



OBSERVATORIO DE LA  
REALIDAD SOCIAL  
ERREALITATE SOZIALAREN  
BEHATOKIA

## ENCUESTA A INQUILINOS DE VIVIENDA PROTEGIDA EN NAVARRA.

### INFORME 2018

---

Agosto 2018

# ÍNDICE

1- INTRODUCCIÓN.....	3
2- RESULTADOS GENERALES .....	5
2.1. Grado de satisfacción sobre la información recibida.....	5
2.2. Precio del alquiler.....	7
2.3. Calidad de la vivienda.....	8
2.4. Equipamiento de la vivienda.....	11
2.5. Calidad y estado de las zonas comunes .....	12
2.6. Convivencia con el resto del vecindario.....	14
2.7. Reclamaciones sobre varios aspectos.....	15
2.7. Cambio de vivienda.....	16
2.8. Satisfacción general.....	18
2.9. Impagos o retrasos en el pago .....	20
3- SÍNTESIS DE CALIFICACIONES.....	21
4- CONCLUSIONES.....	22
ANEXO I: CUESTIONARIO.....	24
ÍNDICE TABLAS .....	26
ÍNDICE GRÁFICOS .....	27

## 1-. INTRODUCCIÓN

Durante la primavera de 2018 el Departamento de Derechos Sociales, a través del Observatorio de la Realidad Social, ha realizado una encuesta telefónica a personas inquilinas tanto de promociones de alquiler protegido –principalmente privadas–, como de la Bolsa de Alquiler del Gobierno de Navarra, para conocer su opinión sobre el servicio.

Como antecedentes cabe señalar que en 2016 se realizó un exhaustivo análisis sobre la situación global del alquiler protegido en Navarra. En 2017 se publicó además un informe sobre la encuesta que se realizó en las viviendas de alquiler protegido de **NASUVINSA** y por ello en el presente informe se ha procurado mantener una estructura similar, de manera que se puedan establecer fácilmente comparaciones. Asimismo, también en 2017, se recabó mediante una encuesta *ad hoc* la opinión de **propietarios** y **expropietarios** de viviendas de la Bolsa de Alquiler del Gobierno de Navarra.

Por tanto, este informe pretende completar el análisis en este ámbito. En este caso estudia la opinión de los inquilinos de viviendas de promociones no gestionadas por NASUVINSA (principalmente **promociones privadas**, como Adania, Errotabidea, Gestión Asistencial, Luri 6, Testa Residencial..., aunque también alguna pública de los Ayuntamientos de Pamplona, Tafalla y Burlada), como la de los inquilinos de pisos de la **Bolsa de Alquiler** que gestiona el Gobierno de Navarra.

El universo de viviendas incluidas en el estudio son 4.035 en total. De ellas, 538 pertenecen a la Bolsa de Alquiler, 2.420 a las principales promotoras privadas y otras 1.077 al resto de promotoras privadas y a alguna promoción pública. Se ha encuestado a personas de 540 pisos, prestando especial atención a las viviendas de la Bolsa de Alquiler del Gobierno de Navarra. En este sentido, 163 de las encuestas se han hecho a inquilinos de la Bolsa (un 30% de todas ellas), 203 a viviendas de las principales promotoras privadas (calificándolas así atendiendo únicamente al número de viviendas en alquiler protegido) y 174 a personas que habitaban pisos del resto de promotoras.

**Tabla 1: Viviendas de alquiler protegido en 2017 (salvo NASUVINSA) y número de encuestas**

	Viviendas	Encuestas	%
TOTAL	4.035	540	13,4%
Bolsa de Alquiler	538	163	30,3%
Principales promotoras	2.420	203	8,4%
Pequeñas promotoras	1.077	174	16,2%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social

Como objetivos específicos de esta encuesta se plantea conocer si las personas inquilinas creen que han recibido suficiente información, averiguar si el precio del alquiler les parece adecuado y conocer su satisfacción general con la vivienda, las zonas comunes y el vecindario. Del mismo modo, se desea discernir si tienen previsto cambiar de vivienda en arrendamiento y si tienen previsto a corto/medio plazo comprar una vivienda. Finalmente, se han tratado de estudiar los posibles efectos de la crisis entre ellos, indagando en situaciones de impagos o

retrasos en el pago de recibos. La estructura del informe sigue el orden de estos objetivos, en base a las preguntas que constaban en el cuestionario y que se expone en el Anexo.

## 2-. RESULTADOS GENERALES

### 2.1. Grado de satisfacción sobre la información recibida

La primera parte del cuestionario se ha centrado en saber el grado de satisfacción de las personas inquilinas con la información que se les facilitó antes de formalizar el contrato de alquiler. Las respuestas cuantifican el grado de satisfacción, donde 1 es el valor más bajo y 10 el más alto. En general, las contestaciones aportadas indican un grado de satisfacción más que notable con la información previa recibida.

Más de un 60% de las respuestas emitidas sobre la información proporcionada en la contratación de suministros (agua, gas y electricidad) y en la puesta en marcha de la caldera de calefacción y el agua caliente son de 8 o más puntos, con una media de 7'57 puntos. Tan solo se detecta en torno a un 10% de opiniones negativas al respecto. Es necesario poner en valor que un tercio de las personas encuestadas hayan dado la máxima nota en esta cuestión.

**Tabla 2: Satisfacción con la información recibida sobre alta de suministros**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	29	5,4%	5,4%
2	9	1,7%	7,1%
3	14	2,6%	9,7%
4	9	1,7%	11,4%
5	46	8,6%	20,0%
6	35	6,5%	26,5%
7	63	11,8%	38,3%
8	99	18,5%	56,8%
9	58	10,8%	67,7%
10	173	32,3%	100,0%
Total	535	100,0%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

De los tres grandes grupos analizados, las mejores puntuaciones las han proporcionado –de largo- los inquilinos de la Bolsa de Alquiler, con un 46% de notas máximas y un 8,28 de nota media a la información proporcionada por NASUVINSA. La diferencia con la valoración de la información proporcionada por las promotoras es de un punto: en las grandes la nota media es de 7,33 (con un 29% de notas máximas) y en las pequeñas se queda en 7,20 (con un 23,6% de notas máximas).

Si se estudia el grado de satisfacción con la información recibida sobre la posibilidad de presentar reclamaciones se aprecia que la nota media es sensiblemente inferior a la del apartado anterior, alcanzando en cómputo global tan solo 6,23 puntos. En este sentido, una cuarta parte de las respuestas han asignado a esta atención 4 o menos puntos, aunque también hay valoraciones muy elevadas (un 20% de notas máximas).

**Tabla 3: Satisfacción con la información recibida sobre reclamaciones**

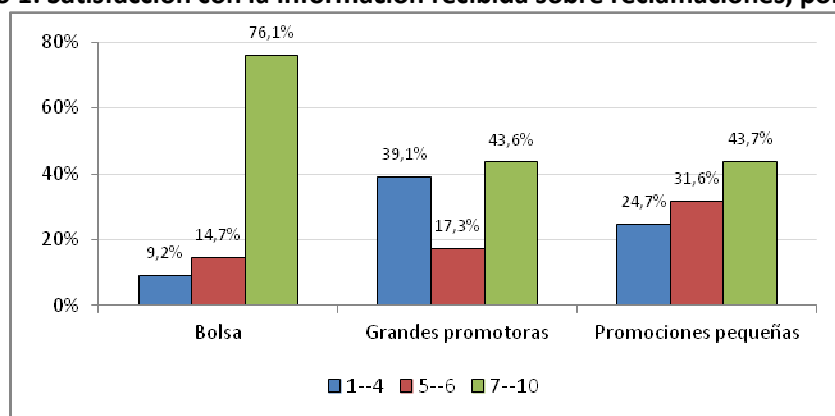
Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	92	17,1%	17,1%
2	15	2,8%	19,9%
3	12	2,2%	22,1%
4	18	3,3%	25,4%
5	82	15,2%	40,6%
6	32	5,9%	46,6%
7	42	7,8%	54,4%
8	88	16,3%	70,7%
9	51	9,5%	80,1%
10	107	19,9%	100,0%
Total	539	100,0%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Por grandes grupos, de nuevo los inquilinos de la Bolsa de Alquiler son los más satisfechos con la información recibida. Tres de cada cuatro la han calificado con 7 o más puntos, y casi un 45% le han dado un sobresaliente. Una nota media de 7,72 es con mucho la más alta de las obtenidas, superando holgadamente los 5,83 que obtienen las pequeñas promotoras o el 5,38 asignado a las grandes promotoras.

