



OBSERVATORIO DE LA  
REALIDAD SOCIAL  
ERREALITATE SOZIALAREN  
BEHATOKIA

**ENCUESTA A PROPIETARIOS Y EXPROPIETARIOS DE  
VIVIENDAS DE LA BOLSA DE ALQUILER EN NAVARRA.  
INFORME 2017**

---

Octubre 2017

## ÍNDICE CONTENIDO

<b>I: ENCUESTA A PROPIETARIOS</b> .....	4
1-. INTRODUCCIÓN.....	4
2-. RESULTADOS GENERALES .....	4
2.1. Grado de satisfacción con la atención e información previa .....	4
2.2. Grado de satisfacción con el precio recibido por la vivienda.....	7
2.3. Grado de satisfacción total con la Bolsa de Alquiler .....	7
2.4. Conocimiento de la Bolsa de Alquiler .....	9
2.5. Motivos para apuntarse al programa.....	9
2.6. Aspectos a mejorar.....	11
2.7. Razones para no participar en la Bolsa de Alquiler.....	12
2.8. Intención de recomendar el programa .....	13
3-. CONCLUSIONES .....	14
ANEXO: CUESTIONARIO .....	15
<b>II: ENCUESTA A EXPROPIETARIOS</b> .....	16
1-. INTRODUCCIÓN.....	16
2-. RESULTADOS GENERALES .....	16
2.1. Año de inicio y duración del contrato .....	16
2.2. Grado de satisfacción con la información recibida y simplicidad en trámites.....	17
2.3. Grado de satisfacción con el precio recibido por la vivienda.....	19
2.4. Grado de satisfacción con el estado en que NASUVINSA devolvió la vivienda.....	19
2.5. Grado de satisfacción total con la Bolsa de Alquiler .....	20
2.6. Motivos por los que no se renovó el arrendamiento.....	21
2.7. Aspectos a mejorar.....	23
2.8. Intención de recomendar el programa .....	24
3-. CONCLUSIONES .....	26
ANEXO: CUESTIONARIO .....	26

<b>III: COMPARATIVA ENTRE ENCUESTAS .....</b>	<b>28</b>
1-. INTRODUCCIÓN.....	28
2-. RESULTADOS GENERALES .....	28
2.1. Grado de satisfacción con la información recibida .....	28
2.2. Grado de satisfacción con la simplicidad en los trámites .....	29
2.3. Grado de satisfacción total con la Bolsa de Alquiler .....	30
2.4. Grado de satisfacción con el precio recibido por la vivienda.....	30
2.5. Aspectos a mejorar.....	31
2.6. Intención de recomendar el programa .....	31
3-. CONCLUSIONES.....	33
ÍNDICE TABLAS .....	34
ÍNDICE GRÁFICOS .....	34

# I: ENCUESTA A PROPIETARIOS

## 1-. INTRODUCCIÓN

El Observatorio de la Realidad Social del Departamento de Derechos Sociales ha realizado en la primavera de 2017 una encuesta telefónica a personas propietarias de viviendas incluidas en la Bolsa de Alquiler protegido del Gobierno de Navarra, para conocer su opinión sobre el programa.

Los objetivos específicos de esta encuesta son saber si las personas propietarias consideran que habían recibido suficiente información por parte de NASUVINSA, conocer si el precio del alquiler les parecía adecuado y averiguar qué se considera más positivo y más negativo de la Bolsa de Alquiler. Finalmente se ha querido ahondar en si recomendarían a otras personas apuntarse al programa e incluso qué mejoras realizarían.

El programa de alquiler de vivienda usada, más conocido como Bolsa de Alquiler, gestionado por NASUVINSA, sociedad pública del Gobierno de Navarra, tiene como objetivos integrar las viviendas usadas vacías en el mercado inmobiliario y crear un parque público de viviendas en alquiler a precios asequibles. Se pretende favorecer el acceso a una vivienda digna al sector de la población que ha optado por el sistema de alquiler. La inmensa mayoría de las viviendas del programa están ubicadas en Pamplona y Comarca, aunque también se oferta alguna en Castejón, Tudela o Estella. Hay que destacar que en la campaña de captación de pisos del presente año se ha abierto la Bolsa de Alquiler a viviendas de cualquier municipio de Navarra en el que exista demanda de alquiler protegido.

El total de viviendas pertenecientes a la Bolsa de Alquiler en el momento de preparar la encuesta era de 486. De ellas, se ha encuestado a personas propietarias de 348 pisos diferentes. Así pues, se ha obtenido información del 71,6% del universo total de pisos incluidos en el programa.

## 2-. RESULTADOS GENERALES

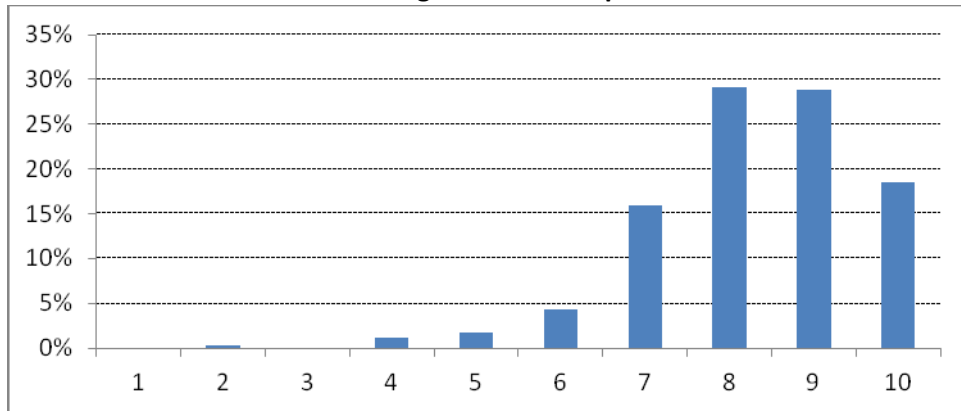
### 2.1. Grado de satisfacción con la atención e información previa

La primera parte de la encuesta profundiza en la fase previa del proceso de alquiler. Es decir, conocer la percepción que las personas que han dejado su piso a la Bolsa de Alquiler tienen sobre la información que les proporcionó NASUVINSA, la atención recibida al respecto e incluso sobre la sencillez o la dificultad de los trámites necesarios para poder entregar la vivienda. Las respuestas cuantifican el grado de satisfacción, siendo 1 el valor más bajo y 10 el más alto.

Se puede destacar que, en general, la atención que ha proporcionado NASUVINSA está muy bien valorada. El 95% de las 346 calificaciones aportadas son superiores a 7 puntos, la nota media obtenida es de 8'3 y aparecen únicamente cinco respuestas con nota de suspenso. Estas cinco

personas han tenido una mala experiencia con el programa y en el resto de cuestiones planteadas tampoco han dado unas calificaciones demasiado buenas. Es curioso sin embargo que una de ellas diga que recomendaría a otras personas arrendar su vivienda a través de la Bolsa de Alquiler.

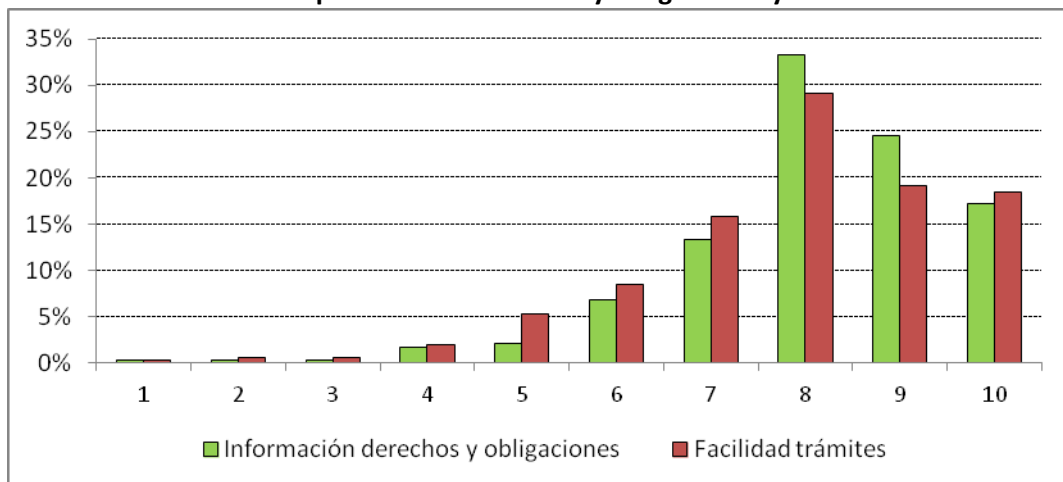
**Gráfico 1: Atención global ofrecida por NASUVINSA**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Unas valoraciones también muy positivas con notas medias en torno al 8 se han obtenido al preguntar tanto por la facilidad en los trámites para dejar la vivienda a la Bolsa de Alquiler como en la información proporcionada por NASUVINSA relativa a los derechos y obligaciones del programa. Los porcentajes de notas superiores a 7 puntos en cada cuestión son del 82% y del 88%, respectivamente. Únicamente califican con suspenso estas cuestiones un grupo de unas 10 personas, que incluye también a los individuos que dan las puntuaciones más bajas en la anterior pregunta.

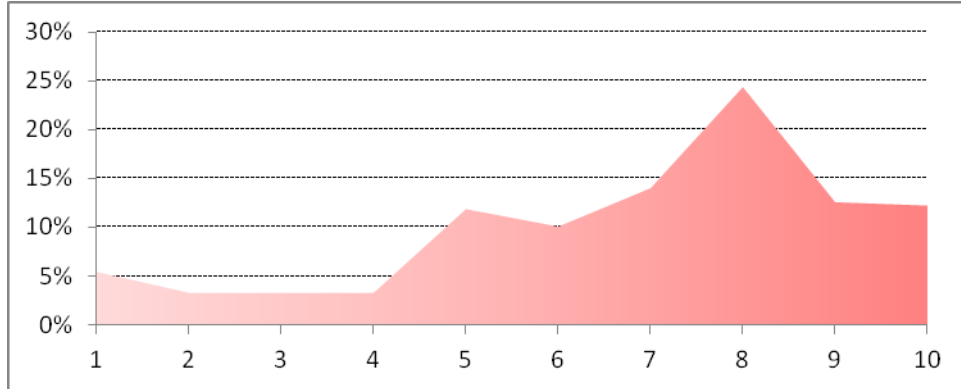
**Gráfico 2: Información previa sobre derechos y obligaciones y facilidad en trámites**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Al preguntar por la información recibida sobre las ventajas fiscales de dejar una vivienda en alquiler se reflejan percepciones no tan buenas. Desde luego, la impresión general sobre esta cuestión es positiva y la mitad de las personas encuestadas la han calificado con 8 o más puntos, pero existe un volumen de personas descontentas (en torno al 15% del total). En todo caso, a pesar de ellas, es un buen resultado que la nota media obtenida sea casi de 7 puntos.

