

Sondeo telefónico sobre el servicio de impermeabilización de losa en casa habitación



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



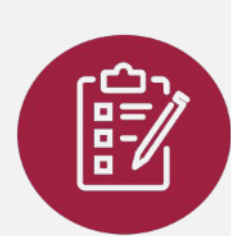
2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

Sondeo telefónico sobre el servicio de impermeabilización de losa en casa habitación

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023



VITRINA METODOLÓGICA	
OBJETIVO DEL ESTUDIO	Informar sobre los precios y las características de los servicios de impermeabilización de losa en casa habitación, dentro del territorio mexicano.
POBLACIÓN OBJETIVO	Proveedores que presten el servicio de impermeabilización de losa en casa habitación.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	295 encuestas.
PERIODO DE LEVANTAMIENTO	La encuesta se realizó del 29 de marzo al 11 de abril de 2023.
TIPO DE ESTUDIO	La encuesta se realizó telefónicamente como consumidor encubierto.



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

CONTEXTO

Es una realidad que todas las construcciones requieren impermeabilización y mantenimiento de manera periódica, toda vez que no están exentas a los cambios climáticos que provocan grietas o fisuras en el concreto y que dan lugar a las temidas goteras o filtraciones hacia el interior de la vivienda.

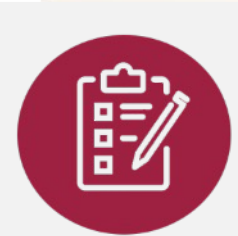
Si para esta temporada de lluvias has decidido darle el mantenimiento adecuado a tu vivienda, puedes acercarte con los expertos del sector, empresas especializadas que brindan servicios de impermeabilización. Estos podrán recomendarte los mejores materiales de acuerdo con las características de tu vivienda.

Es importante que consideres que el costo del servicio dependerá de diferentes factores como el tipo de material que se vaya a utilizar, el tamaño de la superficie, sus características, el tiempo de realización y la garantía.

La Dirección General de Estudios sobre Consumo, realizó un sondeo de precios, del 29 de marzo al 11 de abril, a 295 establecimientos que ofrecen el servicio de impermeabilización. Se consideró la realización de una impermeabilización con acrílico de una vivienda con una superficie de 60 metros cuadrados limpia y sin necesidad de reparaciones.



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Servicio en general

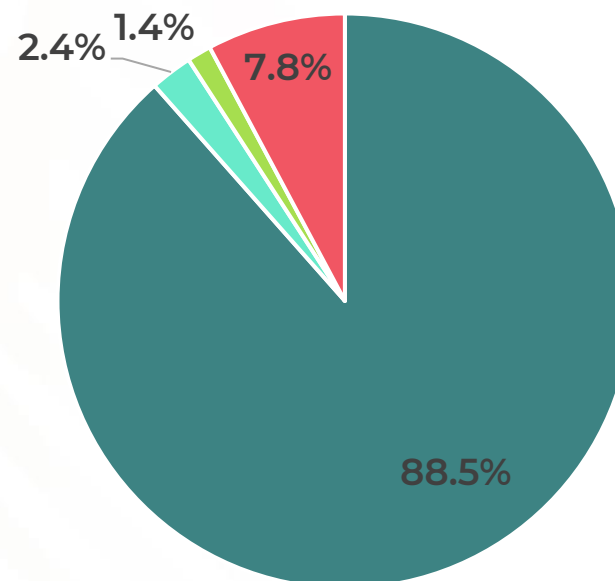


ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

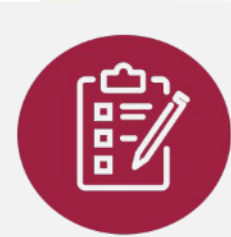
¿Ofrecen el servicio de impermeabilización de losa en casa habitación con impermeabilizante?



La mayoría de los proveedores, ofrecen el impermeabilizante de membrana acrílica.

- Impermeabilizante acrílico (Membrana acrílica)
- Impermeabilizante de poliuretano (Membrana de poliuretano)
- Impermeabilizante de poliuretano espreado
- Recomendado por el proveedor





Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Precio del servicio



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

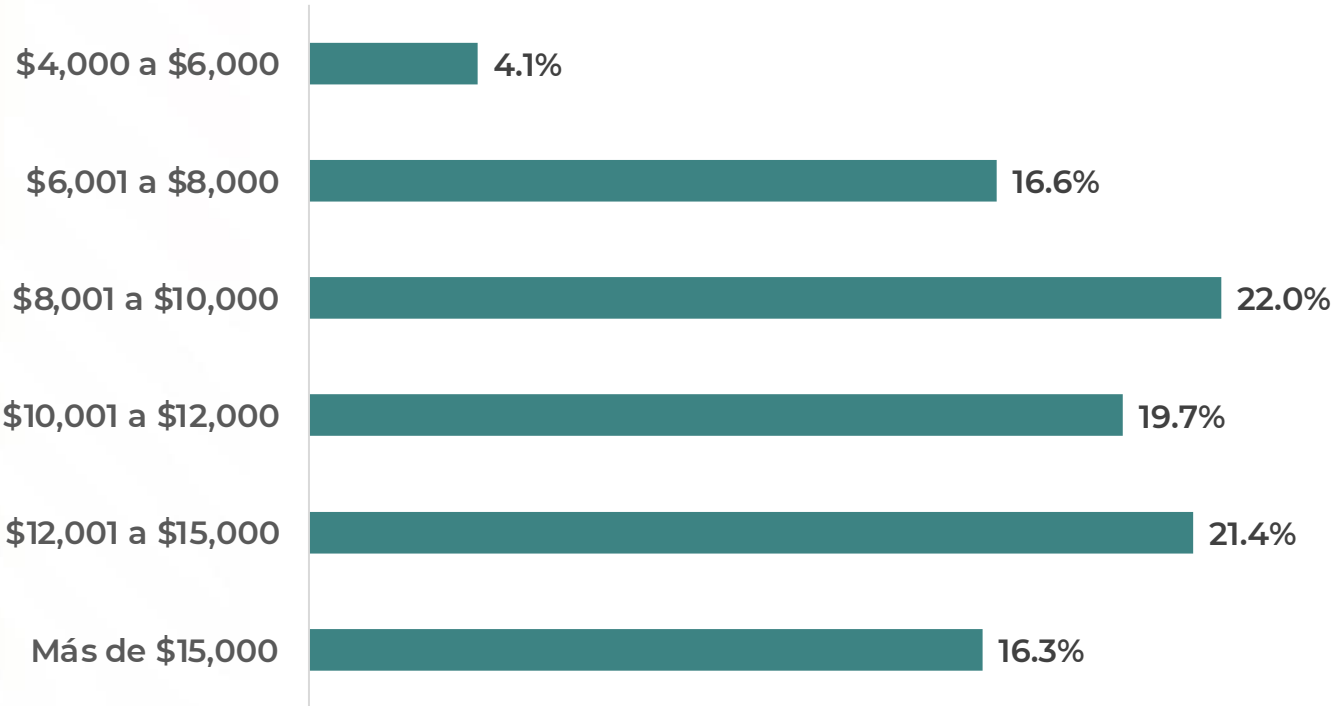
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

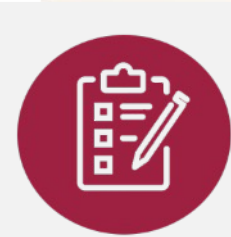
¿Cuál es el precio con IVA del servicio de impermeabilización para la losa de 60 m² mencionada?



