

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
DOCTORADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN RESIDENCIAL EN LAS VIVIENDAS
DE INTERÉS SOCIAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.**

T E S I S

**QUE PARA CUBRIR PARCIALMENTE LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA
OBTENER EL GRADO DE**

DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PRESENTA

PEDRO ALFREDO VALDIVIA HARO

ENSENADA, BAJA CALIFORNIA, MEXICO. FEBRERO DE 2022



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

Doctorado en Ciencias Administrativas

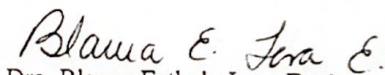
"Análisis de la satisfacción residencial en las viviendas de interés social del Estado
de Baja California."

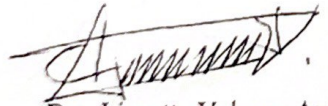
Tesis que presenta para obtener el grado de
Doctor en Ciencias Administrativas

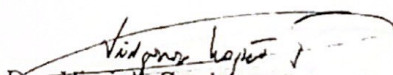
Pedro Alfredo Valdivia Haro


Sheila Delhumeau Rivera
Director de Tesis


Dr. Rubén Garnica Monroy
Síndico


Dra. Blanca Esthela Lara Enríquez
Síndico


Dra. Lizzette Velasco Aulcy
Síndico


Dra. Virginia Guadalupe López Torres
Secretario

Ensenada, B. C., a 27 de enero del 2022

Dedicatoria

Para Ulises, espero que mi camino te sirva de guía me he esforzado por dar este paso para mostrarte que se puede llegar. Cuando he flaqueado encontré en ese pensamiento la fuerza para seguir adelante. Sé que falta mucho pero tengo fe en que lograras lo que te propongas.

A Alejandra mi compañera, gracias por apoyarme y compartirme tu forma de ver la vida.

Agradecimientos

Mis agradecimientos son para la Dra. Sheila por su apoyo, por su guía y su motivación, a todos mis profesores y personas que participaron en las distintas etapas de esta investigación. A CONACYT por creer en mí y su invaluable apoyo, finalmente a la Universidad Autónoma de Baja California que ha sido mi casa en este periodo.

ÍNDICE

	Página
ÍNDICE.....	I
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. INTRODUCCIÓN.....	1
I.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
I.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
I.4. JUSTIFICACIÓN.....	4
I.5. OBJETIVOS.....	5
I.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
I.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
I.6. HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	5
I.6.1 HIPOTESIS ESTADISTICAS.....	5
I.7. MÉTODO.....	6
II. MARCO CONTEXTUAL.....	7
II.1. CONCEPTO DE VIVIENDA SOCIAL Y SU CLASIFICACIÓN.....	7
II.2. LA VIVIENDA SOCIAL EN LATINOAMÉRICA.....	10
II.3. LA POLÍTICA DE VIVIENDA EN MÉXICO.....	11
II.4. LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN EN MÉXICO.....	16
II.5. EL FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA SOCIAL EN MÉXICO.....	17
II.6. LA VIVIENDA SOCIAL EN BAJA CALIFORNIA.....	19
II.6.1. FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA SOCIAL EN BAJA CALIFORNIA.....	22
II.6.2. OCUPAMIENTO DE VIVIENDA SOCIAL EN BAJA CALIFORNIA.....	22
II.7. POLÍTICAS DE VIVIENDA EN BAJA CALIFORNIA.....	24