**Gráfico 3: Grado de satisfacción sobre la información fiscal recibida**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Para finalizar este apartado se han comparado entre sí las cuatro cuestiones planteadas hasta el momento. Si se analiza el porcentaje de personas que han calificado cada pregunta con suspenso (de 1 a 4), con aprobado (5), con buena nota (6-7-8) y con sobresaliente (9-10), se detecta con más claridad lo comentado anteriormente. Hay un exiguo porcentaje de personas que no están conformes con la atención e información recibida (pequeño al hablar del tema fiscal), pero la inmensa mayoría de las personas encuestadas están notable o excelentemente satisfechas sobre estas cuestiones.

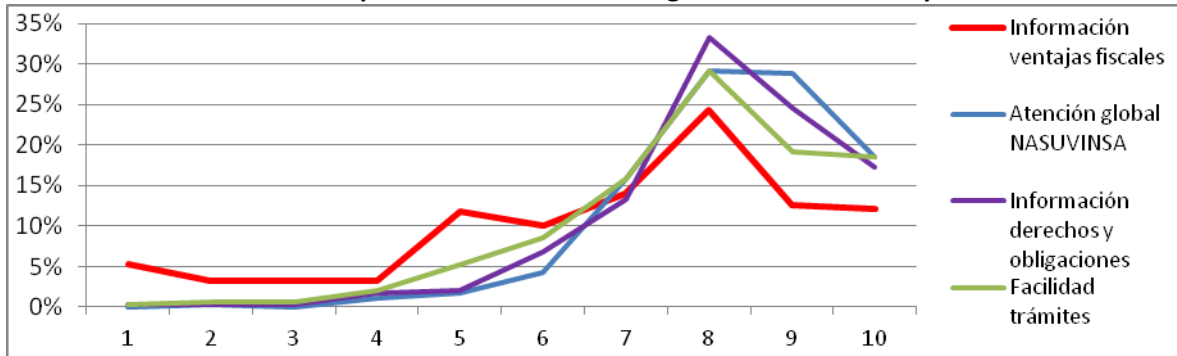
**Tabla 1: Valoración global e información previa**

Puntuación	Atención global NASUVINSA	Información derechos y obligaciones	Facilidad trámites	Información ventajas fiscales
1 a 4	1,4%	2,7%	3,5%	15,1%
5	1,7%	2,1%	5,3%	11,8%
6-7-8	49,5%	53,4%	53,6%	48,4%
9-10	47,4%	41,8%	37,6%	24,7%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Gráficamente esta visión positiva se observa con mayor claridad. Existen muy pocas valoraciones negativas y muchísimas notas de 8 y más puntos en las cuatro variables estudiadas. Sin embargo, posiblemente habría que profundizar en el análisis de por qué existe la percepción de que la información sobre temas fiscales que se ha proporcionado (línea roja) no es tan buena.

**Gráfico 4: Comparativa de la valoración global e información previa**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.2. Grado de satisfacción con el precio recibido por la vivienda

Un tema clave a la hora de analizar la Bolsa de Alquiler -en este caso para los propietarios, pero también para los inquilinos- es el precio. Obviamente los inquilinos van a querer pagar poco y los propietarios quieren cobrar más. No es el objetivo de este estudio valorar si los importes establecidos son altos o bajos, sino que únicamente se pretende analizar qué opinan al respecto las personas que han contestado a la encuesta.

En este caso, a diferencia de lo analizado hasta el momento, no existe un alto grado de satisfacción. De hecho, apenas un 6,7% de las 342 respuestas han dado unas notas de 9 o 10 al precio que reciben por su alquiler. Por el contrario, casi una cuarta parte ha indicado un grado de satisfacción bajo o muy bajo (notas por debajo de cinco puntos).

En general, el grado de satisfacción es moderado, ya que la mayoría de valoraciones (el 52,6%) se sitúa entre quienes lo valoran entre 4 y 6 puntos. Estos datos se ven reforzados más adelante, cuando se pregunte a los propietarios sobre los aspectos que mejorarían del programa. Una hipótesis de partida podría ser que si el grado de satisfacción con el precio recibido es moderado, una de las demandas que se planteen sea una subida del mismo.

**Tabla 2: Grado de satisfacción con el precio**

Puntuación	Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	19	5,6%	5,6%
2	7	2,0%	7,6%
3	14	4,1%	11,7%
4	37	10,8%	22,5%
5	76	22,2%	44,7%
6	67	19,6%	64,3%
7	68	19,9%	84,2%
8	31	9,1%	93,3%
9	12	3,5%	96,8%
10	11	3,2%	100%
TOTAL	342	100%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.3. Grado de satisfacción total con la Bolsa de Alquiler

Es fundamental conocer el grado de satisfacción en su conjunto con el programa de la Bolsa de Alquiler. Si hasta ahora las personas propietarias de estas viviendas han manifestado una satisfacción más que notable con la información previa recibida y una moderada aceptación del precio que reciben por su vivienda, lo lógico es que la satisfacción global con el programa no sea mala, sino que arroje unas valoraciones positivas.

Efectivamente, los resultados detectados se acercan bastante a los esperados. El grado de satisfacción total con el programa es muy alto, con un 52% de valoraciones de 8 o más puntos y aparecen pocas personas que lo valoren negativamente. En cierta manera se compensan los datos vistos hasta el momento. Pese a algunas calificaciones negativas sobre el precio del alquiler, la satisfacción con el programa es muy alta.

En este sentido, hay un dato que llama bastante la atención: en principio se podría suponer que el principal factor que afecta a la satisfacción general sobre el programa es el precio del alquiler, pero su incidencia real es más relativa. Así, 77 personas están disconformes en mayor o menor medida con el precio del alquiler de su vivienda, pero tan sólo 15 de ellas califican con una nota inferior a 5 su satisfacción global. En estos casos otras variables como pueden ser la seguridad y tranquilidad que proporciona que el Gobierno de Navarra esté detrás de todo el proceso tienen más peso en la valoración final de las personas encuestadas. En sentido contrario también aparecen 3 personas (el 1%), que valoran positivamente el precio que reciben por su vivienda pero han dado una calificación de suspenso al programa. Por las respuestas que han dado a otras cuestiones que se analizarán más adelante, parece que han sido conocedores de problemas con los inquilinos o con el estado en que se encuentra su vivienda.

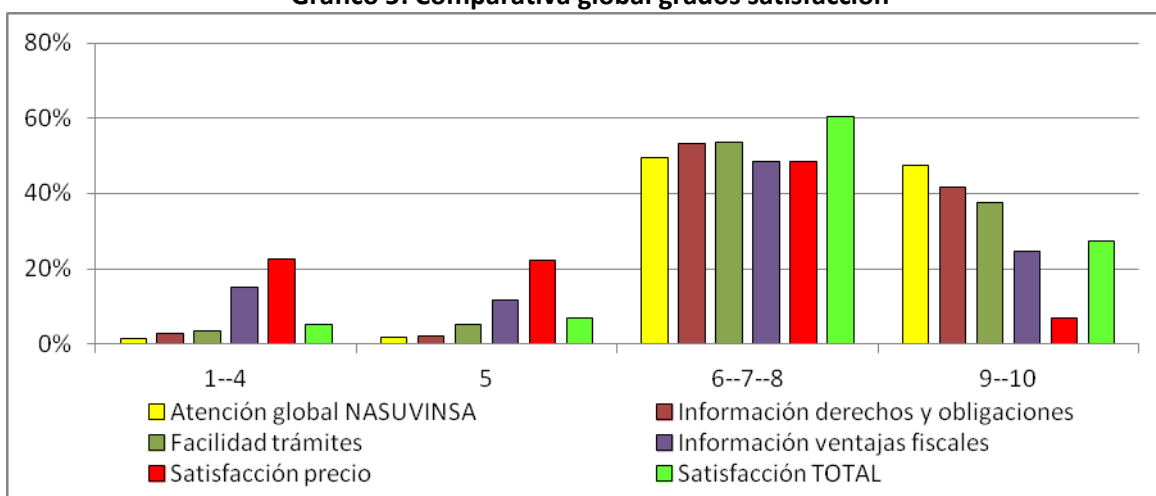
**Tabla 3: Grado de satisfacción total con el programa**

Puntuación	Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	7	2,0%	2,0%
2	0	0,0%	2,0%
3	1	0,3%	2,3%
4	10	2,9%	5,2%
5	24	7,0%	12,2%
6	51	14,8%	27,0%
7	71	20,6%	47,7%
8	86	25,0%	72,7%
9	57	16,6%	89,2%
10	37	10,8%	100%
TOTAL	344	100%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Como resumen de esta primera parte del análisis, en la que las personas encuestadas han expresado su grado de satisfacción, se han agrupado los porcentajes de respuestas recogidas. Gráficamente se aprecia con claridad cómo la inmensa mayoría de las valoraciones se agrupan en torno al notable y al sobresaliente. Únicamente la satisfacción por el precio y la información fiscal (en menor medida) no han obtenido tan buenas calificaciones.

**Gráfico 5: Comparativa global grados satisfacción**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.



## 2.4. Conocimiento de la Bolsa de Alquiler

A continuación interesa saber el modo en el que las personas propietarias de viviendas han conocido la existencia de la Bolsa de Alquiler. Se han ofertado una serie de opciones cerradas, si bien se da la oportunidad de dar otro tipo de contestación. En concreto, las respuestas que se proponían eran “prensa”, “radio”, “carteles” y “se lo comentó otra persona”.

De las 345 personas que han contestado, hay un volumen importante que no recuerda cómo se enteró del programa. Hay que tener en cuenta que se ha contactado con personas propietarias de viviendas que formalizaron sus contratos entre 2011 y 2017. Por lo tanto, no es de extrañar que aquellas más veteranas en el programa hayan olvidado este dato. Si se analiza la información de la que se dispone, es decir, las 254 respuestas útiles que se han obtenido, es tremendamente llamativo que cerca del 60% declare que se ha enterado de la existencia del programa porque se lo ha comentado una persona conocida. Algo más de un tercio de las respuestas indican que se enteraron por la prensa. Destaca que apenas un 3% manifieste haberse enterado por la radio o en carteles. En este sentido, es cierto que hasta ahora las campañas informativas en estos formatos han sido poco intensas. Las 11 personas que han optado por otras opciones han revelado que se enteraron por Internet, directamente preguntando en NASUVINSA, o a través de alguna asesoría o inmobiliaria, etc.

De cara a futuras campañas, cabe citar que el reciente estudio del Gobierno Vasco sobre la evaluación de la satisfacción de las ayudas a la rehabilitación (2017) identifica al correo tradicional (buzoneo) como un canal fundamental para dar a conocer entre la ciudadanía ese programa.