En general se cobra un rango entre los 8 a 10 mil pesos, por el servicio de impermeabilización.



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Tiempo de ejecución



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

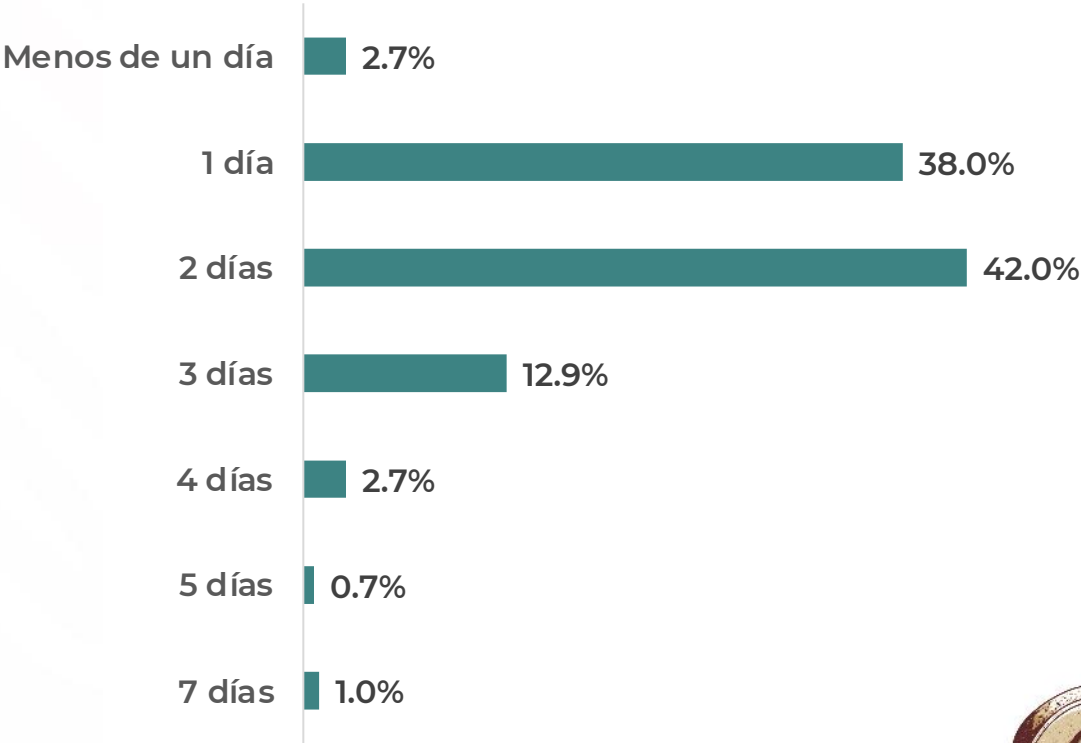
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023


¿En cuánto tiempo realizan (tiempo de ejecución) el servicio de impermeabilización para la losa de 60 m² con las características mencionadas?



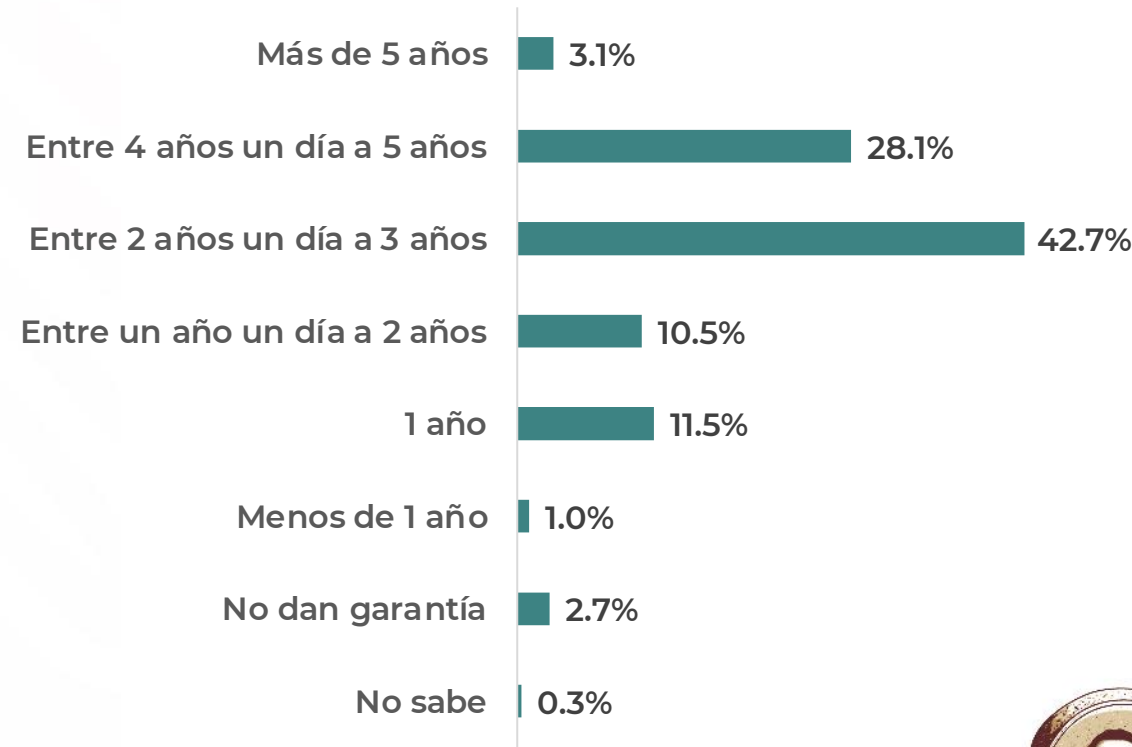
La mayor parte de los proveedores tarda 2 días en realizar el servicio de impermeabilización.

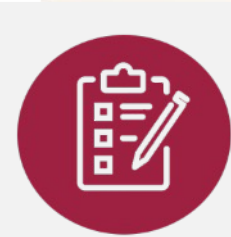


¿Por cuánto tiempo (años) está garantizado el servicio de impermeabilización?



Los proveedores suelen ofrecer una garantía en un rango de entre los 2 a 3 años.





Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Visitas postventa



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

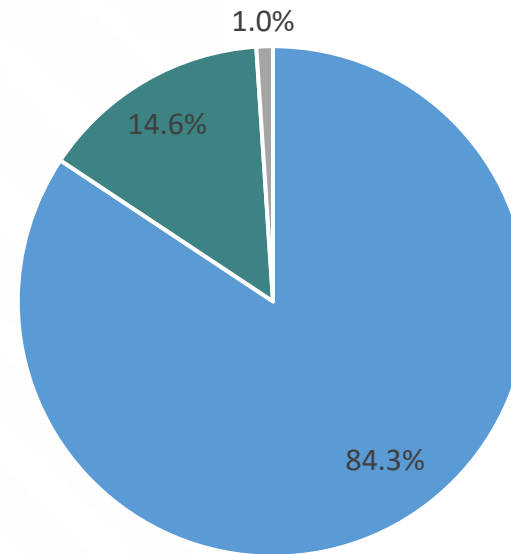
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

¿Dentro de este periodo de garantía realizan revisiones o visitas postventa para el mantenimiento del impermeabilizado?



Dentro del grupo de proveedores que ofrecen una garantía, solamente el 14.6% realizan revisiones o visitas postventa.

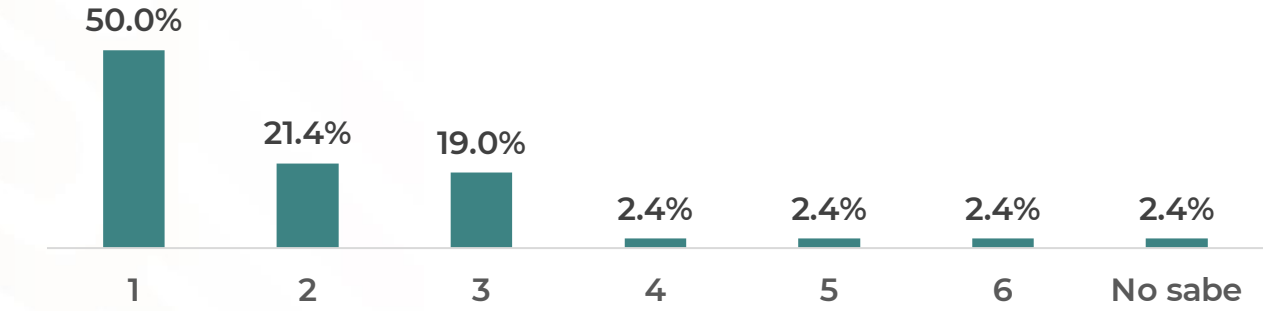


■ No ■ Si ■ No sabe

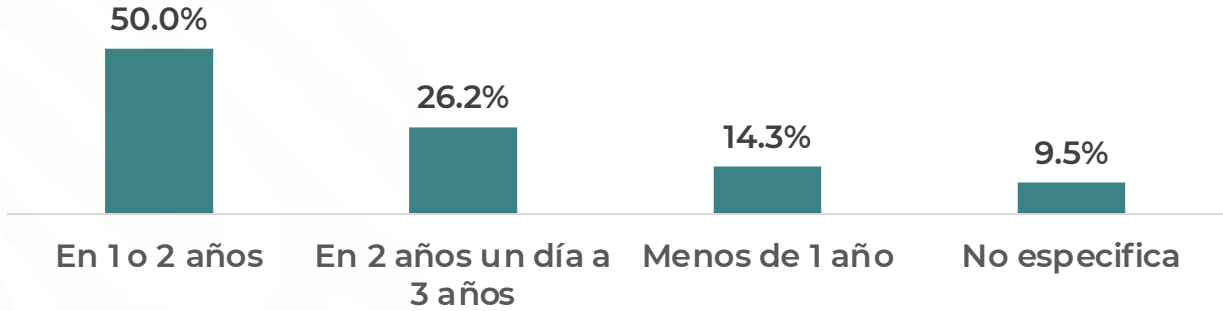
¿Cuántas revisiones o visitas postventa están incluidas en la garantía?

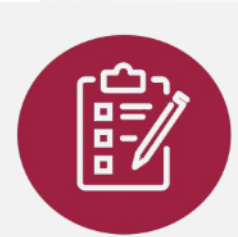


De los proveedores que sí realizan una visita postventa, la mayoría hacen sólo una visita. Y en general lo hacen entre 1 o 2 años.



¿Cada cuánto o con qué periodicidad las realizan?
(Porcentaje de los que sí realizan revisiones)





Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

¿Cómo resuelven filtraciones?

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023



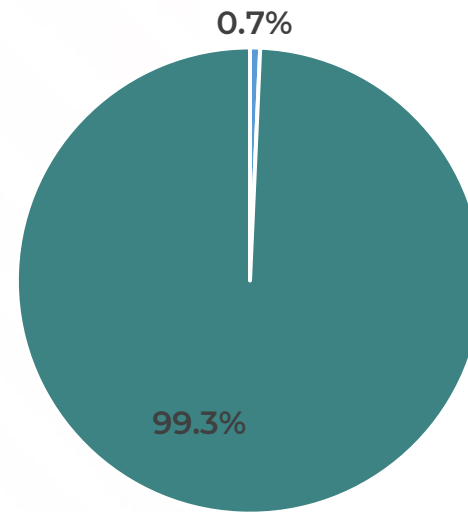
ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

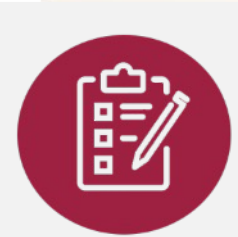
¿Cómo resolverían si el impermeabilizado presentara filtraciones dentro del periodo de garantía a pesar de haberse realizado el cuidado indicado del impermeabilizado?



Casi el total de los proveedores del servicio, realizarían una nueva impermeabilización en caso de que se presenten filtraciones.



- No le ha sucedido que le falle la impermeabilización
- Se realiza una nueva impermeabilización



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Una nueva impermeabilización

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023



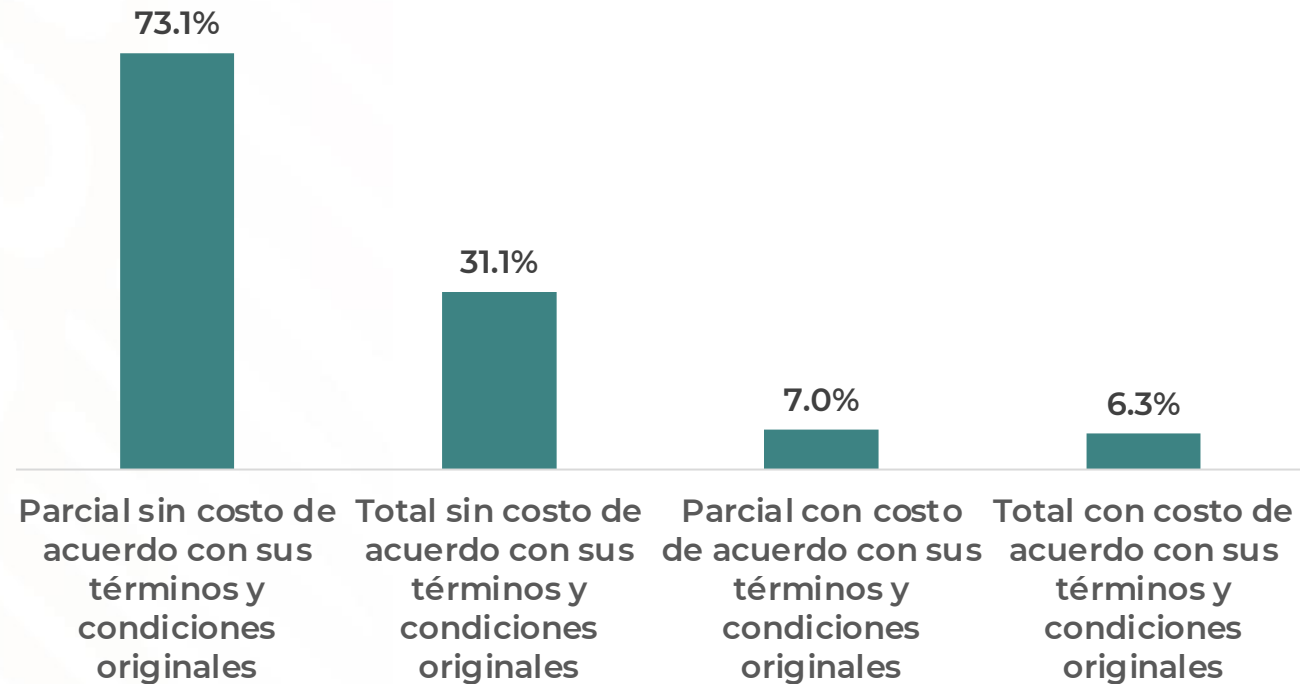
ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿Y cómo se hace la nueva impermeabilización?