Mientras que en las pequeñas promotoras existe una distribución bastante equilibrada en las puntuaciones (con mayoría de notas altas), en las grandes promotoras se detecta cierta polarización: un 43% piensa que es notable o sobresaliente, pero casi un 40% le da un suspenso a la información sobre reclamaciones.

**Gráfico 1: Satisfacción con la información recibida sobre reclamaciones, por grupos**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

La tercera cuestión planteada en relación con el grado de satisfacción sobre la información previa recibida es la renovación anual de la subvención. Aquí se observan unas valoraciones muy elevadas: en general, se refleja una gran satisfacción al respecto, con una nota media de 7,8 puntos y con cerca del 80% de valoraciones de 7 o más puntos. El aspecto económico es crucial en una gran parte del colectivo de personas que acuden al alquiler protegido. Por tanto, es fundamental que la información que se proporciona al respecto de la subvención y la percepción que se tenga sobre esta sea clara. En este sentido, es relevante que esté tan bien valorada.

También en este apartado existe una mayor satisfacción entre los inquilinos de la Bolsa de Alquiler (nota media de 8,65) que entre el resto de encuestados (no alcanzan el 7,5).

**Tabla 4: Satisfacción con la información recibida sobre renovación de la subvención**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	45	8,4%	8,4%
2	4	0,7%	9,1%
3	7	1,3%	10,4%
4	11	2,0%	12,5%
5	32	5,9%	18,4%
6	20	3,7%	22,1%
7	49	9,1%	31,2%
8	91	16,9%	48,1%
9	66	12,3%	60,4%
10	213	39,6%	100,0%
Total	538	100,0%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Como resumen de esta breve exposición sobre el grado de satisfacción de las personas inquilinas, podemos afirmar que en general la percepción es notable. Existe claramente una mejor valoración sobre la información referente a la renovación de la subvención que sobre la información acerca de reclamaciones; en este segundo caso aparece un elevado porcentaje de calificaciones muy bajas. Destaca que en las tres cuestiones planteadas –adelantamos que va a ser una constante a lo largo del estudio- los inquilinos de la Bolsa de Alquiler del Gobierno de Navarra otorgan unas valoraciones medias sensiblemente más altas que el resto de encuestados.

## 2.2. Precio del alquiler

La siguiente cuestión en la que se ha indagado ha sido el precio del alquiler de la vivienda. Para evitar las posibles ambigüedades se ha revisado el enunciado de esta pregunta respecto a anteriores encuestas, de forma que en este caso ha sido: *“Califique del 1 al 10, su grado de satisfacción general con el precio que usted paga por su vivienda”*.

La mayoría de contestaciones recibidas reflejan una gran satisfacción. Exactamente 200 personas (el 37,6% del total) han dado al precio la calificación máxima y otras tantas lo valoran con una nota de entre 7 y 9 puntos. Es decir, más de un 75% ha calificado el precio como notable o sobresaliente, con una media global de 7’8 puntos. Estas respuestas evidencian la relevancia y el valor añadido que tiene en un alquiler protegido ofrecer viviendas por importes que puedan ser asumidos por los colectivos menos favorecidos económicamente.

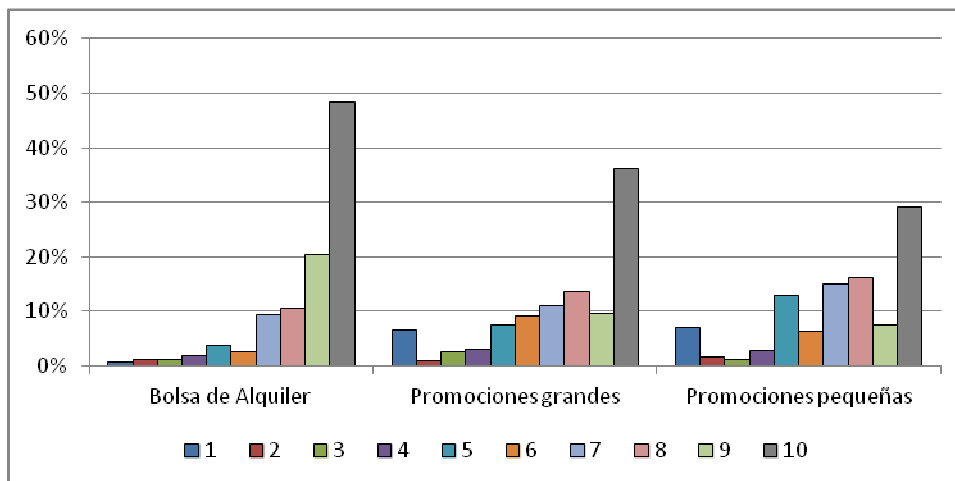
**Tabla 5: Valoración del precio de alquiler**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	26	4,9%	4,9%
2	7	1,3%	6,2%
3	9	1,7%	7,9%
4	14	2,6%	10,5%
5	43	8,1%	18,6%
6	33	6,2%	24,8%
7	63	11,8%	36,7%
8	72	13,5%	50,2%
9	65	12,2%	62,4%
10	200	37,6%	100,0%
Total	532	100,0%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Si analizamos los datos en detalle, se detectan lógicamente diferencias entre promotoras, pero en menor medida que las señaladas anteriormente en lo que respectaba a la información recibida. Los inquilinos de la Bolsa de Alquiler otorgan las valoraciones más altas (casi un 70% de sobresalientes y una nota media de 8,7), pero la diferencia con los otros grupos no es en general tan elevada como en otras cuestiones.

**Gráfico 2: Valoración del precio del alquiler**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 2.3. Calidad de la vivienda

Otro aspecto que se ha analizado es la percepción tanto sobre la calidad de la vivienda en sí como sobre la calidad y estado de las zonas comunes. Se han diferenciado ambas cuestiones porque una calidad aceptable en una vivienda no tiene por qué llevar asociada una sensación de calidad en las zonas comunes como garaje, ascensor, etc. De hecho, los resultados obtenidos en este apartado y en el siguiente presentan diferencias importantes.

Se aprecia que la opinión general es muy buena, con una nota media en su conjunto de 8 puntos. Prácticamente un tercio de los encuestados da la valoración más alta posible, con casi



un 80% de 7 o más puntos, mientras que únicamente el 5,6% de personas otorgan un suspenso a la calidad de la vivienda (menos de 5 puntos).

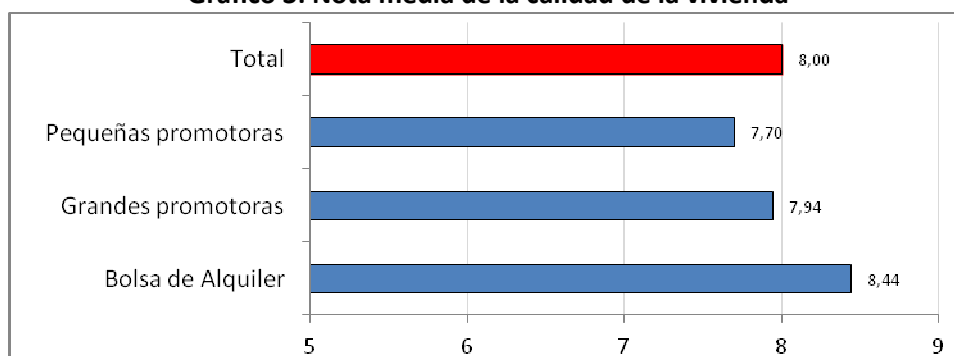
**Tabla 6: Calidad de la vivienda**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	10	1,9%	1,9%
2	2	0,4%	2,3%
3	7	1,3%	3,6%
4	11	2,1%	5,6%
5	34	6,4%	12,0%
6	38	7,1%	19,2%
7	76	14,3%	33,5%
8	111	20,9%	54,3%
9	70	13,2%	67,5%
10	173	32,5%	100,0%
Total	532	100,0%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

En principio la calidad de la vivienda muestra resultados parejos al desglosar la información por grupos. Destaca sobre todo la mejor opinión de los inquilinos de la Bolsa de Alquiler (un 76,4% de notas de 8 o más puntos y sin valoraciones por debajo del 3), pero las notas medias de las promotoras no se alejan demasiado de aquélla.