II.8. DISEÑO EN LA VIVIENDA.....	26
II.9. ESTADO ACTUAL DE LA SATISFACCION RESIDENCIAL EN BAJA CALIFORNIA ...	27
III. MARCO TEÓRICO.....	29
III.1. TEORÍA DE LOS SISTEMAS.....	29
III.1.1. DEFINICIÓN DE SISTEMAS.....	30
III.1.2. SISTEMAS ABIERTOS Y SISTEMAS CERRADOS.....	31
III.1.3. CLASIFICACIÓN BÁSICA DE SISTEMAS GENERALES.....	31
III.2. TEORÍA DE LOS SISTEMAS COMPLEJOS.....	32
III.3. TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	33
III.3.1. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	34
III.4. TEORÍA DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES.....	35
III.4.1. RECURSOS Y CAPACIDADES.....	36
III.5. TEORÍA DE CONTINGENCIA.....	37
III.5.1. PRINCIPIOS DE LA TEORÍA DE LA CONTINGENCIA.....	39
III.5.2. EL PROCESO DE LA TOMA DE DECISIONES.....	40
III.6. TEORÍA DE LA UTILIDAD ESPERADA.....	41
III.7. TEORÍA DE LA UTILIDAD MULTIATRIBUTO (UMA).....	42
III.8. TEORÍA PROSPECTIVA.....	43
III.8.1. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA TEORÍA PROSPECTIVA.....	44
III.9. TEORÍA AFECTIVA DE LA TOMA DE DECISIONES.....	45
III.9.1. LA TOMA DE DECISIONES.....	45
III.10. LA COMPETITIVIDAD SUSTENTABLE.....	46
III.11. ENTORNO INMOBILIARIO.....	49
IV. METODOLOGÍA.....	51
IV.1. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES.....	52
VI.2. PARTICIPANTES.....	53
IV.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	53

IV.2.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	53
IV.3. MUESTREO.....	54
IV.4. MEDICIONES COVARIANTES.....	54
IV.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	54
IV.6. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	54
IV.7. VALIDEZ, CONFIABILIDAD Y ANALISIS FACTORIAL.....	55
IV.8. INSTRUMENTO DE LA VISION.....	55
V. RESULTADOS.....	58
V.1. CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO.....	58
V.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PARTICIPANTES.....	58
V.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS INFERENCIALES.....	61
V.2.1. ANÁLISIS PARAMÉTRICOS.....	61
V.2.1.1. COEFICIENTES DE CORRELACIÓN DE PEARSON.....	62
V.2.2. ANÁLISIS NO PARAMÉTRICOS.....	63
V.2.2.1. TABLAS DE CONTINGENCIA MULTIDIMENSIONALES.....	63
V.2.2.2. PRUEBA DE INDEPENDENCIA DE VARIABLES (CHI-CUADRADA, X^2).....	67
V.2.3. ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL.....	68
V.2.3.1. MÚLTIPLE.....	68
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	70
CONCLUSIONES.....	74
REFERENCIAS.....	77

Índice de Figuras

Figura	Descripción	Página
1	Clasificación de los recursos de una empresa. Fuente (Navas, 2002).	36

Índice de Tablas

Tabla	Descripción	Página
1	Viviendas habitadas según año censal. Fuente: INEGI (2010).	2
2	Clasificación de la vivienda por precio promedio. Fuente: Código de Edificación de Vivienda 2010.	9
3	Los 12 pilares de la competitividad WEF 2014. Elaboración propia.	47
4	Niveles de competitividad y sus características. Elaboración propia con información de Rojas (1999).	48
5	Variable de satisfacción residencial y sus dimensiones. Elaboración propia.	53
6	Instrumento de medición aplicado en esta investigación.	55
7	Distribuciones de frecuencia para la variable género. Fuente: Elaboración propia.	58
8	Edad y número de personas que ocupan la vivienda. Fuente: Elaboración propia.	59
9	Nivel de Escolaridad de la muestra. Fuente: Elaboración propia.	59
10	Situación laboral (¿Trabaja?). Fuente: Elaboración propia.	60
11	Régimen de Tenencia. Fuente: Elaboración propia.	60
12	¿Se ha realizado alguna ampliación? Fuente: Elaboración propia.	60
13	Dimensiones Físicas de la Vivienda. Fuente: Elaboración propia.	61
14	Tabla de coeficientes de correlación de Pearson. Fuente: Elaboración propia.	62
15	Características Físicas de la vivienda* Conjunto Habitacional. Fuente: Elaboración propia.	63
16	Entorno Habitacional*Conjunto Habitacional. Fuente: Elaboración propia.	64
17	Interacción Social*Conjunto Habitacional. Fuente: Elaboración propia.	64
18	Régimen de Tenencia*Satisfacción Residencial. Fuente: Elaboración propia.	65
19	Género*Satisfacción Residencial. Fuente: Elaboración propia.	65
20	Personas que ocupan la vivienda*Satisfacción Residencial. Fuente: Elaboración propia.	66