**Tabla 4: Forma en la que se conoció el programa**

Concepto	Abs.	%
Se lo comentó una persona conocida	147	57,9%
Prensa	88	34,6%
Radio	7	2,8%
Carteles	1	0,4%
Otros	11	4,3%
TOTAL	254	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.5. Motivos para apuntarse al programa

La siguiente cuestión es ver cuál es la razón que lleva a quien tiene una vivienda vacía a dar el paso y formalizar un contrato de alquiler con el Gobierno de Navarra. Este aspecto podría explicar alguna de las cuestiones que se han dejado abiertas. Por ejemplo, hay personas disconformes con el importe mensual, pero se han apuntado al programa. La información económica se conoce antes entregar el piso y por lo tanto, a posteriori no debería haber sorpresas. Está claro que hay gente que, a pesar de no estar excesivamente de acuerdo con el dinero que recibe, da más valor a otros aspectos de la Bolsa de Alquiler.

En esta cuestión de nuevo se han propuesto una serie de contestaciones cerradas y además se ha dado la opción de exponer alguna otra razón, fuera de la batería de respuestas planteadas. Se indicaban como motivos para apuntarse al programa los siguientes: “confianza en NASUVINSA”, “garantía de cobro”, “garantía de devolución de la vivienda en buen estado”, “la vivienda se

destina a un fin social”, “precio”, “vivienda protegida” y “otros”. Cada persona podía dar una o varias respuestas y es importante analizar el orden en las contestaciones. Puede haber varias razones por las que una persona quiera dejar su vivienda a la Bolsa de Alquiler pero aporta un valor añadido saber cuáles son las primeras contestaciones, es decir, los motivos de más peso.

Así, la primera razón que se indica para apuntarse al programa es mayoritariamente la garantía de cobro. Casi la mitad de las “primeras” respuestas han apuntado en esa dirección. Es la tranquilidad que supone saber que no habrá ningún problema con el cobro mensual. Además, otro 15% indica como principal motivo la garantía de devolución de la vivienda en buen estado. Es decir, casi dos tercios de las respuestas apuntan a que se busca seguridad, tanto en el cobro, como a la hora de recuperar la vivienda. Esta tranquilidad no la proporciona el mercado libre de alquiler. Además, existe otro 26% cuyo principal motivo es la confianza en NASUVINSA. No sería descabellado pensar que parte de esa confianza se deposita en base a la garantía de cobro y de conservación adecuada de la vivienda que proporciona esta sociedad pública. Factores como que la vivienda se destine a un fin social (3%), o que se trate de vivienda protegida (4%) tienen menor importancia, aunque también aparecen entre las contestaciones recibidas. El precio que se recibe por la vivienda aparece con carácter residual, casi anecdótico, en tan sólo el 1% de las opciones elegidas. Entre el resto de motivaciones aportadas aparece por ejemplo gente que dice necesitar el dinero, o que lo alquila por no tenerlo vacío.

Esta búsqueda de seguridad tanto de cobro como en la recuperación de la vivienda no aparece únicamente en la primera respuesta dada. Prácticamente el 75% de las personas que han dado un segundo motivo han apuntado a la garantía de devolución de la vivienda en buen estado. Es contundente ver que el 96% de ellas habían citado como primera razón la garantía de cobro. En el mismo sentido, otro 15% de las respuestas dadas como segunda opción se refieren a la garantía de cobro y el 74% de ellas había optado en un principio por la garantía de devolución en buen estado. De nuevo se repite el patrón. Mayoritariamente, tanto en una primera opción, como en un segundo término, la garantía de cobro y la recuperación de la vivienda en buen estado son los factores que hacen que los propietarios de viviendas decidan incorporarlas a la Bolsa de Alquiler.

**Tabla 5: Motivos para dejar la vivienda en la Bolsa de Alquiler**

	Abs.	%
Garantía de cobro	190	36,5%
Garantía de devolución de la vivienda en buen estado	169	32,4%
Confianza en NASUVINSA	108	20,7%
La vivienda se destina a un fin social	28	5,4%
Vivienda protegida	14	2,7%
Precio	4	0,8%
Otros	8	1,5%
TOTAL	521	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Se analiza ahora el cruce entre la motivación existente para entregar la vivienda y las calificaciones manifestadas en desacuerdo con el programa, ya sea en su totalidad o con alguna de las cuestiones en particular. Es interesante conocer si sigue el mismo patrón o no que el detectado en el conjunto de personas encuestadas.

En estos casos, más del 40% de las respuestas dadas es por la garantía de cobro que existe. Otro porcentaje algo menor, pero por encima del 30%, se habría apuntado por la garantía de devolución de la vivienda en buen estado. En resumen, existe una repetición de las pautas generales, también entre quienes peor han valorado el programa.

**Tabla 6: Motivos para dejar la vivienda en alquiler, con suspensiones en cuestiones previas**

SUSPENSO INFORMACIÓN FISCAL	Abs	%	SUSPENSO PRECIO	Abs	%	SUSPENSO GENERAL	Abs	%
Garantía de cobro	27	40,9%	Garantía de cobro	38	44,7%	Garantía de cobro	9	40,9%
Garantía de devolución de la vivienda en buen estado	21	31,8%	Garantía de devolución de la vivienda en buen estado	36	42,4%	Garantía de devolución de la vivienda en buen estado	7	31,8%
Confianza en NASUVINSA	10	15,2%	Confianza en NASUVINSA	22	25,9%	Confianza en NASUVINSA	4	18,2%
La vivienda se destina a un fin social	6	9,1%	La vivienda se destina a un fin social	6	7,1%	Vivienda protegida	2	9,1%
Por no tenerlo vacío	1	1,5%	Vivienda protegida	3	3,5%			
Vivienda protegida	1	1,5%	Necesitaba el dinero	1	1,2%			
			VPO	1	1,2%			

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.6. Aspectos a mejorar

Tras ver los motivos para que la gente ceda su vivienda en la Bolsa de Alquiler, interesa saber cuáles son las demandas y qué mejoras hay que plantear para hacer más atractivo el programa. Se preguntó a las personas encuestadas “¿cuáles son los aspectos a mejorar de la Bolsa de Alquiler?”, dejando en este caso abierta la respuesta.

Se han recogido hasta 225 propuestas de mejora, que se han agrupado. Por supuesto, ya que durante toda la encuesta se preveía que así sería, la propuesta mayoritaria es la de subir los precios. Más de la mitad de las sugerencias han ido en ese sentido. La segunda mejora que más se ha propuesto, también tiene que ver con el tema económico y no es otra que hacer que los gastos de comunidad y contribución no los pague el propietario (algunas personas planteaban que lo asumiese NASUVINSA y otras que lo hiciesen los inquilinos). En este sentido, hay que destacar que en la nueva campaña de la Bolsa de Alquiler, que se lanzó en primavera (más o menos en las mismas fechas en las que se hizo la encuesta) ya se recogía parte esta demanda y el Gobierno de Navarra asumirá los gastos de comunidad, hasta un máximo de 50€ mensuales. Así que ya sea directamente (subiendo el precio) o de forma indirecta (gastando menos en comunidad), dos tercios de las propuestas de mejora han ido en el mismo sentido: la gente quiere más dinero por su vivienda (“mejora económica”).

Otras cuestiones que también se han planteado son simplificar los trámites y proporcionar más información, sobre todo fiscal (hay que recordar que esta categoría es la peor valorada al preguntar sobre la información previa recibida). Controlar a los inquilinos y reducir el tiempo de duración de los contratos aparecen también entre las mejoras demandas.

**Tabla 7: Propuestas de mejora de la Bolsa de Alquiler**

MEJORA	Abs.	%
Subir precios	121	53,8%
Comunidad y contribución NO a cargo del propietario	26	11,6%
Facilitar trámites y dar más información, sobre todo fiscal	26	11,6%
Controlar a los inquilinos	15	6,7%
Contratos más cortos	9	4,0%
Que NASUVINSA cumpla con su parte del contrato	3	1,3%
Que se valore el mobiliario	2	0,9%
Reducir el tiempo de espera vivienda vacía	2	0,9%
Mejorar comunicación con el propietario	2	0,9%
Otras respuestas	19	8,4%
TOTAL	225	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Al final de la encuesta se ha planteado una cuestión muy parecida a la que se acaba de analizar. En concreto se ha preguntado “¿qué otras medidas recomendaría/sugeriría implementar para hacer más atractiva la Bolsa de Alquiler?”. Parece claro que las respuestas dadas a ambas preguntas pueden repetirse y de hecho se han detectado muchas duplicidades. De nuevo se plantea el tema económico, el de la duración del contrato y el del control a los inquilinos. Sin embargo, llama la atención que un importante número de personas -un 20% de las aportaciones - crea que habría que dar más publicidad al programa, cuando antes nadie se lo había planteado.

**Tabla 8: Recomendaciones para hacer más atractiva la Bolsa de Alquiler**

Conceptos	Abs.	%
Subir precios	75	45,2%
Más publicidad	34	20,5%
Facilitar trámites y dar más información, sobre todo fiscal	13	7,8%
Contratos más cortos	7	4,2%
Comunidad y contribución NO a cargo del propietario	7	4,2%
Más ventajas fiscales	6	3,6%
Controlar a los inquilinos	6	3,6%
Opción a compra	3	1,8%
Otras	15	9,0%
TOTAL	166	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 2.7. Razones para no participar en la Bolsa de Alquiler

Tras haber visto los motivos principales que han llevado a las personas propietarias de un piso a dejarlo para su alquiler protegido y tras haber conocido qué propuestas de mejora se plantean, se ha realizado una pregunta cuyas respuestas están íntimamente ligadas a estas dos cuestiones: “¿Qué aspectos cree que desmotivan a otros propietarios a arrendar sus viviendas a NASUVINSA para la Bolsa de Alquiler?”.

Se puede intuir que la mayoría de las respuestas que aparezcan sean parecidas a las dadas como posibles mejoras del programa y, en principio, contrarias a las manifestadas como motivos principales para apuntarse al mismo.

En efecto, el bajo precio que se recibe por el alquiler de la vivienda es la causa principal que se expone para desmotivar a otros propietarios a participar en el programa. Más de dos tercios de las respuestas proporcionadas (cada persona podía dar más de un motivo) van en ese sentido. Hay que recordar que prácticamente ese mismo porcentaje de contestaciones eran las que se habían dado anteriormente, dentro de la categoría “mejora económica”, al preguntar por las cuestiones que harían más atractivo el programa.

Se repite también la preocupación por los inquilinos que puedan ocupar la vivienda. Había 15 propuestas de mejora que iban en el sentido de controlar a los inquilinos y ahora aparecen 13 contestaciones en las que el miedo a conflictos con ellos se muestra como un posible motivo para no participar en el programa.

Resulta llamativo y habría que tener más información para valorarlo en profundidad qué ocurre con el “Estado de devolución de la vivienda”. No tiene demasiada lógica (posiblemente se deba al desconocimiento o a malas experiencias pretéritas, en el mercado libre) que esta categoría sea la segunda más nombrada como motivo para no participar en el programa, cuando ya se ha visto que precisamente la garantía de devolución de la vivienda en buen estado (y la confianza en NASUVINSA) era uno de los principales motivos que se argüían a la hora de dejar el piso para su alquiler protegido. Además, en relación con el análisis del siguiente epígrafe, tan sólo 3 de las 40 personas que creen que este aspecto podría frenar nuevas adquisiciones no recomendarían el alquiler protegido a otras personas, por lo que no parece que hayan conocido de primera mano casos desagradables al respecto.