**Gráfico 3: Nota media de la calidad de la vivienda**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Relacionada con esta cuestión sobre la calidad se ha preguntado sobre si alguna vez se ha presentado alguna queja o reclamación por el estado de la vivienda. De hecho, la buena percepción general lleva asociada que casi un 60% de las personas encuestadas nunca hayan presentado una queja al respecto. Sin embargo, los inquilinos de la Bolsa de Alquiler, a pesar de haber dado las mejores notas a la calidad de la vivienda, son quienes han presentado más reclamaciones (casi 1 de cada 2). En las pequeñas promotoras las incidencias han sido menores, con algo menos de un tercio de encuestados que ha reclamado por este tema.

Aquellas personas que han presentado una reclamación (el 40% del total) se podría suponer a priori que coinciden con quienes han dado una peor nota a la calidad de la vivienda. Sin embargo, no es exactamente así. Tiene su lógica pensar que aquellas personas que otorgan una puntuación muy baja a la calidad de la vivienda presentan alguna reclamación al respecto. Así, por ejemplo, de las 10 personas que han dado una puntuación de 1 a la calidad de la

vivienda, 7 de ellas han reclamado alguna cuestión; igualmente, de las 9 personas que valoraron con una nota de dos o tres puntos, 6 han presentado quejas.

Ahora bien, también se proporcionan valoraciones muy altas sobre la calidad de la vivienda que van acompañadas de reclamaciones. Se puede estar muy contento con la vivienda y haber reclamado por cuestiones menores, que no inciden en la visión general sobre su calidad. De hecho, han puesto una reclamación más de una cuarta parte de las personas que han dado notas de 10 puntos respecto a la calidad de la vivienda.

**Tabla 7: Reclamaciones por el estado de la vivienda, según calificación dada a su calidad**

		RECLAMACIÓN VIVIENDA					
		NO			SI		
		Abs.	% vert.	% horiz.	Abs.	% vert.	% horiz.
Puntuación calidad vivienda	1	3	1,0%	30,0%	7	3,2%	70,0%
	2	1	0,3%	50,0%	1	0,5%	50,0%
	3	2	0,6%	28,6%	5	2,3%	71,4%
	4	5	1,6%	45,5%	6	2,8%	54,5%
	5	15	4,8%	44,1%	19	8,7%	55,9%
	6	20	6,4%	52,6%	18	8,3%	47,4%
	7	47	15,0%	61,8%	29	13,3%	38,2%
	8	63	20,1%	56,8%	48	22,0%	43,2%
	9	42	13,4%	60,0%	28	12,8%	40,0%
	10	116	36,9%	67,1%	57	26,1%	32,9%
TOTAL		314	100,0%	59,0%	218	100,0%	41,0%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Para finalizar este apartado dedicado a la valoración sobre calidad de la vivienda hay que indicar que estos resultados están muy ligados a la opinión sobre el precio del alquiler.

Por lo general, las personas que han declarado estar muy de acuerdo con la calidad de la vivienda también están conformes con el precio que pagan por ellas. Prácticamente la mitad indica a la vez una gran valoración (entre 8 y 10 puntos) tanto por el precio que se paga mensualmente como por la calidad de la vivienda. Además casi otro 20% ha dado esa alta valoración en una de las cuestiones y buenas puntuaciones (6-7 puntos) en la otra. Es decir, en general, en el alquiler protegido se mantiene una buena calidad en las edificaciones a la vez que un precio muy asequible. Estos datos globales son tremendamente positivos.

**Tabla 8: Relación entre la calidad de la vivienda y el precio del alquiler**

		Valoración precio alquiler			
		1--4	5	6--7	8--9--10
Valoración calidad vivienda (sin zonas comunes)	1--4	1,7%	0,9%	0,4%	2,5%
	5	1,3%	0,9%	1,9%	2,3%
	6--7	3,2%	2,5%	5,8%	9,8%
	8--9--10	4,2%	3,8%	9,8%	49,1%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

No se aprecian diferencias importantes en la relación entre estas dos variables en los distintos grupos. Los datos globales se repiten, con algún matiz, en todas las categorías. Únicamente destacan por separarse algo más de la media los resultados de los inquilinos de la Bolsa de Alquiler (un 64,6% de grandes valoraciones en ambas variables).

## 2.4. Equipamiento de la vivienda

En lo concerniente al equipamiento, se ha preguntado acerca de si la vivienda está bien equipada. Dado que las valoraciones han sido en general positivas en lo que se refiere a la calidad de la vivienda, parece lógico pensar que también las respuestas a esta pregunta pudieran ser positivas. En efecto, la mayoría de las respuestas han sido favorables. Casi el 80% de las personas encuestadas opinan que su vivienda está bien equipada.

Por primera –y última- vez en todo el estudio, las valoraciones de los inquilinos de la Bolsa de Alquiler no son las más destacadas. En este sentido, mientras que el 80% de ellos indican que sus viviendas están bien equipadas, este porcentaje sube ligerísimamente, hasta el 81%, en los inquilinos en pequeñas promotoras.

Si se analiza en conjunto la valoración de la calidad de la vivienda y la del equipamiento se aprecia que siguen caminos paralelos. A mayor valoración de la calidad de la vivienda, mayor valoración sobre el equipamiento: 303 de las 531 personas que han contestado a ambas cuestiones han considerado que su vivienda está bien equipada y también han dado calificaciones muy altas a la calidad de la vivienda. Concretamente el 85,6% de las personas que han dado puntuaciones de 8 o más puntos a la calidad de la vivienda han considerado que está bien equipada. Los datos –sin duda- demuestran que ambos aspectos están íntimamente ligados.

**Tabla 9: Relación entre la valoración de la calidad de la vivienda y su equipamiento**

		Vivienda bien equipada					
		SÍ		NO		Total	
		Abs.	% hor.	Abs.	% hor.	Abs.	% hor.
Puntuación calidad de la vivienda	1--4	16	53,3%	14	46,7%	30	100%
	5	24	70,6%	10	29,4%	34	100%
	6--7	79	69,9%	34	30,1%	113	100%
	8--9--10	303	85,6%	51	14,4%	354	100%
	Total	422	79,5%	109	20,5%	531	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Al analizar qué plantean las 110 personas que opinan que su vivienda no está bien equipada (suponen el 20,5% del total de respuestas; una de ellas no ha valorado la calidad de la vivienda y por eso no aparece en la Tabla 9) se aprecian cuáles son sus demandas. Las necesidades más planteadas versan sobre el mobiliario (30%) y sobre los electrodomésticos (21,8%), mientras que el 17,3% se queja por temas de aislamiento o ventanas.

Por grupos, en las promotoras pequeñas hay más problemas por el mobiliario (42,4%), mientras que en las grandes promotoras destaca la falta de electrodomésticos (35,6%). En los pisos de la Bolsa de Alquiler llama la atención una mayor demanda en temas de aislamiento y ventanas (25%), sensiblemente superior a la que se detecta en otras viviendas.