La mayoría de los proveedores del servicio, lo harían con una impermeabilización parcial sin costo.



Esta fue una pregunta de opción múltiple, por lo que el encuestado en ocasiones dio más de una respuesta

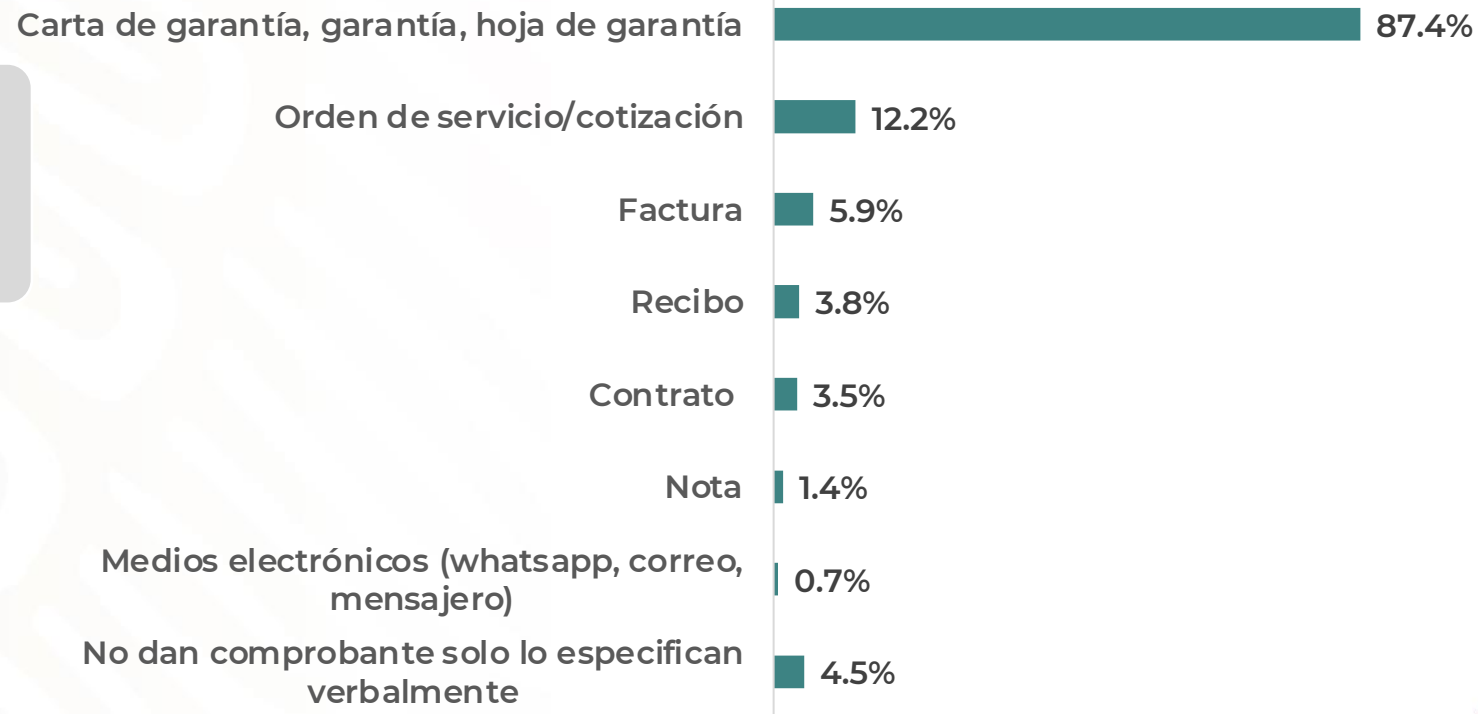


2023
AÑO DE
Francisco VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

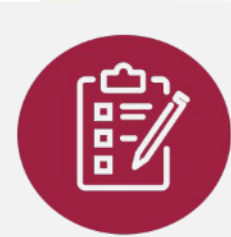
¿En qué comprobante o documento me especifican las características de la garantía ?



Casi el total de los proveedores, ofrecen una póliza de garantía para especificar las características que cubre la garantía.



Esta fue una pregunta de opción múltiple, por lo que el encuestado en ocasiones dio más de una respuesta



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Características del servicio