**Tabla 9: Motivos para no participar en el programa**

MOTIVO	Abs.	%
Precio	241	66,8%
Estado de devolución de la misma	40	11,1%
Su fiscalidad	17	4,7%
Desconocimiento	16	4,4%
Miedo a conflictos con inquilinos	13	3,6%
Contrato de 5 años demasiado largo	11	3,0%
Demasiadas exigencias y papeleos complicados	4	1,1%
Otros	19	5,3%
TOTAL	361	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.8. Intención de recomendar el programa

Para finalizar el estudio interesa conocer si las personas encuestadas estarían dispuestas a recomendar a terceras personas arrendar su vivienda a través de la Bolsa de Alquiler.

A pesar de las mejoras que se plantean, de que exista alguna queja por temas de información sobre el programa o por los inquilinos, o se considere que el dinero que se recibe se queda corto, el 92,5% de las personas recomendaría arrendar la vivienda mediante este programa. Este es un dato tremendamente positivo en sí, pero aporta un valor añadido, si recordamos (ver Tabla 4) que mayoritariamente se conoce el programa por las referencias que se han recibido de otra persona. Es decir, va ayudar a que nuevas viviendas se incorporen al programa.

Obviamente, este buen resultado está ligado a la satisfacción total con el programa (ver Tabla 3). La inmensa mayoría de quienes han dado buenas notas al programa lo recomendaría, mientras que aquellas personas que califican su experiencia en la Bolsa de Alquiler con un simple aprobado o incluso con un suspenso, son más reacias a recomendarlo.

Aún y todo, también existen casos contradictorios: gente que ha dado muy buena nota al programa pero no lo recomendaría, o personas que le han dado una nota de suspenso pero lo recomendaría.

**Tabla 10: Satisfacción con el programa y su recomendación a terceros.**

		Satisfacción total con el programa									
		1 a 4		5		6--7--8		9--10		TOTAL	
		Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
¿Recomendaría la Bolsa de Alquiler?	SI	4	28,6%	15	78,9%	185	95,4%	92	98,9%	296	92,5%
	NO	10	71,4%	4	21,1%	9	4,6%	1	1,1%	24	7,5%
	Total	14	100%	19	100%	194	100%	93	100%	320	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 3-. CONCLUSIONES

A modo de breve conclusión, hay que destacar que a través de esta encuesta se refleja la excelente acogida que tiene la Bolsa de Alquiler del Gobierno de Navarra entre las personas propietarias de las viviendas. Las calificaciones recibidas son muy buenas y, por ejemplo, la satisfacción general por la atención proporcionada por NASUVINSA se califica con una nota media de 8'3, la información sobre los derechos y obligaciones con un 8'1 y la nota global del programa es de 7'4. Destaca sobremanera que el 92,5% recomendarían el programa a otras personas, como un claro síntoma de la magnífica acogida que tiene la Bolsa de Alquiler.

No obstante, la positiva visión que acompaña a la mayoría de los datos analizados no significa que no haya que mejorar la oferta. Los propietarios echan en falta algunos aspectos y proponen medidas. La más demandada es y con mucho, una mejora de las condiciones económicas. Hay que recordar que se responde a parte de esta demanda con algunas de las mejoras para la nueva campaña de 2017.

Otra cuestión que se solicita y que haría aumentar la disponibilidad de viviendas es una reducción en la duración de los contratos. Se podría plantear alguna variante en el programa para que los propietarios no tengan que desprenderse de su vivienda durante 5 años y medio, con alguna fórmula intermedia como una cesión para 3 años. Es posible que esta cuestión tuviese un efecto positivo en la oferta de viviendas, sabiendo que se podría recuperar en un plazo no tan elevado como el que existe en la actualidad.

Finalmente, retomando uno de los muchos aspectos positivos del programa, hay que destacar que la inmensa mayoría de las personas que dejan su vivienda a NASUVINSA lo hacen movidas por la tranquilidad que supone saber que van a cobrar puntualmente. Además saben -y valoran- que recibirán su vivienda en el mismo estado en el que la entregaron.

## ANEXO: CUESTIONARIO

- 1) Califique del 1 al 10, la atención GLOBAL recibida por parte de NASUVINSA
- 2) Califique del 1 al 10 el grado de satisfacción en relación con la información proporcionada por parte de NASUVINSA referente a:
  - o Los derechos y obligaciones derivados del contrato de cesión de su vivienda.
  - o Las ventajas fiscales de dejar una vivienda en la Bolsa de Alquiler.
- 3) Califique del 1 al 10, la facilidad de los trámites realizados.
- 4) Califique del 1 al 10, su grado de satisfacción con el precio percibido por su vivienda.
- 5) Califique del 1 al 10, su grado de satisfacción TOTAL con la Bolsa de Alquiler.
- 6) ¿Cómo conoció el programa de la Bolsa de Alquiler?:
  - o Prensa
  - o Radio
  - o Carteles
  - o Se lo comentó una persona conocida
  - o Otros (especificar)
- 7) ¿Qué le convenció para arrendar su vivienda a través de la Bolsa de Alquiler?
  - o Precio
  - o Garantía de cobro
  - o Garantía de devolución de la vivienda en buen estado
  - o La vivienda se destina a un fin social
  - o Confianza en NASUVINSA
  - o Otros (especificar)
- 8) ¿Cuáles son los aspectos a mejorar de la Bolsa de Alquiler?
- 9) ¿Recomendaría a otras personas arrendar su vivienda a través de la Bolsa de Alquiler?
- 10) ¿Qué otras medidas recomendaría/sugeriría implementar para hacer más atractiva la Bolsa de Alquiler?
- 11) ¿Qué aspectos cree que desincentivan a otros propietarios a arrendar sus viviendas a NASUVINSA para la Bolsa de Alquiler?
  - o Precio
  - o Su fiscalidad
  - o Cobro del alquiler
  - o Estado de devolución de la misma
  - o Otros (especificar)

## **II: ENCUESTA A EXPROPIETARIOS**

### **1-. INTRODUCCIÓN**

El Observatorio de la Realidad Social del Departamento de Derechos Sociales ha realizado en la primavera de 2017 una encuesta telefónica a personas propietarias de viviendas que en algún momento estuvieron incluidas en la Bolsa de Alquiler protegido del Gobierno de Navarra, pero que ya no pertenecen al mismo, para conocer su opinión sobre el programa.

Los objetivos específicos de esta encuesta son saber si estas personas consideran que habían recibido suficiente información por parte de NASUVINSA, conocer si el precio del alquiler les parecía adecuado y averiguar qué es lo que les llevó a no renovar el arrendamiento, etc. Finalmente se ha querido ahondar en si recomendarían a otras personas apuntarse al programa, e incluso qué mejoras realizarían.

El total de viviendas que pertenecieron a la Bolsa de Alquiler pero que en la actualidad y por diversos motivos ya no se encuentran dentro del programa son 113. De ellas, se ha encuestado a personas de 84 pisos diferentes, todos ellos ubicados en la Comarca de Pamplona. En la encuesta no se pregunta por el municipio en el que está ubicada la vivienda, pero se ha podido realizar este análisis adicional al cruzar las respuestas con los datos administrativos existentes acerca de las viviendas. Así pues, se ha obtenido información del 74,3% de pisos que han salido del programa.

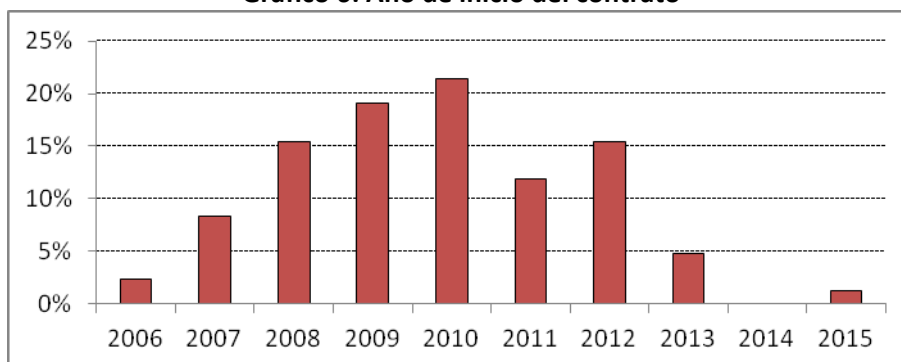
### **2-. RESULTADOS GENERALES**

#### **2.1. Año de inicio y duración del contrato**

Para comenzar el análisis hay que situar nuestro objeto de estudio. De nuevo se ha acudido a los registros administrativos disponibles para obtener información suplementaria a la que proporciona la propia encuesta. Se ha comprobado que 6 de cada 7 contratos se formalizaron entre los años 2008 y 2012, siendo los más antiguos aquellos firmados hace más de una década.



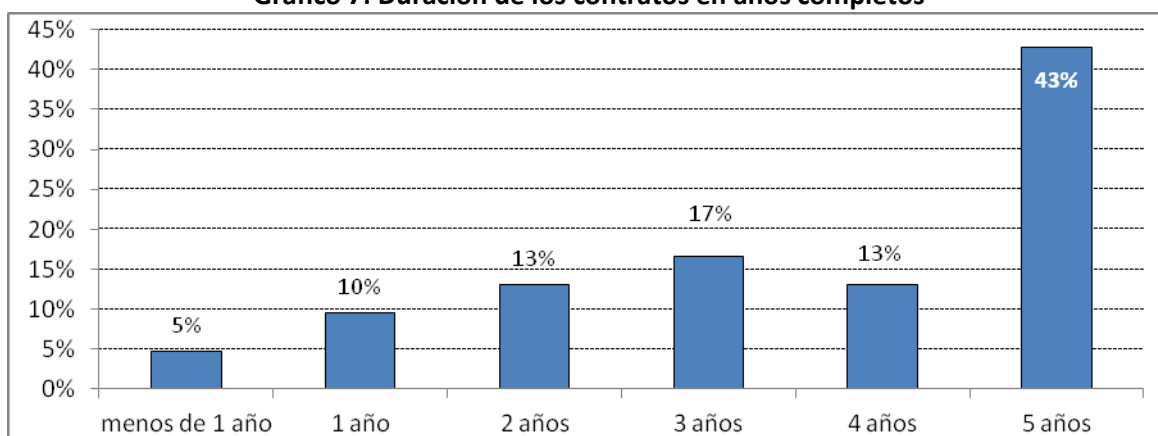
**Gráfico 6: Año de inicio del contrato**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Al analizar la duración de los contratos se puede ver que el 43% ellos han tenido una vida de 5 años completos. Dado que la cesión teórica de la vivienda se realiza para 5 años y 6 meses, sería de interés analizar por qué más de la mitad de los contratos se cancelaron antes de tiempo.