21	Construcción*Conjunto Habitacional. Fuente: Elaboración propia.	66
22	Chi Cuadrada Satisfacción de Entorno Habitacional / Conjunto Habitacional. Fuente: Elaboración propia.	67
23	Chi Cuadrada Satisfacción de Interacción Social/Conjunto Habitacional. Fuente: Elaboración propia.	67
24	Resumen del modelo. Fuente: Elaboración propia.	68
25	Anova. Fuente: Elaboración propia.	68
26	Coeficientes. Elaboración propia.	69

I.1. INTRODUCCIÓN.

En el capítulo de introducción se desarrolla la estructura metodológica de la investigación, se plantea y delimita el problema, se realiza una justificación y se establecen los objetivos del trabajo y la hipótesis de trabajo.

La industria de la construcción en México, es uno de los sectores más importantes en el desarrollo económico, ya que por su dinámica es un motor que impulsa permanentemente el progreso de la sociedad. Sin embargo, también es uno de los sectores que menor grado de desarrollo presenta, convirtiéndose en una actividad caracterizada por grandes deficiencias y falta de efectividad, lo que se traduce en baja competitividad. (Valdivia, 2014).

Dicha industria abarca varios sectores entre los que destaca el sector vivienda, el cual en los últimos años se ha constituido como uno de los ejes más importantes del desarrollo en México. El proceso de producción y adquisición de vivienda, no sólo produce un efecto multiplicador sobre la economía nacional y es un importante generador de empleos. También demanda una gran cantidad de bienes, insumos y servicios asociados a la producción de vivienda y es un elemento fundamental para el crecimiento de las ciudades (Consejo Nacional de Vivienda, 2007).

En América Latina, región en la cual los déficits cuantitativos cualitativos de vivienda han constituido históricamente una problemática estructural, la configuración de cuasi-mercados a partir de la década de 1990 está relacionada con la transformación del papel del Estado en la política habitacional, declinando su rol regulador para convertirse en un organismo facilitador y articulador del conjunto de acciones realizadas bajo su intervención. (Cordova, 2015).

Sin embargo, como lo indica Sánchez (2012) la oferta masiva de vivienda en los últimos años se ha edificado en la periferia de las ciudades, bajo esquemas en donde el tamaño, calidad y diseño están determinados por el costo de producción (Pérez, Cervantes, & Rivas, 2008), condicionando al comprador a adaptarse a un producto que se aleja de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

En Baja California, donde se desarrollará la investigación, existían para el 2010 870,769 viviendas. En la tabla 1 se observa el crecimiento de las viviendas habitadas en el estado de Baja California.

Tabla 1.
Viviendas habitadas según año censal.

	1990	2000	2005	2010
Baja California	373,898	610,057	738,857	870,769
Ensenada	60,224	92,336	110,552	129,657
Mexicali	135,782	190,426	229,590	265,805
Tecate	11,584	19,020	23,148	26,254
Tijuana	166,308	292,782	357,321	423,987
Playas de Rosarito		15,493	18,246	25,066

Fuente: INEGI (2010).

I.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Durante la administración del presidente Vicente Fox Quesada (2000-2006) y Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012), el Plan Nacional de Vivienda estuvo orientado a ser una fuente generadora de empleo y demanda habitacional para la población de bajos ingresos, alcanzando las cifras más altas de producción de vivienda durante los últimos 20 años (Sánchez, 2012).