**Tabla 10: Demandas sobre equipamiento de la vivienda**

Concepto	Abs.	%
MOBILIARIO	33	30,0%
ELECTRODOMESTICOS	24	21,8%
AISLAMIENTO Y VENTANAS	19	17,3%
VARIOS	13	11,8%
EN GENERAL	10	9,1%
SUELOS	5	4,5%
CALDERA Y CALEFACCIÓN	4	3,6%
ACCESIBILIDAD	2	1,8%
TOTAL	110	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 2.5. Calidad y estado de las zonas comunes

Hasta ahora los resultados muestran que el grado general de satisfacción ha sido alto o muy alto y mantienen cierta similitud con los obtenidos en 2017 sobre las viviendas promovidas por NASUVINSA. Sin embargo, al preguntar por las zonas comunes (ascensor, descansillos, portal, garaje, etc.) las respuestas difieren notablemente. En aquella encuesta la nota media fue de suspenso, sin alcanzar tan siquiera el 4´5, mientras que la otorgada en esta encuesta ha sido de notable.

Así, es relevante que dos tercios de las calificaciones hayan sido de 7 o más puntos, aunque no hay que olvidar al 9,2% que ha dado la puntuación mínima.

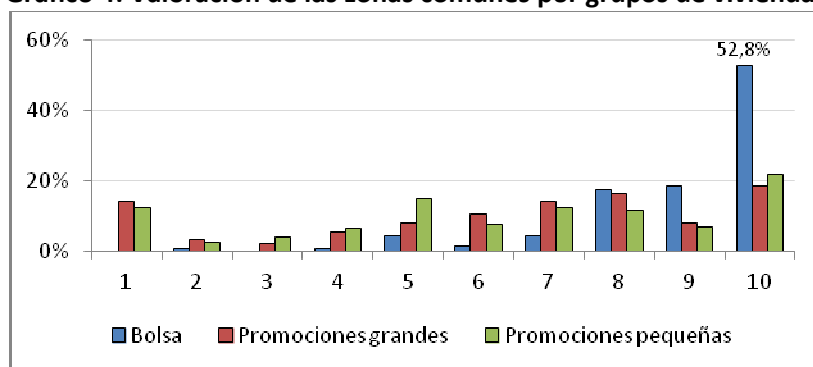
**Tabla 11: Calidad y estado de las zonas comunes**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	49	9,2%	9,2%
2	11	2,1%	11,2%
3	11	2,1%	13,3%
4	23	4,3%	17,6%
5	49	9,2%	26,8%
6	36	6,7%	33,5%
7	56	10,5%	44,0%
8	81	15,2%	59,2%
9	58	10,9%	70,0%
10	160	30,0%	100,0%
TOTAL	534	100,0%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Los inquilinos de viviendas de la Bolsa de Alquiler han dado una calificación que roza el sobresaliente a las zonas comunes (8,98 puntos), con un 53% de notas máximas. En sentido contrario, los inquilinos de las promotoras –no hay diferencias entre grandes y pequeñas– únicamente han alcanzado los 6,3 puntos. Gráficamente destacan claramente las excelentes valoraciones de los inquilinos de la Bolsa de Alquiler, que se concentran entre los 8 y los 10 puntos, mientras que en los otros dos grandes grupos las calificaciones están más repartidas.

**Gráfico 4: Valoración de las zonas comunes por grupos de viviendas**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Con todo, la valoración general de las zonas comunes (nota media de 7,15 puntos) es sensiblemente inferior a los 8 puntos que obtiene la calidad de la propia vivienda. Sin embargo, esta peor calificación no ha dado lugar a más reclamaciones. Al contrario, mientras que aproximadamente un 40% de los inquilinos han presentado reclamaciones por el estado de su vivienda, tan solo un 20,9% han reclamado por el estado de las zonas comunes. ¿A qué puede ser debida esta aparente incoherencia? ¿Por qué habiendo dado una peor calificación a las zonas comunes, el número de reclamaciones ha sido prácticamente la mitad que las realizadas por el estado de la vivienda? Una explicación podría ser que existe una percepción de las zonas comunes como algo en cierto modo “ajeno” a la propia vivienda y aunque se piense que hay problemas o malos funcionamientos en aquéllas, no se genera tanta incomodidad como si la deficiencia apareciese en el propio domicilio.

Esta interpretación también podría explicar que no se detecte una relación directa tan marcada como en anteriores indicadores a la hora de comparar la puntuación dada a las zonas comunes y las reclamaciones interpuestas. En este caso, hay un porcentaje importante de inquilinos que habiendo proporcionado la peor de las notas posibles a las zonas comunes, no han interpuesto reclamación alguna al respecto.

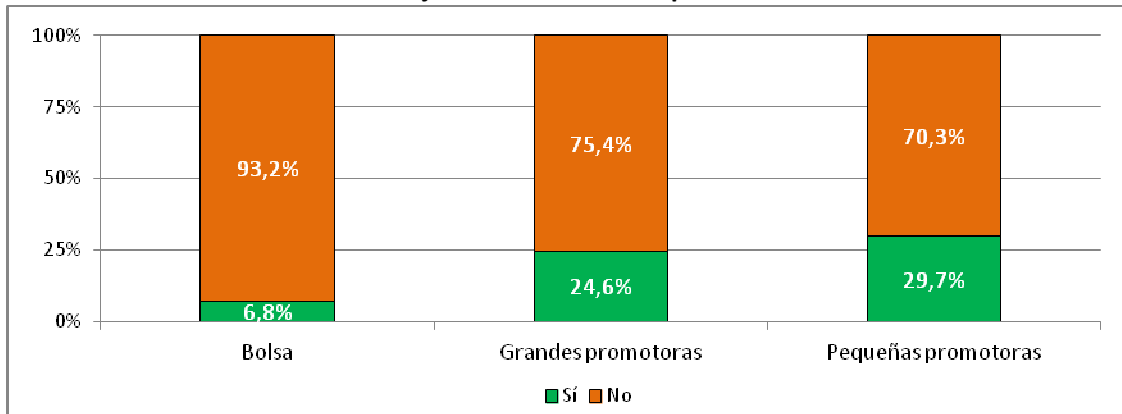
**Tabla 12: Reclamaciones por zonas comunes, según calificación dada a su estado y calidad**

		RECLAMACIÓN ZONAS COMUNES					
		NO			SI		
		Abs.	% vert	% horiz	Abs.	% vert	% horiz
Puntuación calidad zonas comunes	1	26	6,2%	53,1%	23	4,8%	46,9%
	2	3	0,7%	30,0%	7	15,9%	70,0%
	3	6	1,4%	54,5%	5	22,2%	45,5%
	4	9	2,1%	40,9%	13	8,5%	59,1%
	5	36	8,6%	73,5%	13	8,5%	26,5%
	6	22	5,2%	61,1%	14	7,9%	38,9%
	7	43	10,2%	76,8%	13	8,5%	23,2%
	8	72	17,1%	88,9%	9	12,3%	11,1%
	9	54	12,8%	93,1%	4	27,8%	6,9%
	10	150	35,6%	93,8%	10	11,1%	6,3%
	TOTAL	421	100,0%	79,1%	111	100,0%	20,9%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Centrándonos únicamente en las reclamaciones presentadas por el estado de las zonas comunes y en consonancia con las notas aportadas por los inquilinos de la Bolsa de Alquiler, vemos que de ellos, tan solo 11 de las 161 personas que han contestado a esta cuestión han declarado haber reclamado (un 6,8%). Entre las pequeñas promotoras, por el contrario, este porcentaje roza el 30%.