**Gráfico 7: Duración de los contratos en años completos**



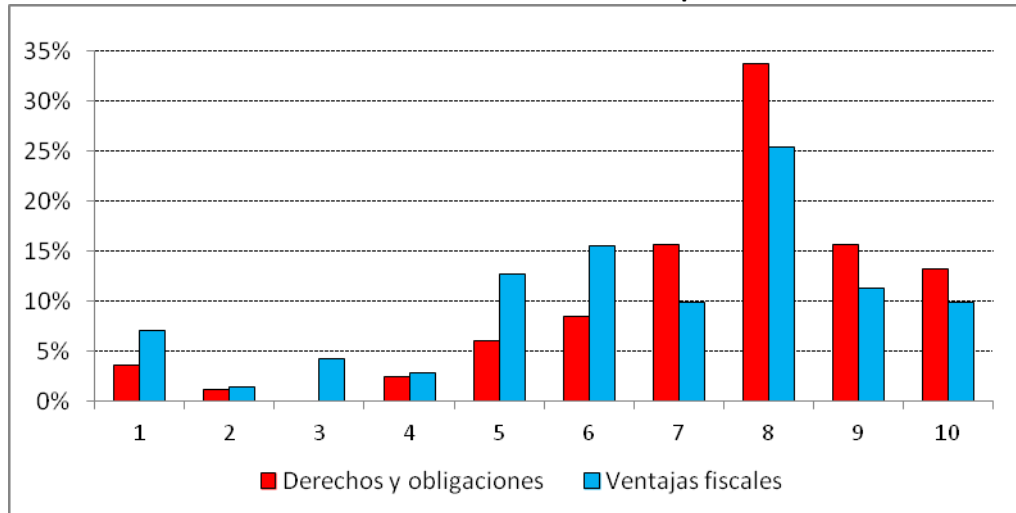
Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.2. Grado de satisfacción con la información recibida y simplicidad en trámites

La primera parte del cuestionario se centra en conocer la satisfacción existente sobre la información que proporcionó NASUVINSA antes de la firma de los contratos y sobre la respuesta dada a posibles reclamaciones. De nuevo las respuestas cuantifican el grado de satisfacción, siendo 1 el valor más bajo y 10 el más alto.

En general se manifiesta un alto grado de satisfacción con la información recibida. La información sobre derechos y obligaciones es valorada con una nota media de 7'5 puntos, con casi un 80% de respuestas de más de 7 puntos. Por su parte, la información fiscal es valorada con una nota media de algo más de 6'5 puntos.

**Gráfico 8: Satisfacción con la información previa recibida**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

En donde aparecen valoraciones más bajas a la hora de preguntar por el grado de satisfacción sobre la información recibida es en las reclamaciones interpuestas. En esta cuestión no se muestra el posible descontento con el programa y la resolución satisfactoria o no de las reclamaciones que se hayan llegado a poner, sino que interesa saber si se ha proporcionado una buena información al respecto y los resultados dicen que no es así. Casi un tercio de las respuestas proporcionadas dan una puntuación de suspenso a este aspecto y el resto de las calificaciones no son tan positivas como en cuestiones anteriores. La nota media obtenida en esta pregunta es de 5'66.

**Tabla 11: Satisfacción con la información sobre las reclamaciones interpuestas**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	13	18,3%	18,3%
2	2	2,8%	21,1%
3	1	1,4%	22,5%
4	6	8,5%	31,0%
5	2	2,8%	33,8%
6	8	11,3%	45,1%
7	6	8,5%	53,5%
8	8	11,3%	64,8%
9	8	11,3%	76,1%
10	6	8,5%	84,5%
TOTAL	60	100%	
NS/NC	24		

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Otro factor clave, por su influencia en que los propietarios y propietarias de viviendas vacías se animen a cederlas al Gobierno de Navarra para su alquiler, es la simplicidad existente en el proceso administrativo. Trámites complejos pueden desanimar y conllevar que se deje de disponer de bastantes viviendas. En este sentido, casi la mitad de las puntuaciones son de 8 o más puntos, por lo que los resultados son satisfactorios, con una nota media cercana al 7, pero es

preciso tener en cuenta que casi un 15% de las opiniones son negativas e indican que los trámites son farragosos.

**Tabla 12: Facilidad en trámites**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	5	6,0%	6,0%
2	1	1,2%	7,2%
3	2	2,4%	9,6%
4	4	4,8%	14,5%
5	5	6,0%	20,5%
6	7	8,4%	28,9%
7	18	21,7%	50,6%
8	22	26,5%	77,1%
9	12	14,5%	91,6%
10	7	8,4%	100,0%
TOTAL	83	100%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 2.3. Grado de satisfacción con el precio recibido por la vivienda

Es muy importante analizar la satisfacción mostrada con el importe que el Gobierno de Navarra abonaba por las viviendas que se incorporaban a la Bolsa de Alquiler. De nuevo se detecta alrededor de un 15% de personas insatisfechas, que dan una nota de suspenso a esta cuestión. Por el contrario, ni siquiera han llegado al 5% las calificaciones máximas aportadas, obteniéndose una nota media de 6´4.

**Tabla 13: Satisfacción con el precio**

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	5	6,0%	6,0%
2	2	2,4%	8,4%
3	0	0,0%	8,4%
4	5	6,0%	14,5%
5	11	13,3%	27,7%
6	14	16,9%	44,6%
7	18	21,7%	66,3%
8	19	22,9%	89,2%
9	5	6,0%	95,2%
10	4	4,8%	100%
Total	83	100%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

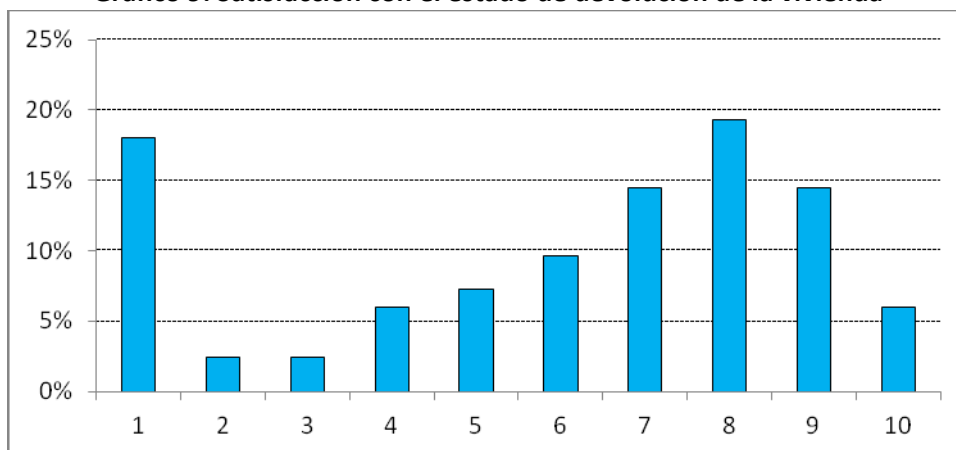
### 2.4. Grado de satisfacción con el estado en que NASUVINSA devolvió la vivienda

El análisis de las contestaciones aportadas sobre este particular tiene un valor especialmente relevante. Las dos mejores bazas de la Bolsa de Alquiler para atraer y fidelizar a personas con viviendas vacías son la seguridad en el cobro y la tranquilidad que supone saber que se recuperará la vivienda en buenas condiciones. Con la primera de ellas no se han detectado problemas y -más adelante se verá- nadie ha abandonado el programa por incidencias con la puntualidad en el cobro. Sin embargo, sí se han detectado situaciones conflictivas a la hora de hablar sobre el estado en que se han devuelto algunas viviendas.

Así, aunque más de un 70% de las respuestas apuntan a una satisfacción moderada o alta al respecto (incluso hay un 6% de notas máximas), no es un buen dato que exista un 18,1% de personas que han dado la peor calificación posible. Este porcentaje sube hasta el 23% si se añaden a aquellas que han dado notas de dos o de tres puntos. Si mayoritariamente, como se refleja en la encuesta a propietarios, se conoce la Bolsa de Alquiler por las referencias de otra persona, supone una publicidad tremendamente negativa que en opinión de alguien NASUVINSA devuelva la vivienda en malas condiciones. Este problema puede influir en que no haya nuevas incorporaciones de viviendas al programa.

Obviamente, este bloque de respuestas negativas repercute en que la nota media que se ha obtenido no sea tan alta como otras valoraciones que se han analizado hasta ahora. Así, con una calificación media casi de 6 puntos (pero sin olvidar que hay en torno a un 40% de calificaciones de 8 o más) se encuentra un punto por debajo de la dada a la facilidad en los trámites, o a punto y medio de la que obtuvo la información previa recibida sobre los derechos y las obligaciones del programa.

**Gráfico 9: Satisfacción con el estado de devolución de la vivienda**

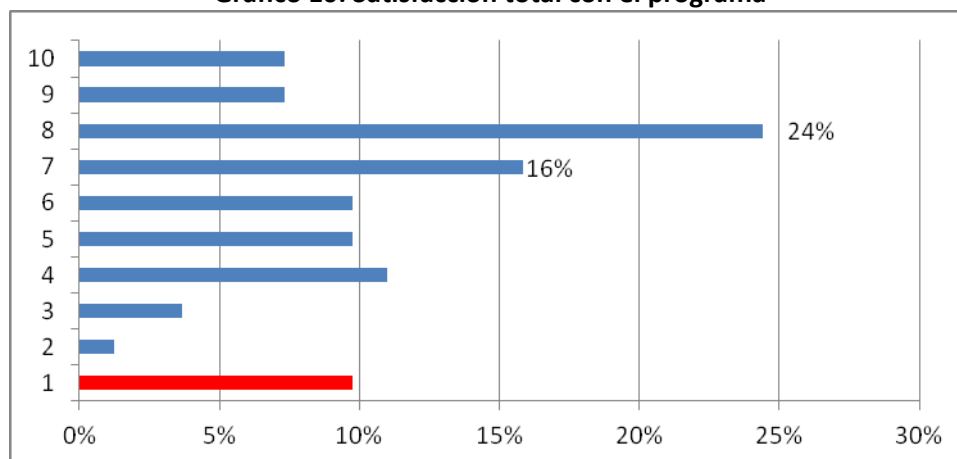


Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.5. Grado de satisfacción total con la Bolsa de Alquiler

El primer aspecto reseñable en este apartado es que la calificación media obtenida ha sido buena, de 6,2 puntos. Hay que destacar que prácticamente un 40% de las valoraciones totales del programa haya sido de siete o de ocho puntos. Además, apenas ha habido calificaciones de dos o de tres puntos. En su conjunto, casi tres cuartas partes aprueban el programa mientras que un 26% lo suspende. De nuevo se detecta a un grupo de personas que dan unas puntuaciones bajas. En términos de una posible difusión de la Bolsa de Alquiler, este colectivo no hablará bien del programa, por lo que se puede fomentar publicidad negativa del mismo.

**Gráfico 10: Satisfacción total con el programa**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Esta parte del análisis sobre la satisfacción global con el programa, proporciona una información mucho más valiosa si se comparan las respuestas obtenidas con las que se han analizado en categorías anteriores.

Efectivamente, al estudiar el comportamiento de las personas encuestadas se comprueba que la valoración global que se da al programa muestra con bastante fidelidad la satisfacción parcial que han indicado. Así, valoraciones altas o muy altas que se aportaron previamente tienen un reflejo mayoritario en buenas puntuaciones al hablar de la satisfacción global con la Bolsa de Alquiler. Ocurre algo parecido en las personas disconformes. Nadie que haya calificado con un suspenso alguna categoría anterior da ahora una nota de sobresaliente al programa. Al contrario, la inmensa mayoría de esos suspensos parciales también lleva asociado un suspenso global.

En este caso, hay que destacar el mayor peso que ha tenido la satisfacción con el estado de devolución de la vivienda a la hora de dar una calificación global: nada menos que un 18,5% de las personas han mostrado su disconformidad en ambas preguntas. Este dato baja hasta el 12,3% al hablar de la comparación con la satisfacción en el precio o en la simplicidad en los trámites. Cómo se encuentre la vivienda una vez que se recupera tiene una influencia capital a la hora de valorar la globalidad del programa. De ahí que, de nuevo, haya que recalcar la importancia de este aspecto.

**Tabla 14: Satisfacción global con la Bolsa de Alquiler. Comparativa**

	Nota	SATISFACCIÓN ESTADO DEVOLUCIÓN VIVIENDA				SATISFACCIÓN PRECIO				FACILIDAD TRÁMITES			
		1--4	5	6--7--8	9--10	1--4	5	6--7--8	9--10	1--4	5	6--7--8	9--10
Satisfacción TOTAL con la Bolsa de alquiler	1--4	<b>18,5%</b>	0,0%	4,9%	1,2%	12,3%	3,7%	8,6%	0,0%	12,3%	3,7%	8,6%	0,0%
	5	4,9%	2,5%	2,5%	0,0%	1,2%	1,2%	7,4%	0,0%	2,5%	0,0%	7,4%	0,0%
	6--7--8	6,2%	4,9%	28,4%	11,1%	1,2%	7,4%	37,0%	4,9%	0,0%	1,2%	34,6%	14,8%
	9--10	<b>0,0%</b>	0,0%	7,4%	7,4%	<b>0,0%</b>	0,0%	8,6%	6,2%	<b>0,0%</b>	1,2%	4,9%	8,6%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.6. Motivos por los que no se renovó el arrendamiento

Dejando atrás las valoraciones cuantitativas sobre el programa se analiza ahora otra serie de cuestiones que posiblemente ayuden a explicar el porqué de algunas de las respuestas recibidas hasta el momento.

Es importante conocer el motivo principal que llevó a las personas cuyas viviendas pertenecían a la Bolsa de Alquiler a abandonar el programa. De cara a valorar el éxito o el fracaso en relación a estas personas, no es lo mismo que se hayan ido por disconformidad que si lo han hecho por otro tipo de motivaciones. Es de suponer que en su mayoría las personas que declaren estar disconformes con el programa, lo hayan abandonado, mientras que aquellas que estén satisfechas con él es previsible que vayan renovando los contratos.

En efecto, las causas que aparecen son variadas. Casi un tercio manifiesta que salió del programa porque necesitaba la vivienda para habitarla o para venderla y otro 26% manifiesta que dejó de cumplir los requisitos del programa. Estos datos no hay que calificarlos como negativos, porque indican que en casi un 60% de los casos se ha dejado de pertenecer al programa, no por estar en desacuerdo o haber tenido problemas con él, sino por otro tipo de razones.

Tal y como podría esperarse, existe un porcentaje importante de casos (un 25%) en los que no se ha renovado el alquiler por el bajo precio que se recibe por la vivienda. Ya se ha expuesto (ver Tabla 13) que existe cierto malestar entre las personas expropietarias con el importe mensual que recibían por su vivienda. Un 14,5% califica con suspenso esta cuestión y otro 13,3% apenas le da un 5. Tiene sentido pensar que muchos de ellos no hayan querido renovar el contrato precisamente por esta cuestión. En sí tampoco implica nada negativo. Las condiciones del contrato se saben de antemano (y se ha valorado notablemente la información previa recibida) por lo que no caben sorpresas al respecto. Tal vez las situaciones personales hayan cambiado o se hayan encontrado en el mercado libre inquilinos dispuestos a pagar más por la vivienda.

Se han dejado para el final las cuestiones menos positivas. Hay un 7% de respuestas (6 personas) que relatan que han dejado el programa por la mala atención de NASUVINSA y otro 4,5% por problemas con los inquilinos en los casos concernidos. Estos roces y esta presumible mala atención han sido el detonante para que no se produjese la renovación del contrato. Por un lado, habría que analizar qué ha ocurrido en esos casos puntuales en los que NASUVINSA no sale bien parada (la confianza que se tiene en ella es el tercer factor más importante a la hora de prestar una vivienda para la Bolsa de Alquiler) y por otro lado, sería interesante analizar la situación de los inquilinos.

Además, hay que recordar que un 6,7% de las propuestas de mejora que han hecho los actuales propietarios de viviendas de la Bolsa de Alquiler también apuntan en la misma dirección. Más aún, un tercio de los actuales inquilinos de las promociones de alquiler protegido del Gobierno de Navarra al han manifestado haber tenido problemas de convivencia con el vecindario. La mejora de la convivencia vecinal resulta de vital importancia, aunque esta cuestión no es patrimonio exclusivo de los pisos de alquiler protegido, sino que también ocurre en el mercado libre.

**Tabla 15: Motivos para abandonar el programa**

Motivo	Abs.	%
Intención de ocupar o vender la vivienda	28	31,8%
Dejó de cumplir requisitos	23	26,1%
Precio bajo	22	25,0%
Problemas con inquilinos	6	6,8%
Mala atención y trato de NASUVINSA	4	4,5%
Fallecimiento	1	1,1%
TOTAL	84	100%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Al analizar anteriormente la duración de los contratos de alquiler no se ha podido indagar en las razones por las que casi la mitad de las personas abandonaban el programa sin completar los teóricos 5 años de permanencia. Es ahora, al conocer esos motivos y de nuevo cruzando esta información con los registros administrativos, cuando se puede analizar este aspecto. Llama la atención que todas las personas indican que lo hicieron por la mala atención recibida abandonaron en programa en los primeros años, mientras que un 77% de los que argüían el bajo precio como principal motivo de abandono, se apartó del programa después de 3 o 4 años.

**Tabla 16: Años de permanencia en el programa, según el motivo de abandono. Porcentajes.**

Motivo	2 años o menos	3 o 4 años	TOTAL
Intención de vender/ocupar la vivienda	42,9%	57,1%	100%
Dejó de cumplir requisitos	60,0%	40,0%	100%
Precio bajo	22,2%	77,8%	100%
Problemas con inquilinos	33,3%	66,7%	100%
Mala atención y trato de NASUVINSA	100,0%	0,0%	100%

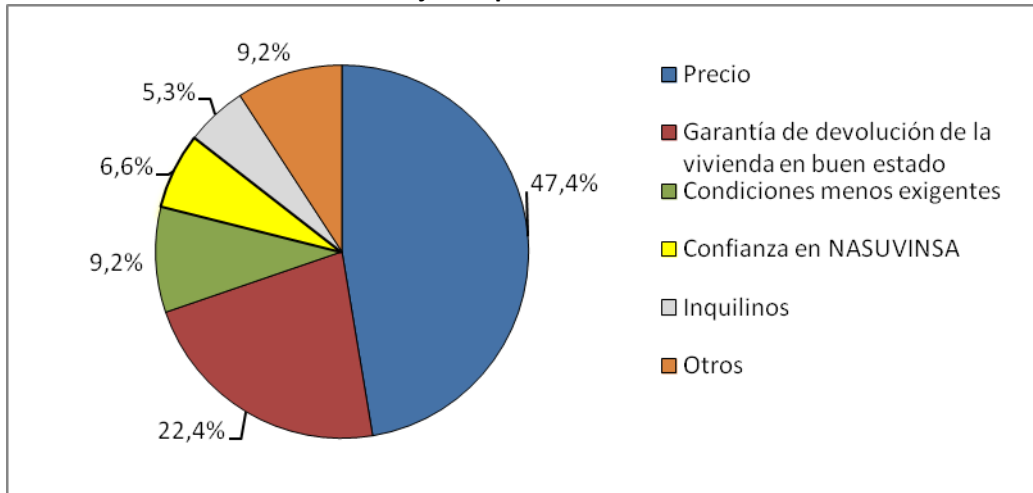
Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.7. Aspectos a mejorar

Se acaban de explicar cuáles fueron las principales razones que llevaron a los actuales expropietarios a salir del programa y la siguiente cuestión está directamente relacionada con ellas. Tras conocer qué originó la salida se trata de descubrir qué podría ocasionar un retorno. Se ha preguntado: “¿Cuáles serían los aspectos a mejorar de la Bolsa de Alquiler que cree usted le volverían a animar a arrendar su vivienda a través de la Bolsa?”. Hay que tener en cuenta que aquellas personas que dejaron el programa porque necesitaban la vivienda para venderla o porque iban a habitarla, únicamente volverían a entrar en él si esa necesidad desapareciese. Por lo tanto, interesa descubrir en qué modo el aplicar soluciones al resto de problemas podría tener como consecuencia que volvieresen a participar en la Bolsa de Alquiler.

Los resultados son claros. Prácticamente la mitad de las respuestas apuntan a mejoras en el precio del alquiler como factor principal para un hipotético regreso. En segundo lugar, con el 22,4% más garantías en la devolución correcta de la vivienda también animarían al retorno, a pesar de no haber sido este el motivo de la salida. No se puede olvidar que se ha detectado un volumen importante de personas que han mostrado una gran disconformidad con cómo se encontraba su vivienda cuando la recuperaron. Hay que destacar que un 5’3% de las mejoras propuestas tienen que ver con mayores controles a los inquilinos. Este dato tiene su importancia porque ese concepto no se incluía entre la batería de respuestas ofertadas, sino que ha sido aportado de manera espontánea por las personas encuestadas, dentro de la categoría “otros”.

**Gráfico 11: Mejoras que motivarían un retorno**

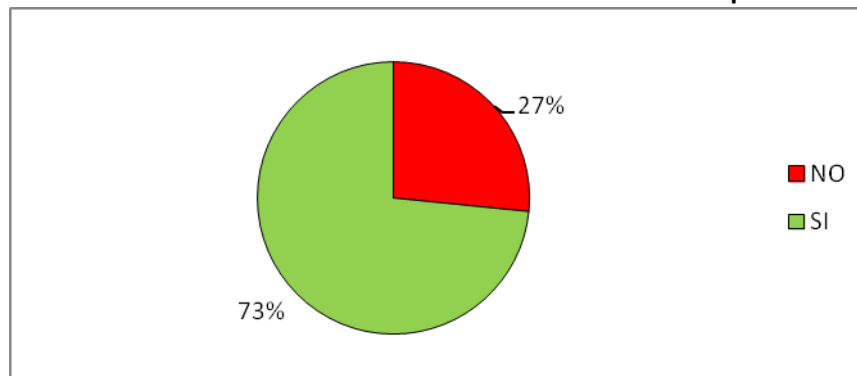


Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 2.8. Intención de recomendar el programa

La última de las cuestiones sobre las que se ha indagado ha sido la intención de recomendar o no a otras personas arrendar su vivienda a través de la Bolsa de Alquiler. En este caso, aproximadamente 3 de cada 4 expropietarios recomendarían el programa, por lo que también se puede entender que salieron del mismo no por problemas con él, sino por otro tipo de razones.

**Gráfico 12: Posibilidad de recomendar la Bolsa de Alquiler**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Sin embargo, resulta interesante no quedarse únicamente con este dato, sino analizar además qué respuestas han ido aportando estas personas en otras cuestiones previas. Este estudio adicional nos puede ayudar a deducir cuáles han sido las razones que llevan a quienes ya no pertenecen al programa a optar por recomendar o no la Bolsa de Alquiler a otros propietarios.

Efectivamente, al analizar qué motivos se han expuesto como los desencadenantes de no renovar el contrato se detecta con claridad que hay dos que mayoritariamente llevan a no seguir en el programa. Tal y como se ha argumentado en otro apartado anterior, abandonar la Bolsa de Alquiler por dejar de cumplir los requisitos, tener intención de vender la vivienda e incluso el bajo precio que se recibe por ella, no lleva consigo una percepción negativa del programa. De hecho, al menos el 80% de las personas que han dado estos motivos, declaran su voluntad de recomendar el programa. Otro aspecto muy distinto es el análisis de quienes declararon que salían del



programa por la mala atención o por problemas relacionados los inquilinos. La mayoría de ellos, lógicamente, responde ahora que no recomendaría el programa.

**Tabla 17: Intención de recomendar, según motivo de salida**

		Motivo para no renovar el contrato					
		venta / ocupación	requisitos	precio	inquilinos	mala atención	fallecimiento
Intención de recomendar	SI	82,8%	80,8%	80,0%	33,3%	16,7%	100,0%
	NO	17,2%	19,2%	20,0%	66,7%	83,3%	0,0%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Del mismo modo, también se puede indicar la estrecha relación existente entre las valoraciones que se dan al conjunto del programa y al estado de devolución de la vivienda con la intención de recomendar a otros la Bolsa de Alquiler. Aquellas personas que están muy decepcionadas con el estado de su vivienda una vez recuperada, mayoritariamente no lo recomendaría. Lo mismo ocurre con aquellas que han valorado con suspenso su satisfacción con el programa (ya se ha visto que en su mayoría estos suspenso son debidos precisamente al mal estado del piso).

**Tabla 18: Intención de recomendar, según satisfacción programa**

		Satisfacción estado devolución vivienda					Satisfacción TOTAL con la Bolsa de alquiler				
		1	2--4	5--6	7--8	9--10	1	2--4	5--6	7--8	9--10
Intención de recomendar	SI	26,7%	66,7%	76,9%	84,6%	100,0%	0,0%	33,3%	73,3%	96,7%	100,0%
	NO	73,3%	33,3%	23,1%	15,4%	0,0%	100,0%	66,7%	26,7%	3,3%	0,0%

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 3-. CONCLUSIONES

Los resultados de la encuesta a expropietarios subrayan en primer lugar el importante grado de satisfacción existente sobre la información previa que proporciona NASUVINSA. Esta positiva valoración es algo menor en lo que se refiere a la información fiscal recibida, habiéndose detectado en torno a un 15% de personas descontentas.

Pero más allá de pequeñas cuestiones relacionadas con la información, que no empañan los buenos resultados generales, se ha detectado un problema con la situación en que se han devuelto algunas viviendas una vez finalizado el contrato. Una de cada cinco personas encuestadas considera que su vivienda se le ha devuelto en malas condiciones. Sin duda este es un aspecto que hay que analizar y mejorar, sobre todo teniendo en cuenta que tiene un peso fundamental a la hora de valorar el conjunto del programa o de recomendarlo a personas que podrían en un futuro incorporar su vivienda.

Destaca que las personas que han abandonado el programa, en su mayoría no lo han hecho por problemas con él (obviamente el mal estado de la vivienda se detecta una vez que se recupera el piso y no puede ser un motivo de salida), pero preocupa que la conflictiva relación con los inquilinos aparezca como motivo en algunos casos. En general se abandona el programa, aun mostrando tener una buena impresión del mismo y -muy importante- teniendo intención de recomendarlo lo que muestra el éxito del mismo, porque se necesita la vivienda para su uso o para su venta. Es cierto que también se demanda recibir mayores cuantías económicas por la vivienda, pero esta petición se repite constantemente.

Finalmente, hay que resaltar la buena satisfacción general con la Bolsa de Alquiler, con un 74% de valoraciones positivas. Este factor, unido a que un porcentaje similar de personas declaran que la recomendarían no hace sino reforzar la importancia de un programa de estas características.

### ANEXO: CUESTIONARIO

1) Califique del 1 al 10, el grado de satisfacción con la información recibida de NASUVINSA en cuanto a:

- o Los derechos y obligaciones derivados del contrato de cesión de su vivienda.
- o Las ventajas fiscales de dejar una vivienda en la bolsa de alquiler.
- o Las reclamaciones que interpuso ante NASUVINSA

2) Califique del 1 al 10, la facilidad de los trámites realizados

3) Califique del 1 al 10, su grado de satisfacción con el precio percibido por su vivienda

- 4) Califique del 1 al 10, su grado de satisfacción con el estado en que NASUVINSA le devolvió su vivienda
- 5) Califique del 1 al 10, su grado de satisfacción TOTAL con la Bolsa de alquiler
- 6) ¿Por qué motivo no renovó su arrendamiento con NASUVINSA?
- o Tenía intención de vender la vivienda
  - o Tenía intención de ocupar la vivienda
  - o Precio bajo
  - o Mala atención
  - o Otros (especificar)
- 7) ¿Cuáles serían los aspectos a mejorar de la Bolsa de Alquiler que cree usted le volverían a animar a arrendar su vivienda a través de la Bolsa?
- o Precio
  - o Garantía de cobro
  - o Garantía de devolución de la vivienda en buen estado
  - o La vivienda se destina a un fin social
  - o Confianza en NASUVINSA
  - o Otros (especificar)
- 8) ¿Recomendaría a otras personas arrendar su vivienda a través de la Bolsa de Alquiler?

## **III: COMPARATIVA ENTRE ENCUESTAS**

### **1-. INTRODUCCIÓN**

Una vez estudiados por separado los resultados de las dos encuestas analizadas aporta un importante valor añadido a las mismas comparar los resultados en ítems similares. De este modo se podrán detectar comportamientos diferentes entre las personas que actualmente tienen una vivienda incluida en la Bolsa de Alquiler y aquellas que la tuvieron en el pasado.

Se han planteado hasta siete cuestiones análogas referentes a la información proporcionada por NASUVINSA, al precio del alquiler o a la satisfacción global con el programa, cuyo análisis puede clarificar y mostrar las diferencias entre los perfiles de los dos grupos estudiados.

### **2-. RESULTADOS GENERALES**

#### **2.1. Grado de satisfacción con la información recibida**

En las dos encuestas se han realizado preguntas similares sobre la información previa recibida, tanto en lo que se refiere a cuestiones fiscales como en lo relativo a derechos y obligaciones. Resulta llamativo comprobar que mientras apenas existen diferencias en las valoraciones fiscales, al valorar la información sobre derechos y obligaciones la calificación de los actuales propietarios es mejor que la de las personas que ya no tienen su vivienda en la Bolsa de Alquiler.

Aunque existe ligeramente mayor satisfacción entre los actuales propietarios que entre los expropietarios, ambos grupos proporcionan una nota media similar a la información fiscal (6´8 vs 6´6) y muestran un porcentaje de valoraciones por debajo de cinco prácticamente idéntico (15´1% vs 15´5%). En ambos casos se detecta un volumen parecido de calificaciones de 8 o más puntos, cercano al 50% del total.

**Tabla 19: Comparativa de la satisfacción con la información sobre temas fiscales**

Nota	PROPIETARIOS			EXPROPIETARIOS		
	Abs.	%	% acumul.	Abs.	%	% acumul.
1	15	5,4%	5,4%	5	7,0%	7,0%
2	9	3,2%	8,6%	1	1,4%	8,4%
3	9	3,2%	11,8%	3	4,2%	12,6%
4	9	3,2%	15,1%	2	2,8%	15,4%
5	33	11,8%	26,9%	9	12,6%	28,0%
6	28	10,0%	36,9%	11	15,5%	43,5%
7	39	14,0%	50,9%	7	9,9%	53,4%
8	68	24,4%	75,3%	18	25,4%	78,8%
9	35	12,5%	87,8%	8	11,3%	90,1%
10	34	12,2%	100%	7	9,9%	100%
Total	279	100%		71		

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

Las calificaciones de los actuales propietarios al valorar de la información recibida sobre derechos y obligaciones son algo más altas que las de los expropietarios. En el primer caso la nota media supera el 8'1 mientras en el segundo se queda en un 7'5. El porcentaje de descontentos entre los expropietarios es de un 7,2%, mientras que entre los actuales propietarios apenas llega a un 2,7%. Finalmente, el porcentaje de sobresalientes apuntado por las personas que todavía pertenecen al programa supera el 41% cuando entre quienes ya no tienen su vivienda en la Bolsa de Alquiler es del 29%.

**Tabla 20: Comparativa de la satisfacción con la información sobre derechos y obligaciones**

Nota	PROPIETARIOS			EXPROPIETARIOS		
	Abs.	%	% acumul.	Abs.	%	% acumul.
1	1	0,3%	0,3%	3	3,6%	3,6%
2	1	0,3%	0,6%	1	1,2%	4,8%
3	1	0,3%	0,9%	0	0,0%	4,8%
4	6	1,8%	2,7%	2	2,4%	7,2%
5	7	2,1%	4,8%	5	6,0%	13,2%
6	23	6,8%	11,6%	7	8,4%	21,6%
7	45	13,4%	25,0%	13	15,7%	37,3%
8	112	33,2%	58,2%	28	33,7%	71,0%
9	83	24,6%	82,8%	13	15,7%	86,7%
10	58	17,2%	100%	11	13,3%	100%
Total	337	100%		83	100%	

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.2. Grado de satisfacción con la simplicidad en los trámites

La mejor opinión mostrada hasta ahora por los actuales propietarios se mantiene e incluso se intensifica ligeramente al estudiar la simplicidad en los trámites. En este caso, la nota media de sus calificaciones roza el 8, superando en un punto a la manifestada por los expropietarios. Un 14,5% de estos últimos la suspende mientras que tan sólo un 3,5% de los propietarios lo hace. También se detectan más de 10 puntos porcentuales de diferencia entre las máximas calificaciones aportadas. Estas diferencias tan marcadas se deben sin duda a que el segundo colectivo -al haber finalizado ya su relación con NASUVINSA- haya tenido que realizar más trámites que el primero.