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023



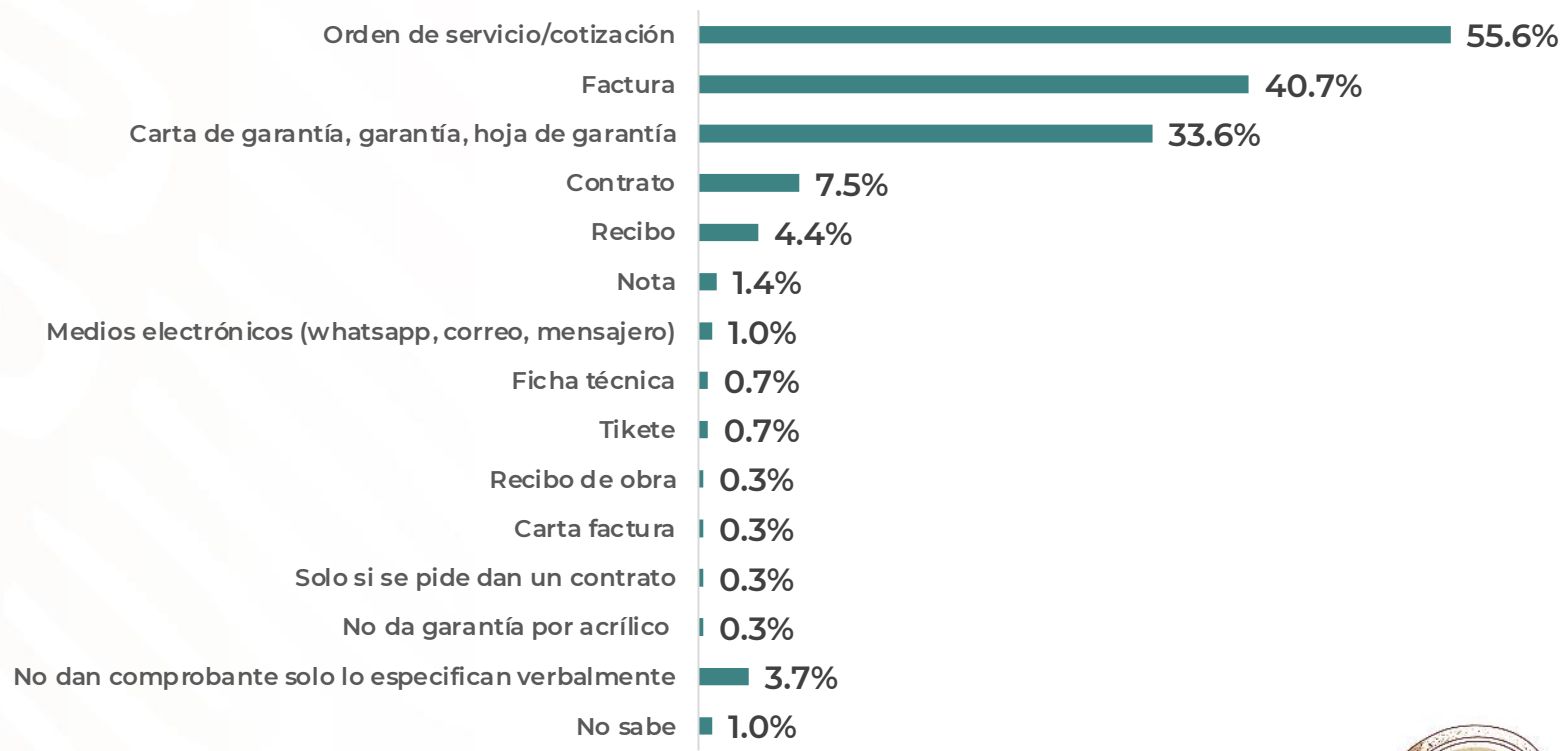
ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿En qué comprobante o documento me especifican las características del servicio?



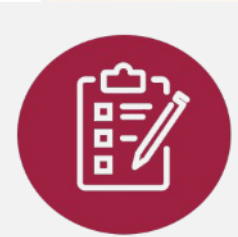
Más de la mitad de los proveedores, especifican las características de su servicio mediante una Orden de servicio/cotización.



Esta fue una pregunta de opción múltiple, por lo que el encuestado en ocasiones dio más de una respuesta



2023
AÑO DE
Francisco VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Anticipo



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

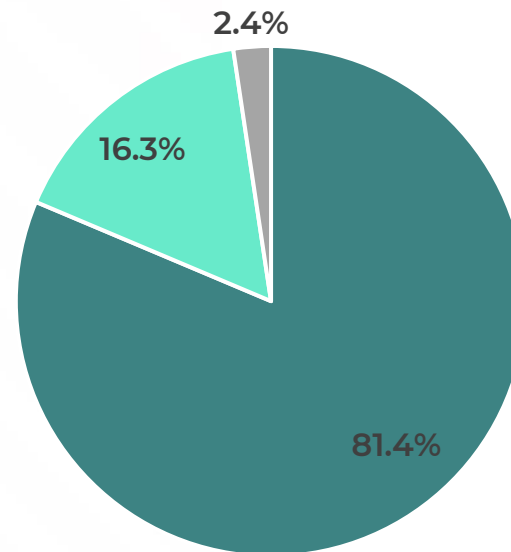
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

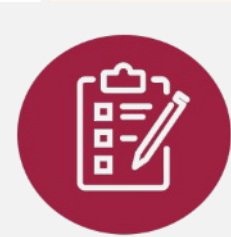
¿Se debe dar algún anticipo o liquidar el servicio al momento de contratarlo?



La mayoría de los proveedores del servicio de impermeabilización de casas, piden algún anticipo al momento de contratar.



■ Si ■ No ■ Debe liquidar el 100% al contratar el servicio



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Anticipo



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

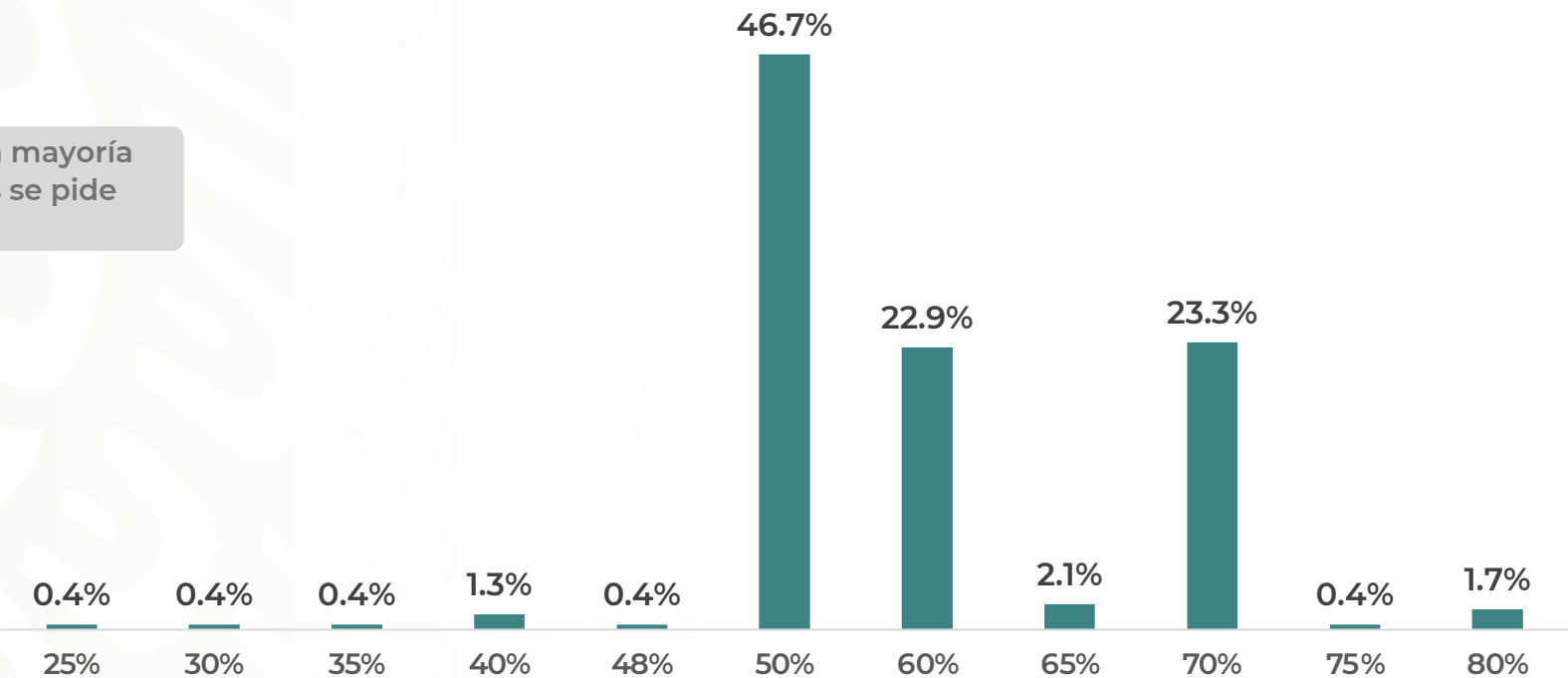
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

¿De cuánto o de qué porcentaje es el anticipo al momento de contratar el servicio?