**Gráfico 5: Porcentaje de reclamaciones por las zonas comunes**

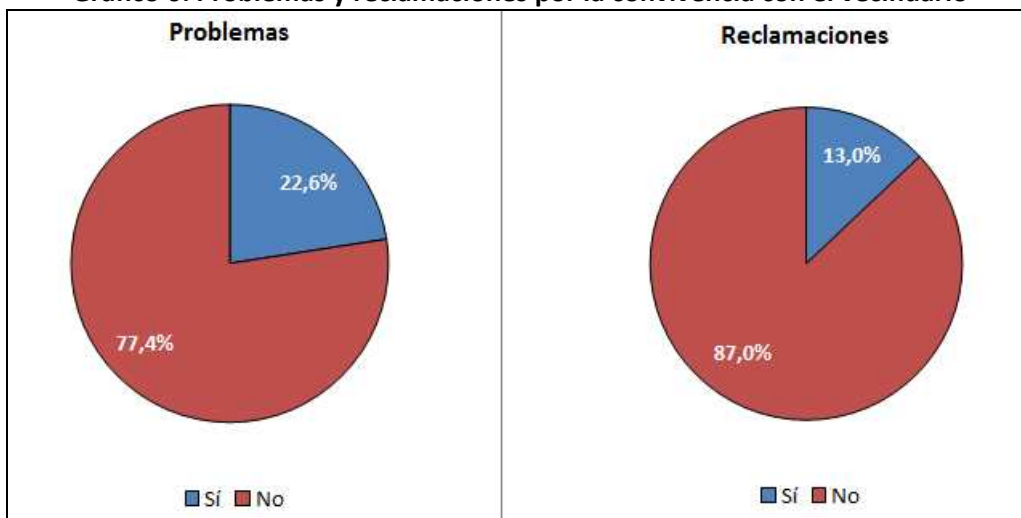


Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.6. Convivencia con el resto del vecindario

A continuación se aborda el sensible tema de la relación con el resto de las personas que viven en las promociones de alquiler o con los vecinos de pisos de la Bolsa. En línea con las positivas respuestas recibidas hasta ahora, también en este aspecto se perciben buenas valoraciones, aunque es preciso atender la intensidad de las problemáticas declaradas. Un 22,6% de las personas encuestadas dice que ha tenido problemas de convivencia, pero si se analizan las reclamaciones interpuestas por este tema el porcentaje es tan solo del 13%. La diferencia puede ser debida a que tener un problema con el vecindario y dar el paso de presentar una queja puede ser una situación incómoda para la persona reclamante y se prefiera evitar ese trance (sea por temas administrativos o personales).

**Gráfico 6: Problemas y reclamaciones por la convivencia con el vecindario**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Aproximadamente la mitad de las personas que declaran haber tenido problemas con sus vecinos no ha puesto queja. Por el contrario, hay 13 personas que declaran no haber tenido incidencias al respecto y han presentado alguna reclamación sobre el vecindario.

**Tabla 13: Relación entre problemas del vecindario y reclamaciones efectuadas**

		Reclamaciones vecindario			
		NO		SI	
		Abs.	%	Abs.	%
Problemas vecindario	SI	64	53,3%	56	46,7%
	NO	399	96,8%	13	3,2%
		463	87,0%	69	13,0%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Los inquilinos de la Bolsa de Alquiler (6,2%) son los que presentan menos reclamaciones sobre el vecindario y lo de las grandes promotoras los que más lo hacen (18%).

Es significativo que en muchos casos exista una relación directa entre las quejas con el resto del vecindario y la valoración que se da a la calidad de las zonas comunes. Es decir, es posible que los defectos que se perciben en las zonas comunes no sean tanto de infraestructuras, sino de mantenimiento y de convivencia, como suciedad, orines, ruidos, etc. Así, prácticamente un tercio de las personas que han valorado la calidad de las zonas comunes con 1 o 2 puntos declaran haber presentado reclamaciones contra los vecinos, mientras que tan sólo lo ha hecho un 7% de quienes dan buenas puntuaciones a la calidad de las zonas comunes.

**Tabla 14: Relación entre calidad de las zonas comunes y reclamaciones sobre el vecindario**

		Reclamaciones sobre el vecindario					
		SÍ		NO		Total	
		Abs.	% hor.	Abs.	% hor.	Abs.	% hor.
Puntuación calidad zonas comunes	1	34	69,4%	15	30,6%	49	100%
	2	6	60,0%	4	40,0%	10	100%
	3	9	81,8%	2	18,2%	11	100%
	4	16	72,7%	6	27,3%	22	100%
	5	37	75,5%	12	24,5%	49	100%
	6	32	88,9%	4	11,1%	36	100%
	7	52	92,9%	4	7,1%	56	100%
	8	74	91,4%	7	8,6%	81	100%
	9	56	96,6%	2	3,4%	58	100%
	10	147	91,9%	13	8,1%	160	100%
TOTAL		463	87,0%	69	13,0%	532	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.7. Reclamaciones sobre varios aspectos

En los apartados anteriores hemos ido situando de manera individual y también conjuntamente con otros indicadores, las reclamaciones que habían presentado los inquilinos, tanto en temas de la propia vivienda (algo más de un 40% de reclamaciones) o de zonas comunes (en torno a un 20%), como sobre las relaciones vecinales (un 13%).

Podemos hacer algo más fino el análisis, indagando sobre situaciones que podrían ser más complicadas, y que dan lugar a varios tipos de reclamación en una misma vivienda.

En este sentido, de entre las 285 personas que han presentado algún tipo de reclamación, se han localizado 93 que han declarado haber reclamado en al menos dos de las tres cuestiones planteadas (un 17,2% del total de encuestados), e incluso hay 19 inquilinos que se han quejado en los tres aspectos.

Por grupos, entre los inquilinos de las grandes promotoras son mayoría los que no han presentado ninguna reclamación (50,6%), mientras que los que más se han quejado son los de las pequeñas promotoras (únicamente un 44,3% no reclaman).

Llama la atención que más de una quinta parte de los inquilinos de las promotoras privadas (grandes y pequeñas) se haya quejado sobre 2 de los 3 temas planteados (20,1%-22,7%), mientras que este porcentaje no llega al 8% cuando hablamos de los inquilinos de la Bolsa de Alquiler. Precisamente en este colectivo no hay nadie que haya reclamado en los tres ámbitos, cuando en los otros dos grupos en torno al 5% de sus inquilinos han presentado triples reclamaciones.

**Tabla 15: Reclamaciones efectuadas**

	sin reclamar	alguna reclamación	2 reclamaciones	3 reclamaciones
Bolsa de Alquiler	47,2%	52,8%	7,4%	0,0%
Grandes promotoras	50,6%	49,4%	20,1%	5,2%
Pequeñas promotoras	44,3%	55,7%	22,7%	4,9%
TOTAL	47,2%	52,8%	17,2%	3,5%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Lógicamente, y dado que el mayor número de reclamaciones (218) versaban sobre aspectos de la propia vivienda, las cuestiones que menor porcentaje de doble reclamación presentan son los relativos a las zonas comunes y al vecindario (un 2,2%), ninguna de ellas –por cierto- de los inquilinos de la Bolsa de Alquiler.

**Tabla 16: Dobles reclamaciones**

	Vivienda y zonas comunes	Vivienda y vecindario	Zonas comunes y Vecindario
Bolsa de Alquiler	5,5%	1,8%	0,0%
Grandes promotoras	14,9%	6,3%	4,0%
Pequeñas promotoras	15,8%	9,4%	2,5%
TOTAL	12,4%	6,1%	2,2%

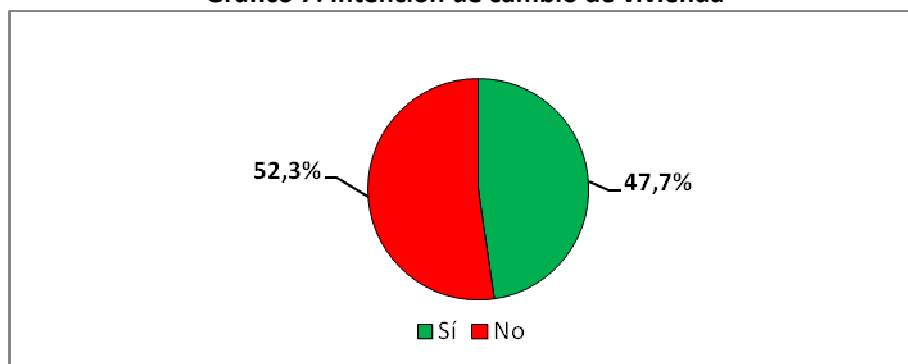
Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.7. Cambio de vivienda

Respecto a la intención que tienen las personas alquiladas de abandonar su vivienda, casi la mitad de las respuestas han sido afirmativas. Es decir, existe un volumen muy importante de personas que quieren cambiar de vivienda. Los inquilinos que residen en pisos de la Bolsa de Alquiler son los que menos intención tienen de mudarse (un 39%), mientras que los de grandes promociones manifiestan un mayor deseo de movilidad (56,8%).