De acuerdo al Plan Nacional de Vivienda 2014-2018 bajo la administración del presidente Enrique Peña Nieto (2012-2018) se propuso impulsar la calidad en las viviendas, así como asegurar que contaran con la infraestructura y servicios necesarios. Durante su presentación las acciones de las desarrolladoras descendieron en la BMV (Cruz, 2018). Actualmente el Programa Nacional de Vivienda (2021-2024) pretende concentrarse de manera muy particular en las necesidades de las familias de menores recursos que hasta la fecha de publicación del programa no eran sujetas a crédito.

Sin embargo se mostró como en distintas etapas la política de vivienda fue orientada por los lineamientos de los organismos multilaterales. Por lo anterior, comprobamos que la gestión gubernamental de la producción habitacional se desvirtúa y se convierte en generador de ganancias para las empresas privadas; de tal manera, su papel fundamental en el

desarrollo social queda relegado (Peralta, 2013). Así mismo, el fenómeno de deshabitación es uno de los síntomas más claros de que las desarrolladoras de vivienda se han enfocado en mejorar procesos constructivos para maximizar ganancias y dejando de lado las necesidades de los futuros habitantes.

Esto ha generado un déficit de espacio, calidad de los materiales y carencias en la conectividad o servicios, así como la falta de mecanismos adecuados para su financiamiento. En este contexto, es posible distinguir la vulnerabilidad de un modelo de negocios orientado a las ventas, en donde el gobierno ha fungido como un facilitador de políticas, programas y financiamientos con el objetivo de convertir al empresario privado en una fuente generadora de empleo y demanda interna. Sin embargo, dichas empresas dependen de sus entornos para poder funcionar de forma efectiva y permanente, por lo que necesitan información del exterior que les permita prevenir riesgos, reconocer oportunidades y mejorar su desempeño (Galindo, 2016). Bajo este argumento, se plantean los objetivos de investigación que buscan conocer la competitividad de las empresas desarrolladoras de vivienda social y conocer el grado de satisfacción del usuario con la vivienda en Baja California, además de la injerencia de los actores implicados en el mercado.

I.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

La cuestión habitacional es un problema social, económico, ideológico y político, para el cual no se han podido aportar soluciones de manera definitiva y satisfactoria en ningún país. En la medida en que es un bien necesario, está ligado a las políticas públicas que deben considerar a la vivienda como un derecho. Al mismo tiempo, se halla íntimamente relacionada con los intereses de los propietarios del suelo y con el sector industrial, constructor, comercializador y financiero que pugnan porque sólo se le vea como una mercancía (Peralta, 2013).

Las ciudades están lejos de ofrecer condiciones y oportunidades equitativas a sus habitantes. La población urbana, en su mayoría, está privada o limitada -en virtud de sus características económicas, sociales, culturales, étnicas, de género y edad- para satisfacer sus más elementales necesidades y derechos. Contribuyen a ello las políticas públicas, que al desconocer los aportes de los procesos de poblamiento popular a la construcción de ciudad y de ciudadanía, violentan la vida urbana (Carta Mundial Por el Derecho a la Ciudad, 2005).

Asimismo, como lo exterioriza Sánchez (2012) este tipo de vivienda (vivienda social), presenta las dimensiones mínimas habitables y la gente utiliza gran parte de sus ingresos para transportarse a los centros de trabajo. La mayoría de estos conjuntos habitacionales carecen de comercio, educación, cultura, así como lugares de esparcimiento, por lo que se convierten en grandes dormitorios aislados de la ciudad.

La investigación se limita espacialmente al de los fraccionamientos con vivienda social edificadas por las desarrolladoras afiliadas a la CANADEVI B.C. (Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda), en el Estado. En el ámbito temporal, la recolección de datos cubrirá el primer trimestre del año 2016.

I.4. JUSTIFICACIÓN.