**Tabla 21: Comparativa de la satisfacción con la simplicidad en los trámites**

Nota	PROPIETARIOS			EXPROPIETARIOS		
	Abs.	%	% acumul.	Abs.	%	% acumul.
1	1	0,3%	0,3%	5	6,0%	6,0%
2	2	0,6%	0,9%	1	1,2%	7,2%
3	2	0,6%	1,5%	2	2,4%	9,6%
4	7	2,1%	3,5%	4	4,8%	14,5%
5	18	5,3%	8,8%	5	6,0%	20,5%
6	29	8,5%	17,4%	7	8,4%	28,9%
7	54	15,9%	33,2%	18	21,7%	50,6%
8	99	29,1%	62,4%	22	26,5%	77,1%
9	65	19,1%	81,5%	12	14,5%	91,6%
10	63	18,5%	100%	7	8,4%	100%
Total	340	100%		83		

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 2.3. Grado de satisfacción total con la Bolsa de Alquiler

Al calificar el conjunto del programa de nuevo se detectan mejores valoraciones entre los actuales propietarios. La calificación media dada por expropietarios ha sido buena, de 6´2 puntos, pero la nota media de quienes todavía tienen su piso alquilado a través de NASUVINSA sube hasta un 7´4. Además, el porcentaje de suspensos entre los propietarios es 20 puntos inferior y se dan más sobresalientes. Esta diferencia tiene su explicación en cuestiones ya analizadas en apartados anteriores: una pequeña parte de las personas que han abandonado el programa lo ha hecho por haber tenido malas experiencias con el mismo e incluso existe algún caso de expropietarios descontentos con cómo se les ha devuelto su vivienda tras finalizar el contrato. Estos dos factores desembocan claramente en una valoración general no tan positiva.

**Tabla 22: Comparativa de la satisfacción total con la Bolsa de Alquiler**

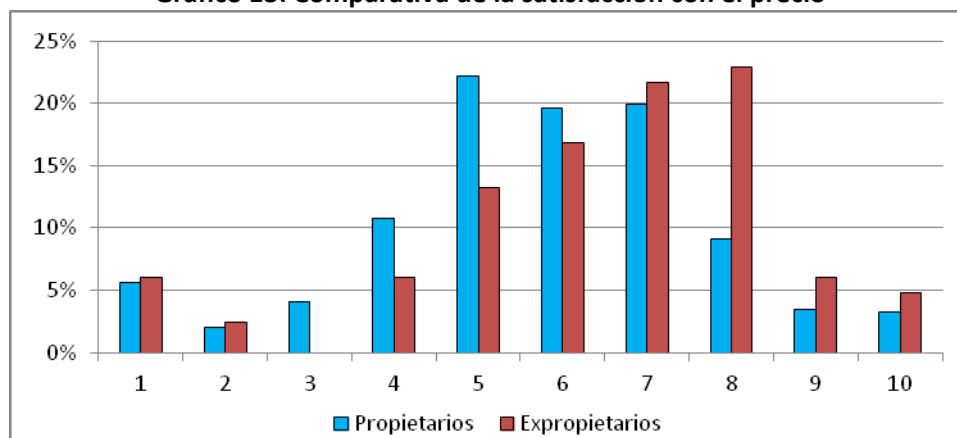
Nota	PROPIETARIOS			EXPROPIETARIOS		
	Abs.	%	% acumul.	Abs.	%	% acumul.
1	7	2,0%	2,0%	8	9,8%	9,8%
2	0	0,0%	2,0%	1	1,2%	11,0%
3	1	0,3%	2,3%	3	3,7%	14,6%
4	10	2,9%	5,2%	9	11,0%	25,6%
5	24	7,0%	12,2%	8	9,8%	35,4%
6	51	14,8%	27,0%	8	9,8%	45,1%
7	71	20,6%	47,7%	13	15,9%	61,0%
8	86	25,0%	72,7%	20	24,4%	85,4%
9	57	16,6%	89,2%	6	7,3%	92,7%
10	37	10,8%	100%	6	7,3%	100%
Total	344	100%		82		

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

### 2.4. Grado de satisfacción con el precio recibido por la vivienda

En este caso, aunque el comportamiento detectado en ambos colectivos comparte algunas características (el mayor porcentaje de valoraciones se encuentra entre los 4 y los 8 puntos, con unos pocos individuos que han dado calificaciones extremas), resulta tremendamente llamativo que los expropietarios den mayoritariamente mejores notas (7-8) que los actuales propietarios (5). Como consecuencia, la nota media se comporta al revés que en el resto de cuestiones: alcanza un 6´4 entre los expropietarios mientras que entre propietarios únicamente llega al 5´7.

**Gráfico 13: Comparativa de la satisfacción con el precio**



Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.5. Aspectos a mejorar

Los resultados al plantear cambios en el programa son muy claros. Masivamente se demandan mejoras económicas, sobre todo (dos terceras partes) entre los actuales propietarios. También ellos plantean en mayor proporción simplificar el procedimiento de tramitación, aunque hayan dado mejores calificaciones que los expropietarios en este aspecto. Los problemas con los inquilinos preocupan de manera similar a ambos colectivos, planteándose mejoras en ese tema en un 6% de las respuestas.

**Tabla 23: Mejoras planteadas**

MEJORAS	PROPIETARIOS		EXPROPIETARIOS		TOTAL	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Tema económico (precios y gastos)	149	66,2%	36	47,4%	185	61,5%
Simplificar el procedimiento	39	17,3%	7	9,2%	46	15,3%
Solucionar problemas inquilinos	15	6,7%	4	5,3%	19	6,3%
Devolución de la vivienda en buen estado	-	-	17	22,4%	17	5,6%
Confianza en NASUVINSA	-	-	5	6,6%	5	1,7%
Otras respuestas	22	9,8%	7	9,2%	29	9,6%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.

## 2.6. Intención de recomendar el programa

Casi nueve de cada diez personas encuestadas manifiestan su intención de recomendar el programa aunque esta voluntad es algo inferior entre los expropietarios. De nuevo la influencia de alguna mala experiencia con los inquilinos o con el estado de devolución de la vivienda aparece como trasfondo de la valoración de quien ya ha abandonado la Bolsa de Alquiler. En todo caso, este matiz no quita valor a que casi 3 de cada 4 personas que han salido del programa declaren su intención de recomendarlo.

**Tabla 24: Comparativa de la intención de recomendar el programa**

	PROPIETARIOS		EXPROPIETARIOS		TOTAL	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
SI	298	92,5%	58	73,4%	356	88,8%
NO	24	7,5%	21	26,6%	45	11,2%

TOTAL	322	100%	79	100%	401	100%
-------	-----	------	----	------	-----	------

Fuente: Observatorio de la Realidad Social.



### 3-. CONCLUSIONES

En la comparativa de las valoraciones cuantitativas dadas a preguntas similares no se han detectado comportamientos especialmente divergentes. Los perfiles de los dos colectivos analizados son bastante similares, compartiendo un elevado grado de satisfacción general con el programa.

Partiendo de esta realidad hay que matizar que en casi todos los aspectos comparados se refleja una mejor valoración entre los actuales propietarios. Sin embargo, a la hora de evaluar el importe recibido por su vivienda las personas que han abandonado el programa dan unas calificaciones algo mejores.

La valoración general sobre la información recibida es muy pareja, con apenas unas décimas de diferencia entre los resultados de uno y otro colectivo. No obstante, tanto en la calificación de la simplicidad en los trámites como en la satisfacción global por el programa, la valoración de los propietarios es un punto superior a la de los expropietarios.

También se han detectado análogos comportamientos a la hora de sugerir mejoras y de recomendar el programa. Ambos colectivos demandan principalmente incrementar el importe que se abona por la vivienda y -siguiendo la positiva evaluación positiva del programa- mayoritariamente indican su disposición a recomendarlo a terceras personas.

## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Valoración global e información previa.....	6
Tabla 2: Grado de satisfacción con el precio.....	7
Tabla 3: Grado de satisfacción total con el programa .....	8
Tabla 4: Forma en la que se conoció el programa .....	9
Tabla 5: Motivos para dejar la vivienda en la Bolsa de Alquiler .....	10
Tabla 6: Motivos para dejar la vivienda en alquiler, con suspensiones en cuestiones previas .....	11
Tabla 7: Propuestas de mejora de la Bolsa de Alquiler.....	12
Tabla 8: Recomendaciones para hacer más atractiva la Bolsa de Alquiler .....	12
Tabla 9: Motivos para no participar en el programa .....	13
Tabla 10: Satisfacción con el programa y su recomendación a terceros.....	14
Tabla 11: Satisfacción con la información sobre las reclamaciones interpuestas .....	18
Tabla 12: Facilidad en trámites .....	19
Tabla 13: Satisfacción con el precio .....	19
Tabla 14: Satisfacción global con la Bolsa de Alquiler. Comparativa .....	21
Tabla 15: Motivos para abandonar el programa.....	23
Tabla 16: Años de permanencia en el programa, según el motivo de abandono. Porcentajes. ....	23
Tabla 17: Intención de recomendar, según motivo de salida .....	25
Tabla 18: Intención de recomendar, según satisfacción programa .....	25
Tabla 19: Comparativa de la satisfacción con la información sobre temas fiscales .....	29
Tabla 20: Comparativa de la satisfacción con la información sobre derechos y obligaciones .....	29
Tabla 21: Comparativa de la satisfacción con la simplicidad en los trámites .....	30
Tabla 22: Comparativa de la satisfacción total con la Bolsa de Alquiler .....	30
Tabla 23: Mejoras planteadas.....	31
Tabla 24: Comparativa de la intención de recomendar el programa .....	31

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Atención global ofrecida por NASUVINSA .....	5
Gráfico 2: Información previa sobre derechos y obligaciones y facilidad en trámites .....	5
Gráfico 3: Grado de satisfacción sobre la información fiscal recibida .....	6
Gráfico 4: Comparativa de la valoración global e información previa .....	6
Gráfico 5: Comparativa global grados satisfacción .....	8
Gráfico 6: Año de inicio del contrato .....	17
Gráfico 7: Duración de los contratos en años completos .....	17
Gráfico 8: Satisfacción con la información previa recibida .....	18
Gráfico 9: Satisfacción con el estado de devolución de la vivienda.....	20
Gráfico 10: Satisfacción total con el programa .....	21
Gráfico 11: Mejoras que motivarían un retorno .....	24
Gráfico 12: Posibilidad de recomendar la Bolsa de Alquiler .....	24
Gráfico 13: Comparativa de la satisfacción con el precio .....	31