**Gráfico 7: Intención de cambio de vivienda**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Interesa conocer los motivos por los que se desea ese cambio, aunque no podamos saber en detalle qué opción residencial es la preferida. El escenario no es el mismo si se desea comprar un piso (sea de segunda mano o nuevo), si se quiere seguir con el actual modelo de alquiler protegido, si se necesita una vivienda mayor, en otra ubicación...

Los resultados son interesantes. A pesar de las relativamente pocas reclamaciones efectuadas por problemas con el vecindario, en el 21,7% de casos en los que se quiere cambiar de vivienda se señala como motivo los problemas con el resto de vecinos. Es significativo que el 60% de quienes quieren cambiar de vivienda por problemas de convivencia haya llegado a interponer algún tipo de reclamación. Parece claro que en estos pisos puede haber un foco de cierta conflictividad.

**Tabla 17: Motivos por los que se quiere cambiar de vivienda**

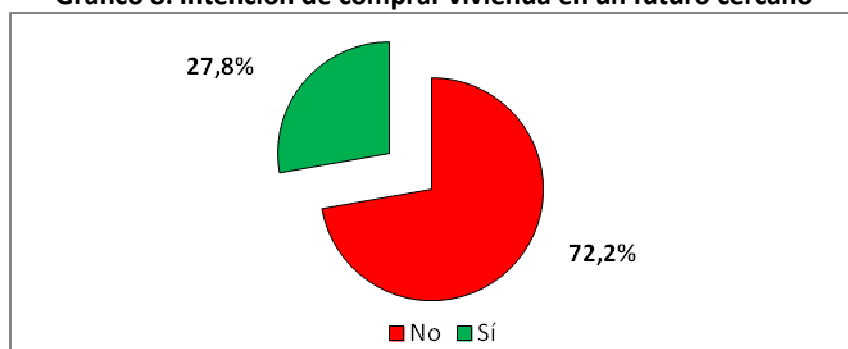
Concepto	Abs.	%
Mala convivencia con vecinos	55	21,7%
Mala ubicación actual	49	19,4%
Tamaño inadecuado/pequeña	47	18,6%
Mala conservación/habitabilidad	35	13,8%
Quiere vivienda en propiedad	26	10,3%
Quiero un alquiler más bajo	21	8,3%
Otros	6	2,4%
Tamaño inadecuado/grande	6	2,4%
Mejorar accesibilidad	5	2,0%
Divorcio separación	3	1,2%
Total	253	100,0%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Los inquilinos de la Bolsa de Alquiler citan un tamaño inadecuado de la vivienda (26%) así como una mala ubicación de la misma (23%) como principales razones para la movilidad. En las pequeñas promociones, entre los principales argumentos para el cambio se plantean de nuevo la mala ubicación de la vivienda (27%) y además la convivencia con el vecindario (27%). En las grandes promociones destacan sobre todo los problemas con el vecindario (26%).

La última pregunta planteada en la encuesta era si se *“tiene previsto en un futuro cercano comprar una vivienda”*. En este caso, un 72% no tiene intención de comprar una vivienda en breve. No se dispone de datos para valorar si no tienen intención de comprar porque económicamente no pueden permitírselo, porque aunque pudiesen prefieren la opción del arrendamiento, porque quieren esperar más años, o por cualquier otro motivo. En todo caso, un volumen de inquilinos que supera el 25% que piensa comprar una vivienda en un plazo de tiempo cercano refleja que las preferencias de un modelo de vivienda en propiedad aún tienen calado en nuestra sociedad. En estos casos parece evidente que la permanencia en el alquiler protegido se entiende como una fase temporal, previa a la adquisición de una vivienda.

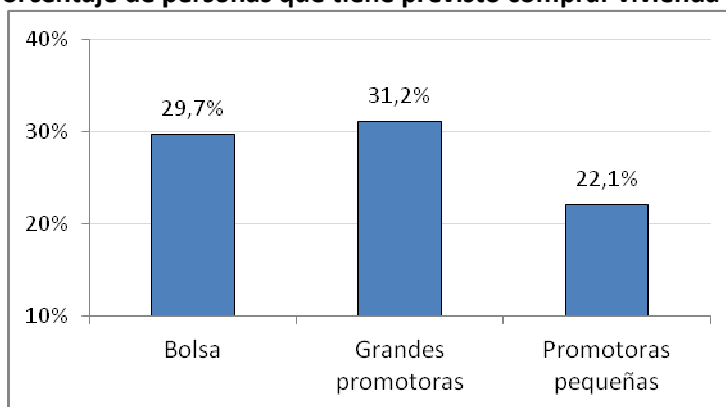
**Gráfico 8: Intención de comprar vivienda en un futuro cercano**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

En general, los inquilinos de pequeñas promotoras parecen menos propensos a un cambio de residencia que los de la Bolsa de Alquiler o los de grandes promotoras.

**Gráfico 9: Porcentaje de personas que tiene previsto comprar vivienda a corto plazo**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.8. Satisfacción general

Las diferentes cuestiones señaladas hasta el momento respecto al análisis de la encuesta a personas inquilinas de alquiler protegido debieran reflejarse en una opinión y valoración mayoritariamente positiva acerca de su situación residencial.

En efecto, la satisfacción general resume lo expuesto hasta ahora. Existe una parte muy minoritaria, en torno a un 4%, que otorga bajas calificaciones, mientras que dos tercios de los inquilinos (el 65,5%) valoran con 8 o más puntos su grado de satisfacción general.

**Tabla 18: Grado de satisfacción general**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	12	2,3%	2,3%
2	5	0,9%	3,2%
3	4	0,8%	3,9%
4	12	2,3%	6,2%
5	35	6,6%	12,8%
6	33	6,2%	19,0%
7	77	14,5%	33,5%
8	113	21,2%	54,7%
9	78	14,7%	69,4%
10	163	30,6%	100,0%
Total	532		

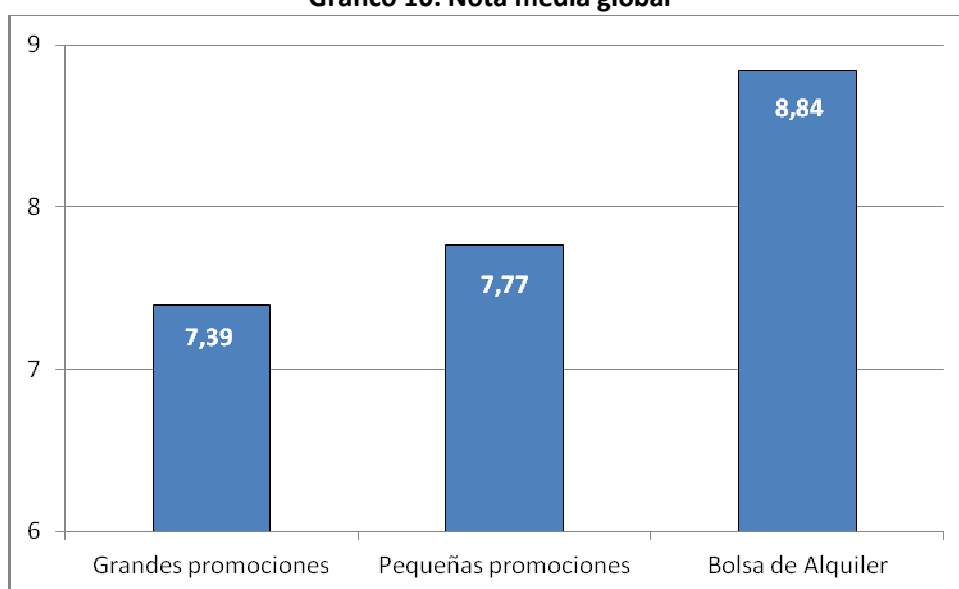
Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

De las 21 personas que han dado unas puntuaciones por debajo de 4 puntos, es preciso destacar que 20 también han expresado su intención de cambiar de vivienda, principalmente movidos por la mala convivencia con el resto del vecindario (7 casos) y por el mal estado de conservación de sus viviendas (otros 7).

La nota media en este apartado es casi de 8 puntos. No cabe duda de que una calificación media tan alta (incluyendo casos con una peor valoración) invita a apostar por el alquiler protegido como una vía interesante de acceso a la vivienda, sea tanto por parte de la ciudadanía como por la Administración.

En todo caso se detecta alguna diferencia entre grupos. Así, destaca por estar muy por encima de la media la valoración de los inquilinos de la Bolsa de Alquiler (cercana al 9), mientras que entre las personas que habitan en grandes promotoras aquella es más baja y se queda en 7,39 puntos.

**Gráfico 10: Nota media global**



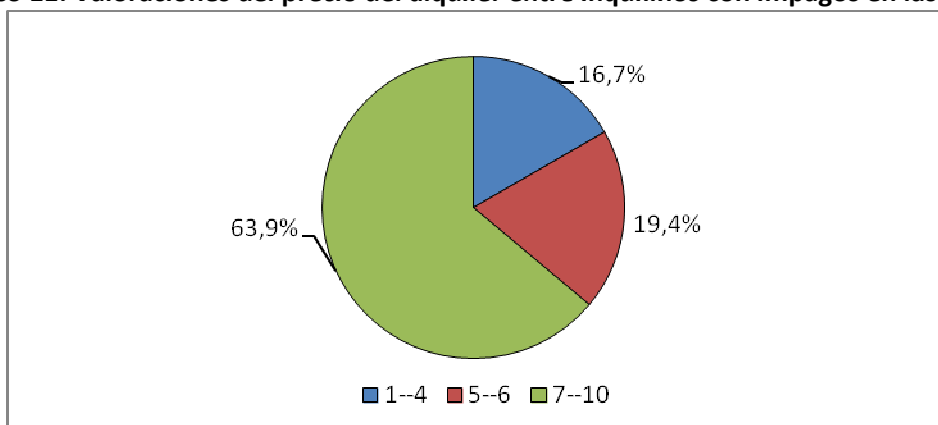
Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.9. Impagos o retrasos en el pago

Finalmente, la encuesta ha tratado de obtener información sobre los posibles efectos de la crisis entre quienes han acudido al alquiler protegido. Una de las primeras manifestaciones de estar en una situación económica precaria es acumular retrasos en los pagos de las cuotas de alquiler o en recibos energéticos. Así, además de preguntar por posibles impagos, se ha pedido que se indicase qué tipo de deuda es la acumulada.

Los resultados muestran que un preocupante 22% de los encuestados ha tenido retrasos en el pago en los últimos 12 meses, sobre todo en las cuotas de alquiler. Resulta llamativo que habiéndose obtenido unas calificaciones tan altas al valorar el precio que se pagaba por la vivienda se hayan producido tantos episodios de impagos en las cuotas de alquiler. Se podría plantear la hipótesis de los inquilinos que han tenido problemas de impagos habrían dado unas malísimas valoraciones al precio que pagan mensualmente; sin embargo, es preciso refutarla puesto que en su gran mayoría han dado altas calificaciones al preguntar sobre esta cuestión, aunque la nota media en este grupo es algo inferior a la del conjunto de encuestados.

**Gráfico 11: Valoraciones del precio del alquiler entre inquilinos con impagos en las cuotas**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Por grupos, los problemas de impagos se dan más entre los inquilinos de la Bolsa de Alquiler y en los de pequeñas promotoras, aunque las diferencias no son demasiado importantes. Es reseñable que entre los impagos en pequeñas promotoras, más del 80% se deba a recibos de alquiler, cuando en los otros grupos este porcentaje ronda el 55%.

Los principales motivos de impago son las cuotas de alquiler (63,5%), mientras que de entre los recibos de suministros, hay bastantes más incidencias con los de electricidad que con el resto.

**Tabla 19: Impagos o retrasos en el pago de recibos**

	Abs	%
Alquiler	73	63,5%
Electricidad	18	15,7%
Gas	13	11,3%
Agua	10	8,7%
Comunidad	1	0,9%
Total	115	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

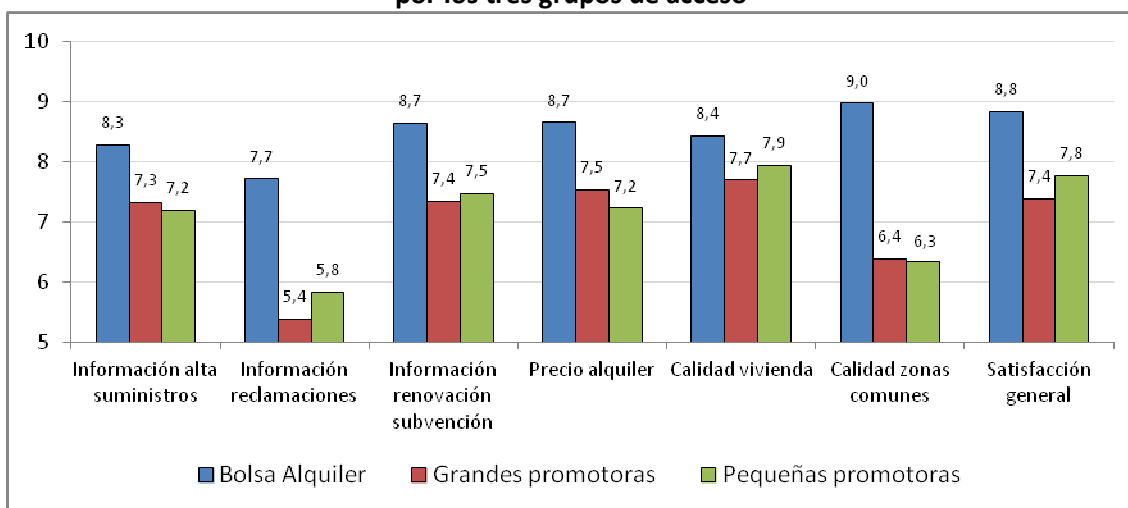
### 3-. SÍNTESIS DE CALIFICACIONES

En este último apartado, antes de exponer las conclusiones más destacadas del estudio, se han agrupado los resultados de aquellas cuestiones sobre las que se pedía una calificación numérica. A lo largo del informe se han ido desgranando las opiniones sobre los distintos ítems planteados, pero entendemos que una visión global de todas ellas puede aportar un valor añadido muy interesante al mismo.

En este sentido, se comprueba que las personas inquilinas de viviendas de la Bolsa de Alquiler del Gobierno de Navarra han asignado mejores calificaciones en absolutamente todas las cuestiones planteadas que las de las promotoras privadas. En todas las preguntas, salvo en la información sobre reclamaciones, se han dado notas medias por encima de los 8 puntos y, además, la calidad de las zonas comunes roza el sobresaliente. Destaca sobremanera la diferencia que se detecta en la valoración de las zonas comunes (más de 2 puntos y medio) y en la valoración de la información de sobre reclamaciones, siendo esta última cuestión la peor valorada de toda la encuesta.

Entre las promotoras (grandes y pequeñas) las diferencias no son significativas, aunque en su conjunto son ligeramente más altas entre las viviendas de pequeñas promotoras. Las notas medias en los diferentes apartados son bastante parejas –siempre por debajo de las notas de la Bolsa de Alquiler, recordemos- y mientras que en alguno de ellos las grandes promotoras reciben mejores calificaciones (calidad zonas comunes, precio alquiler...) en otros son las promotoras de menor tamaño quienes las obtienen (información reclamaciones, calidad vivienda, satisfacción general...).