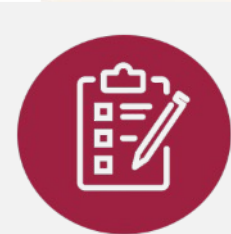
El anticipo, en la mayoría de las ocasiones se pide del 50%.



Rangos del anticipo



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Cuándo liquidar

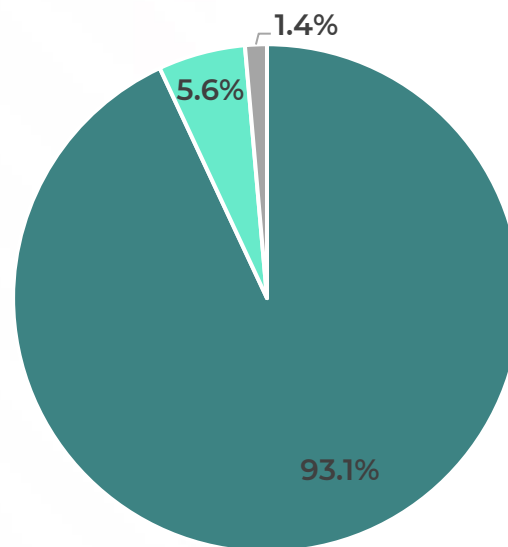


ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

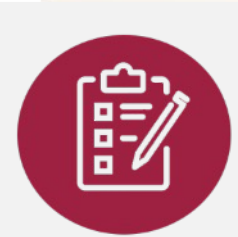
Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

Dentro del grupo de proveedores que requieren un anticipo,
¿En qué momento debe liquidarse el monto restante del servicio de impermeabilización?



- Al terminar el servicio
- El día de inicio del servicio pero antes de comenzarlo
- Día(s) antes de iniciar el servicio





Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Cancelación



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

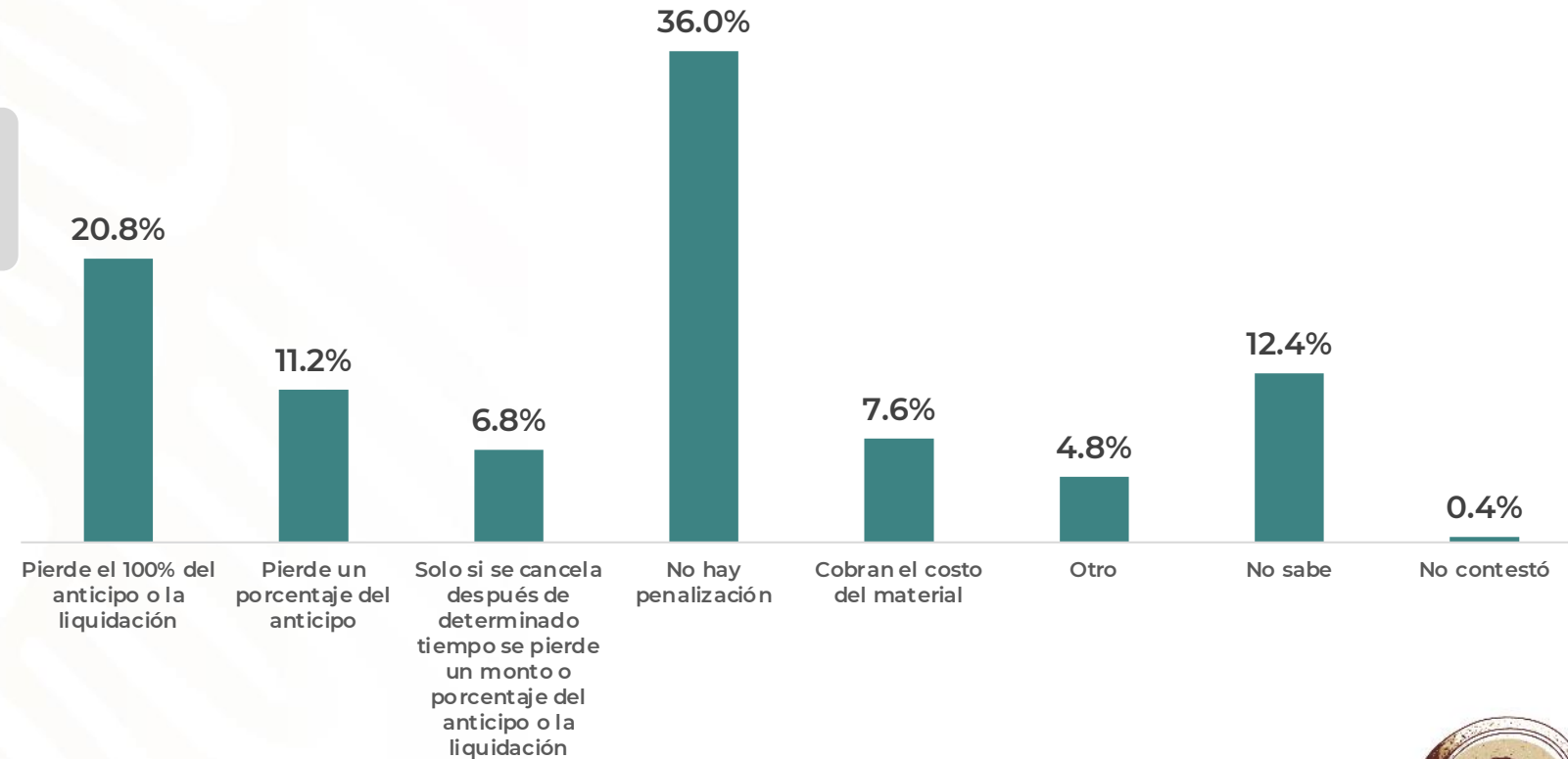
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

¿Cuáles son las condiciones y/o penalizaciones si el consumidor cancela el servicio?



En caso de cancelar el servicio la mayoría de los proveedores no aplican una penalización.





Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Cancelación



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

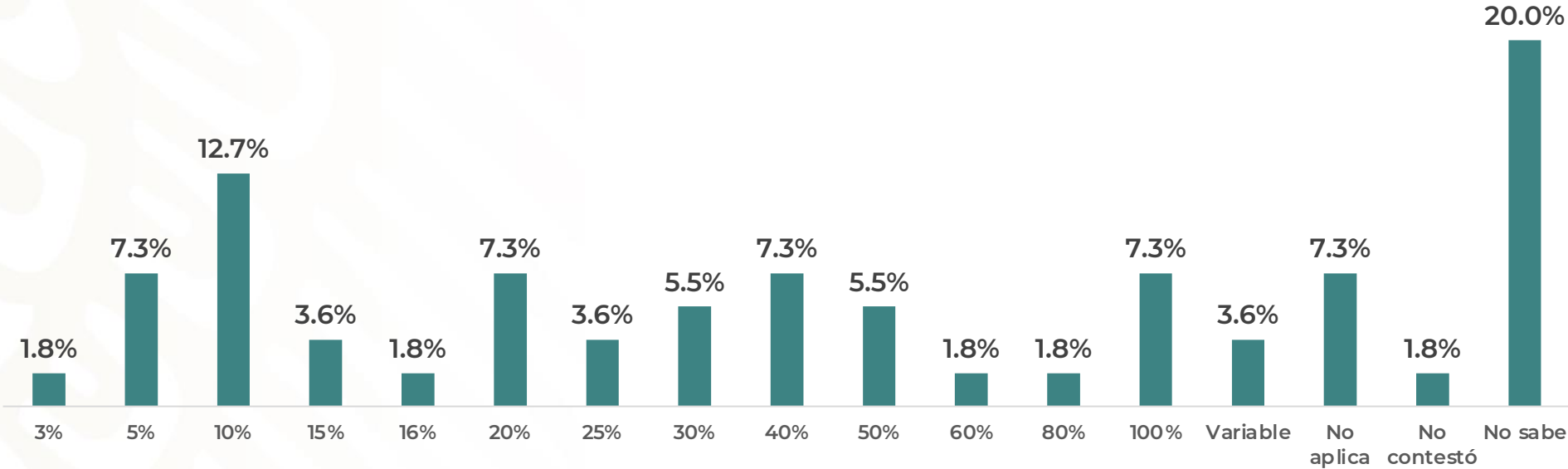
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

¿Cuánto se pierde en pesos del anticipo o la liquidación?



Dentro de proveedores que mencionan penalizar por la cancelación del servicio, la mayoría lo hace con un 10%.




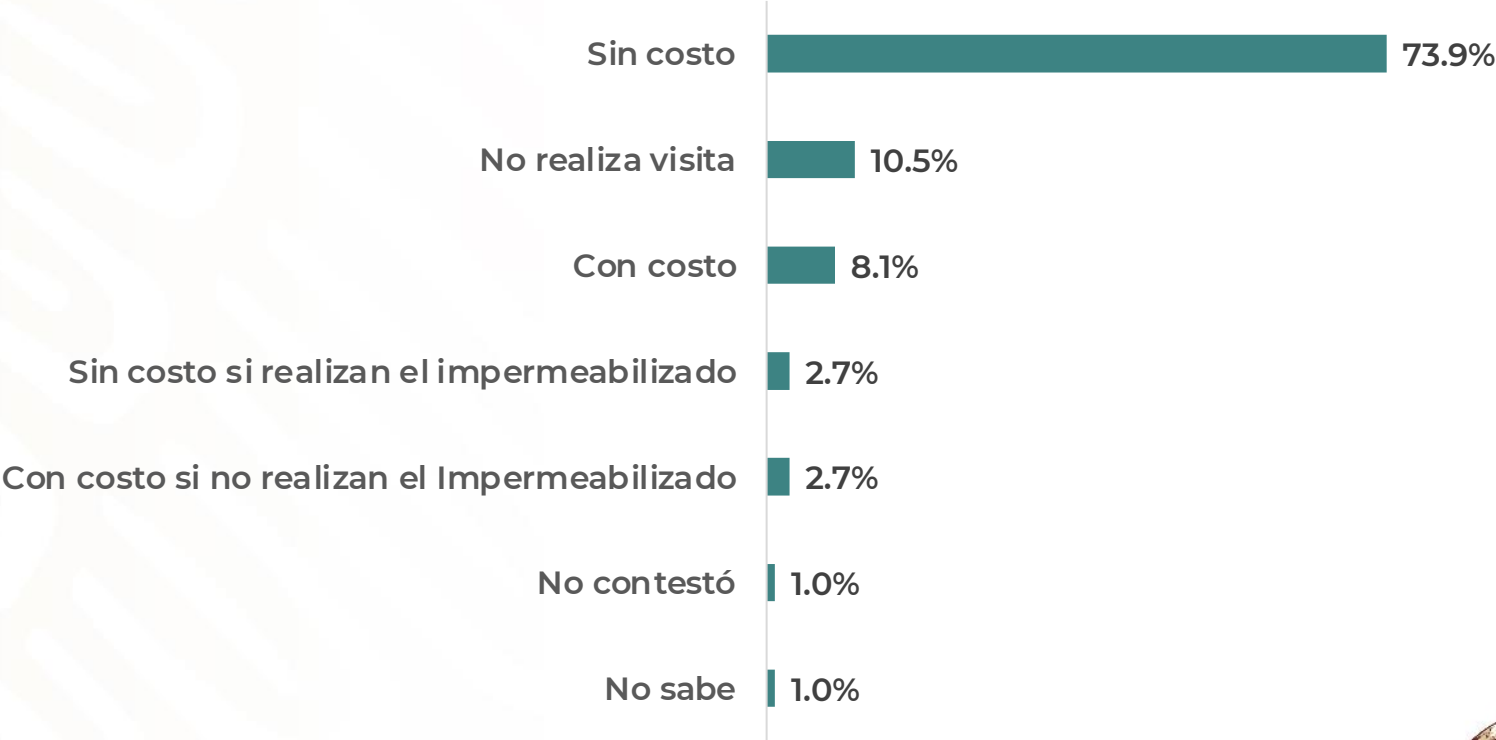
Porcentaje

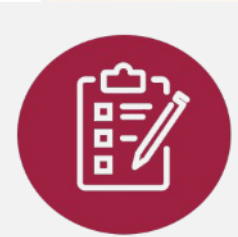


2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

¿Tiene costo la visita técnica para cotización final?

 La mayoría de los proveedores del servicio de impermeabilización de casas, realizan la visita técnica para la cotización final sin un costo.





Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Visita de cotización



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

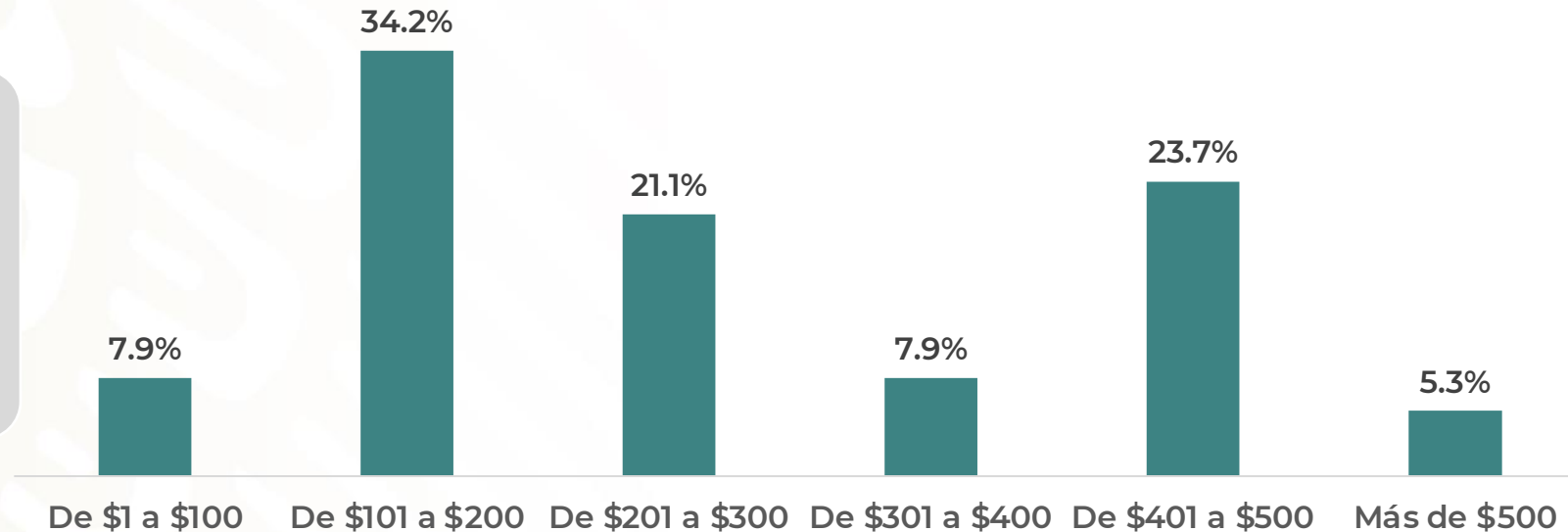
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

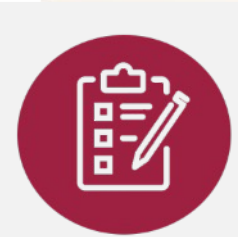
Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

¿Qué costo tiene la visita técnica para cotización final?



De los encuestados que respondieron afirmativamente si tenía un costo la visita técnica, esta tiene un costo entre los \$101 a \$200.





Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Formas de pago



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

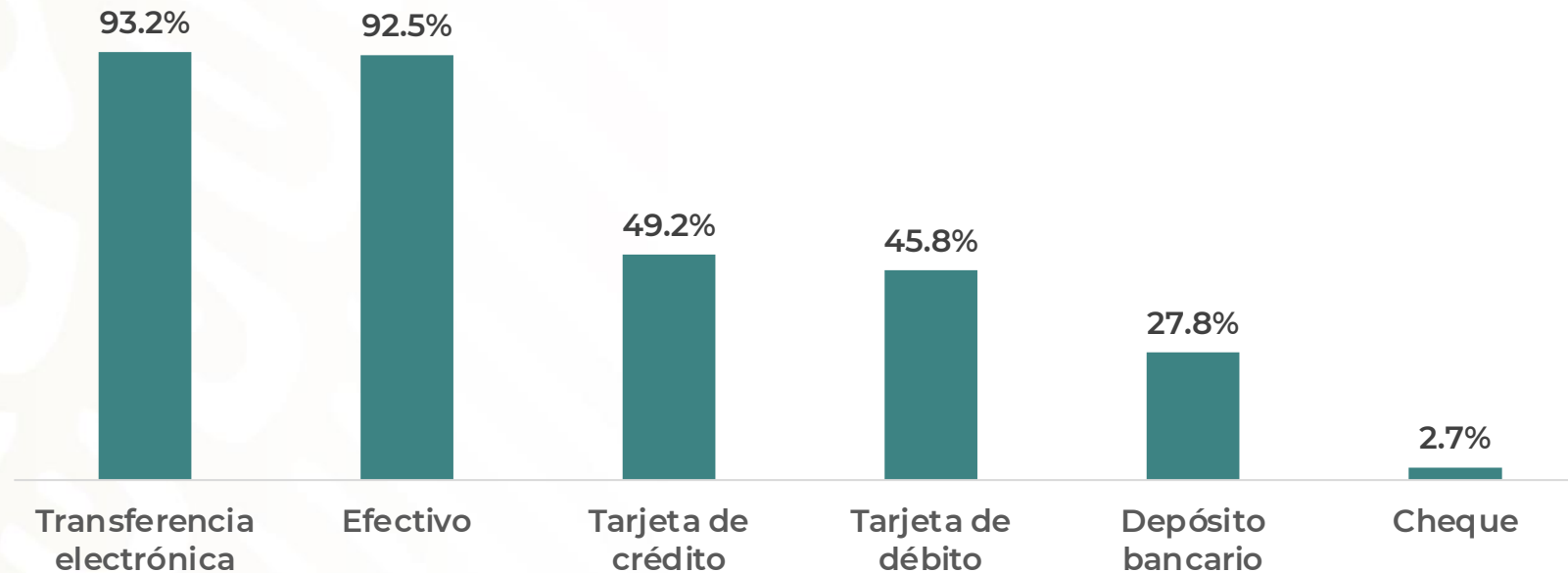
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023

¿Qué formas de pago acepta el proveedor del servicio de impermeabilización?



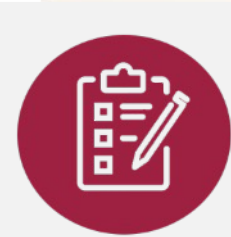
La mayoría de los proveedores aceptan transferencia electrónica o efectivo.



Esta fue una pregunta de opción múltiple, por lo que el encuestado en ocasiones dio más de una respuesta



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Sondeo telefónico sobre el servicio de Impermeabilización de losa en casa habitación

Conformación de la muestra

Encuesta realizada del 29 de marzo al 11 de abril de 2023



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

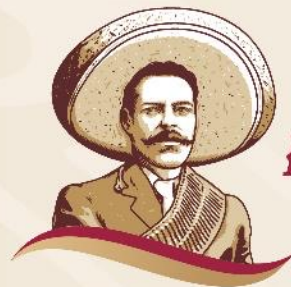
COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

ENTIDAD	PRECIO PROMEDIO
Aguascalientes	3.7%
Baja California	3.1%
Baja California Sur	1.7%
Campeche	0.3%
Coahuila	3.7%
Colima	1.4%
Chiapas	2.0%
Chihuahua	1.7%
Ciudad de México	14.6%
Durango	2.7%
Guanajuato	4.7%
Guerrero	0.7%
Hidalgo	4.1%
Jalisco	2.4%
Estado de México	2.0%
Michoacán	1.7%
Morelos	3.4%

ENTIDAD	PRECIO PROMEDIO
Nayarit	2.0%
Nuevo León	5.8%
Oaxaca	2.4%
Puebla	5.8%
Querétaro	6.1%
Quintana Roo	1.7%
San Luis Potosí	2.7%
Sinaloa	3.4%
Sonora	1.7%
Tabasco	1.0%
Tamaulipas	3.1%
Tlaxcala	2.4%
Veracruz	4.4%
Yucatán	3.7%
Total general	100%



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR