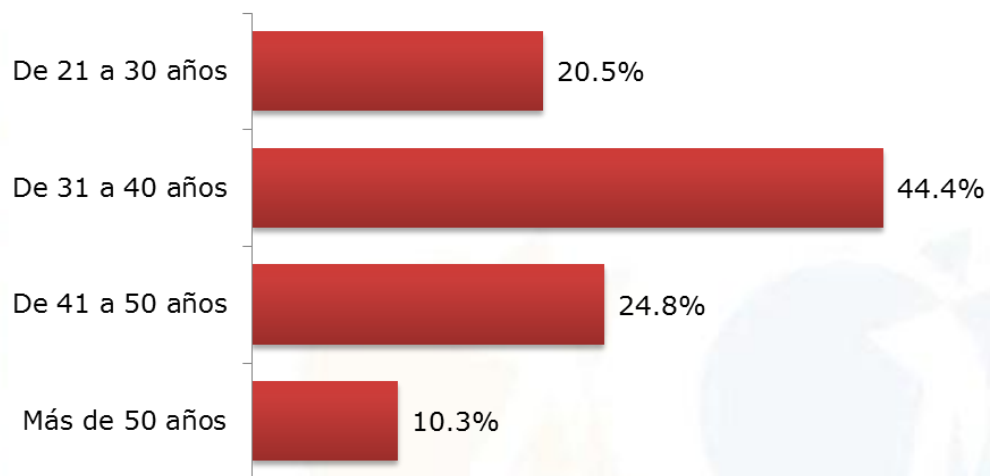
## Sexo



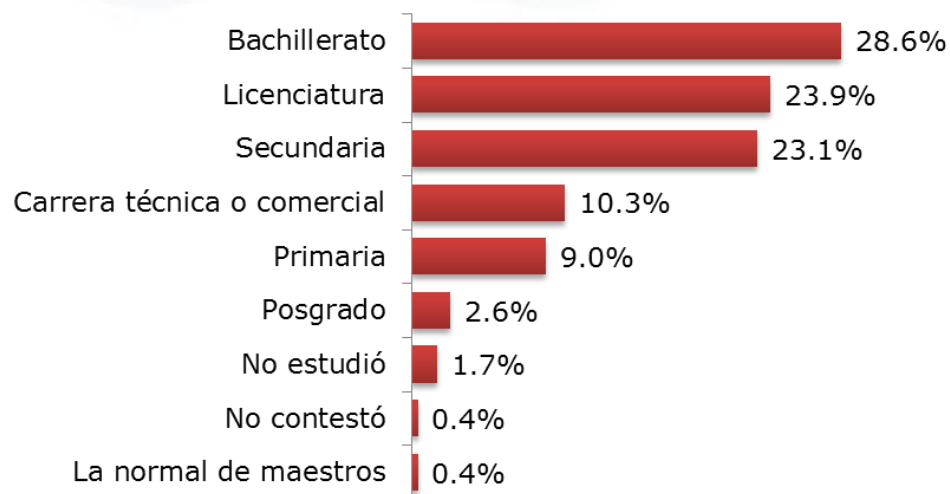
## Estado civil



## Edad



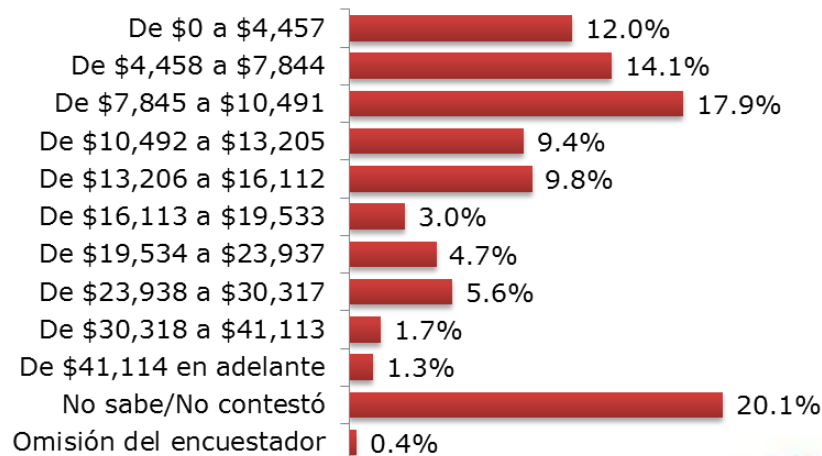
## Último grado de estudios



## Ingreso mensual personal aproximado



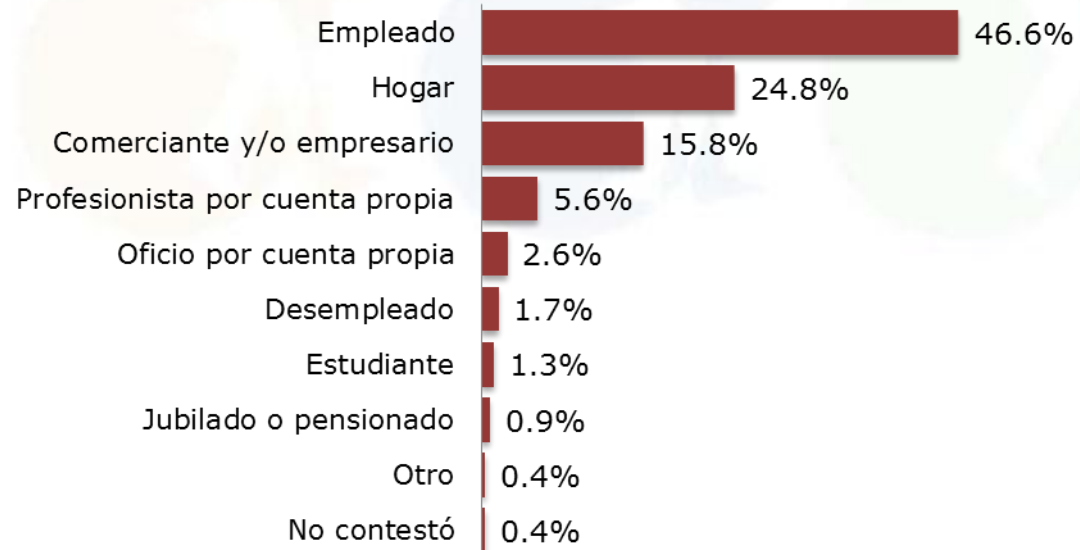
## Ingreso mensual familiar aproximado







## Ocupación



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