**Gráfico 12: Resumen de las valoraciones de las personas inquilinas de vivienda protegida, por los tres grupos de acceso**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

#### 4-. CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados de la encuesta realizada se percibe un alto grado de satisfacción general acerca de la información que recibieron antes de formalizar el contrato, algo más marcada entre los inquilinos de la Bolsa de Alquiler. La nota media con la que se califica la información sobre la posibilidad de presentar reclamaciones es un 6,2, mientras que sobre el alta de suministros es de un 7,5 y en la información sobre la renovación anual de la subvención ronda el 7,8 (esta última es muy significativa dadas las características socioeconómicas de las personas beneficiarias). Parece claro que el trabajo previo ha sido bueno y los inquilinos se muestran satisfechos, aunque las notas no sean tan altas como las obtenidas en la encuesta realizada hace un año a los inquilinos de las promociones de NASUVINSA.

Esta satisfacción sobre la información inicial también se refleja al analizar las opiniones sobre el precio del alquiler. Una amplia mayoría considera que el precio es muy bueno; de hecho, la mitad lo califica como sobresaliente (9-10 puntos). Obviamente esto es lo esperable de un alquiler protegido, pero este dato no hace sino recalcar la utilidad social y la necesidad de este tipo de recurso para aquellas personas con menor capacidad económica.

En relación con la calidad de las viviendas la opinión también es positiva en general, con un 80% de calificaciones de entre 7 y 10 puntos. Es sobresaliente la valoración de la calidad de las zonas comunes entre los inquilinos de la Bolsa de Alquiler, aunque sensiblemente más baja entre el resto de encuestados. Esta diferente visión de ambos entornos no se refleja en el comportamiento a la hora de hacer reclamaciones. A pesar de que la valoración de la calidad de las zonas comunes es peor en general que la que se hace de la vivienda, el número de quejas presentadas es mucho mayor sobre esta última cuestión que sobre las zonas comunes.

La opinión sobre la información es muy buena, el precio se considera bueno e incluso la calidad se valora correctamente, pero las consideraciones no son tan positivas respecto a las relaciones vecinales y la situación de las zonas comunes. En algunos casos se han dado unas notas bajas en esta categoría cuando en el resto de cuestiones se han dado valoraciones muy positivas. Este es el único aspecto en el que se detecta un problema y la solución por la que apuestan parte de las personas encuestadas es un cambio de domicilio.

Hay que destacar sin duda el elevado grado de satisfacción general con la vivienda arrendada. Casi el 80% de las personas refieren notas de 7 o más puntos en su percepción global. Este dato pone aún más en valor la utilidad de las promociones públicas de vivienda protegida.

Respecto al modelo de vivienda es reseñable que el 27,8% de las personas encuestadas manifieste que piensa comprar una vivienda en un plazo de tiempo cercano. En estos casos se entiende que la permanencia en el alquiler protegido es una fase temporal previa a la adquisición de una vivienda.

Finalmente, cabe indicar que se ha detectado un importante porcentaje de personas con problemas de impagos (más entre los inquilinos de la Bolsa de Alquiler que entre el resto),

sobre todo de cuotas de alquiler y recibos de electricidad.

## ANEXO I: CUESTIONARIO

1) Califique, del 1 al 10, la información recibida en cuanto a:

- La contratación de suministros (agua, gas y electricidad) y la puesta en marcha de la caldera de calefacción y el agua caliente.
- La posibilidad de presentar reclamaciones.
- La renovación anual de la subvención.

2) Califique del 1 al 10, su grado de satisfacción general con el precio que usted paga por su vivienda.

3) ¿Considera que su vivienda está bien equipada?

En caso negativo, indique qué debería incorporarse a la misma:

4) Califique del 1 al 10, el estado y calidad de las zonas comunes (ascensor, descansillos, portal, garaje, etc.)

5) Califique del 1 al 10, la calidad de su vivienda (solo la vivienda, no zonas comunes)

6) Califique del 1 al 10, su grado de satisfacción general con su vivienda arrendada (no solo la calidad o las zonas comunes, sino la satisfacción global)

7) ¿Alguna vez ha tenido problemas de convivencia con algún vecino?

8) ¿Ha interpuesto alguna reclamación relacionada con:

- el estado de la vivienda
- el estado de las zonas comunes
- la convivencia con el resto de inquilinos

9) ¿Le gustaría cambiar de vivienda en arrendamiento?

10) En caso de respuesta afirmativa en 9, ¿por qué?

- Tamaño inadecuado/pequeña
- Tamaño inadecuado/grande
- Mal estado de conservación, malas condiciones de habitabilidad
- Mala convivencia con el resto de vecinos
- Mejorar accesibilidad
- Mala ubicación actual
- Quiere vivienda en propiedad
- Divorcio, separación
- Proximidad al trabajo, traslado por trabajo
- Quiero un alquiler más bajo
- Necesidad de independizarse
- Otros motivos (especificar)

11) ¿Tiene previsto en un futuro cercano comprar una vivienda?



- Sí
- No

12) En los últimos 12 meses, ¿ha tenido retrasos en el pago del alquiler o en recibos energéticos (agua, gas, electricidad, etc)?

13) En caso de respuesta afirmativa en 12, ¿podría indicar en cuál de ellos?

- Alquiler
- Agua
- Gas
- Electricidad
- Otros (especificar)

## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Viviendas de alquiler protegido en 2017 (salvo NASUVINSA) y número de encuestas ..	3
Tabla 2: Satisfacción con la información recibida sobre alta de suministros .....	5
Tabla 3: Satisfacción con la información recibida sobre reclamaciones.....	6
Tabla 4: Satisfacción con la información recibida sobre renovación de la subvención .....	7
Tabla 5: Valoración del precio de alquiler.....	8
Tabla 6: Calidad de la vivienda .....	9
Tabla 7: Reclamaciones por el estado de la vivienda, según calificación dada a su calidad.....	10
Tabla 8: Relación entre la calidad de la vivienda y el precio del alquiler.....	10
Tabla 9: Relación entre la valoración de la calidad de la vivienda y su equipamiento .....	11
Tabla 10: Demandas sobre equipamiento de la vivienda .....	12
Tabla 11: Calidad y estado de las zonas comunes .....	12
Tabla 12: Reclamaciones por zonas comunes, según calificación dada a su estado y calidad ...	13
Tabla 13: Relación entre problemas del vecindario y reclamaciones efectuadas .....	15
Tabla 14: Relación entre calidad de las zonas comunes y reclamaciones sobre el vecindario...	15
Tabla 15: Reclamaciones efectuadas .....	16
Tabla 16: Dobles reclamaciones.....	16
Tabla 17: Motivos por los que se quiere cambiar de vivienda.....	17
Tabla 18: Grado de satisfacción general .....	19
Tabla 19: Impagos o retrasos en el pago de recibos.....	20

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Satisfacción con la información recibida sobre reclamaciones, por grupos .....	6
Gráfico 2: Valoración del precio del alquiler .....	8
Gráfico 3: Nota media de la calidad de la vivienda .....	9
Gráfico 4: Valoración de las zonas comunes por grupos de viviendas .....	13
Gráfico 5: Porcentaje de reclamaciones por las zonas comunes .....	14
Gráfico 6: Problemas y reclamaciones por la convivencia con el vecindario.....	14
Gráfico 7: Intención de cambio de vivienda.....	17
Gráfico 8: Intención de comprar vivienda en un futuro cercano.....	18
Gráfico 9: Porcentaje de personas que tiene previsto comprar vivienda a corto plazo.....	18
Gráfico 10: Nota media global .....	19
Gráfico 11: Valoraciones del precio del alquiler entre inquilinos con impagos en las cuotas....	20
Gráfico 12: Resumen de las valoraciones de las personas inquilinas de vivienda protegida, por los tres grupos de acceso .....	21