De acuerdo al informe de Resultados de vivienda 2015 y proyección de construcción 2016 de CANADEVI B.C., el INFONAVIT (Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores) reporta que para Baja California, del 100% de los trabajadores inscritos en el Instituto, existen 176,498 derechohabientes con crédito disponible para utilizarse. El 30% de los derechohabientes dice tener una intención de compra inmediata, lo que significa que se tienen 52,900 demandantes de vivienda.

En 2016, el gobierno federal entregó 187.1 millones de pesos en subsidios para la adquisición de una solución de vivienda en el estado de Baja California. El inventario en Baja California se ubicó en más de 18 mil 460 unidades a junio de 2016. Se espera que este indicador siga creciendo, dado que existe la reserva territorial disponible para producir vivienda hasta el año 2030. (Gobierno de la república, 2016).

Cabe señalar que la situación de las viviendas deshabitadas en la entidad es un serio problema, toda vez que esto provoca contaminación, inseguridad y que se corrompa el ejido social; además, Baja California está por encima de la media nacional de viviendas deshabitadas (14%) y es el primer lugar en todo el país con mayor proporción de viviendas deshabitadas (Programa sectorial de vivienda de Baja California 2014-2019).

En particular, el sector vivienda tiene que encontrar la forma de satisfacer las necesidades de sus clientes debido al número de empresas compitiendo en ese giro. Existen estudios que cuantifican la demanda de viviendas, así como aquellos que revelan la cantidad de casas

vendidas por año en una región. Sin embargo, las investigaciones en México enfocadas a establecer los niveles de satisfacción de los clientes con sus hogares son escasas (Joaquín, 2013).

I.5. OBJETIVOS.

I.5.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la satisfacción residencial de los usuarios de vivienda de interés social en Baja California a partir de las características físicas de la vivienda, el entorno habitacional y la interacción social.

I.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar la relación entre satisfacción residencial de los usuarios y las características físicas de las viviendas de interés social en Baja California.
- Determinar la relación entre satisfacción residencial y el entorno habitacional de los usuarios de las viviendas de interés social en Baja California.
- Determinar la relación entre satisfacción residencial y la interacción social de los usuarios de las viviendas de interés social en Baja California.
- Identificar las diferencias en la satisfacción residencial de acuerdo al desarrollo habitacional del que se trate.

I.6. HIPÓTESIS DE TRABAJO.

Las características físicas de la vivienda, el entorno habitacional y las interacciones sociales determinan la satisfacción residencial de los usuarios de las viviendas de interés social en Baja California.

1.6.1 HIPOTESIS ESTADISTICAS.

Las características físicas de la vivienda están directamente relacionadas a la satisfacción residencial de los usuarios de las viviendas de interés social en Baja California.

El entorno habitacional está directamente relacionado a la satisfacción residencial de los usuarios de las viviendas de interés social en Baja California.

Las interacciones sociales están directamente relacionadas a la satisfacción residencial de los usuarios de las viviendas de interés social en Baja California.

I.7. MÉTODO.

Para realizar esta investigación se implementó una metodología cuantitativa se utilizaron encuestas para la recolección de datos. Además, se diseñaron guías de entrevista para la parte cualitativa.

La presente investigación se define como no experimental, ya que es una indagación empírica y sistemática en la cual no se tiene un control directo sobre las variables porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables.

II. MARCO CONTEXTUAL.

En el capítulo II se presenta el marco contextual de la investigación. A partir de una minuciosa revisión bibliográfica se abordan los conceptos básicos de la vivienda social, su clasificación, su evolución en el entorno latinoamericano, mexicano y, por último, a nivel de estado, en Baja California. Se discuten las políticas federales y estatales en materia de vivienda, el estado actual de la industria de la construcción, el diseño de viviendas y los problemas de financiamiento y ocupamiento en el estado.

La satisfacción residencial es un parámetro que permite cuantificar la calidad de vida de las personas. La sensación de bienestar o felicidad viene determinada por el contexto social, cultural, económico y político en el que se desarrolla la cotidianidad de las personas. La satisfacción residencial termina siendo también una consecuencia de cómo se ve el individuo respecto a su entorno y cómo observa su vivienda respecto al contexto de su día a día.

Para tener una idea más clara de cómo y porque se presenta en una región o comunidad determinado índice de satisfacción residencial, primero es necesario analizar el estado de la materia de la vivienda social a nivel mundial, nacional y regional. Asimismo, se debe realizar un análisis de las políticas sociales y económicas que definen el entorno en el que, tanto la industria, el comercio y los compradores, deben desenvolverse para desarrollar conjuntos habitacionales en Baja California, y, finalmente, poder adquirir una vivienda.

En este capítulo se intenta abordar la realidad de la vivienda de interés social desde un sentido crítico, señalando los factores que inciden en el proceso de construcción de los conjuntos residenciales, y el proceso de adquisición de una vivienda.

II.1. CONCEPTO DE VIVIENDA SOCIAL Y SU CLASIFICACIÓN.

Uno de los principales anhelos de las personas y las familias es poder contar con una vivienda que les proporcione un lugar donde vivir de manera digna, y que a su vez le permita afianzar su patrimonio. La vivienda constituye un elemento fundamental que aporta bienestar, protección y seguridad; así como también sentido de pertenencia e identificación con un núcleo social ([Audeves-pérez et al., 2013](#)). Según la RAE ([Real academia española, en el Diccionario de la Lengua Española, 2017](#)) “vivienda”, es un lugar cerrado y cubierto construido para ser habitado por personas. Esta es una definición muy amplia. Tanto el

concepto como los atributos que debe de tener una edificación para ser considerada como unas viviendas se han discutido de manera extensa. En el artículo 4° de la Constitución Política Mexicana se establece el derecho “a disfrutar de una vivienda digna y decorosa. La ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo”. Aunque se omiten los parámetros que definen que es digno y decoroso ([Constitución Política Mexicana, art.4 modificado 1983](#)). Una de las definiciones más extendidas es la de INEGI ([Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2000](#)) se presenta de esta manera, “Vivienda. Espacio delimitado normalmente por paredes y techos de cualquier material, con entrada independiente, que se utiliza para vivir, esto es, dormir, preparar los alimentos, comer y protegerse del ambiente”.

Generalmente, muchas de las necesidades que se buscan complacer al adquirir una vivienda están dadas por cómo el individuo percibe la satisfacción generada por el inmueble. Estas necesidades están jerarquizadas desde los niveles más bajos y más básicos, hasta las de niveles más altos. Dichas necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinaciones biológicas, culturales y sociales ([Andrade, Aguirre, & Mora, 2007](#)). Bajo este enfoque, se entiende entonces a la vivienda como el ámbito físico-espacial que presta el servicio para que las personas desarrollen sus funciones vitales básicas. Este concepto implica tanto el producto terminado como el producto parcial en proceso, que se realiza paulatinamente en función de las posibilidades materiales del usuario ([Código de Edificación de Vivienda, 2010](#)). Se puede entender como vivienda social, aquella destinada al mejoramiento de la situación habitacional de los grupos más desposeídos de la sociedad ([Haramoto, 1985](#)). De acuerdo al código de Edificación de vivienda (segunda edición), la edificación de la vivienda obedece en gran parte a las pujanzas del mercado y de las políticas de las instituciones financieras. De igual manera, se hace referencia a que las principales particularidades de diferenciación de las viviendas son el precio final de mercado, la forma en que estas se producen, así como el número de cuartos o superficie construida. En lo que se refiere a la forma de construcción las viviendas se clasifican en autoconstrucción o a encargo por medio de desarrolladoras de vivienda. Para este trabajo se considerará la clasificación por precio.

Para la clasificación por precio se toma como base el precio de mercado de la vivienda y su forma de producción. Dentro de esta tipología la vivienda social se clasifica en económica, popular y tradicional. Además de estas se encuentran las viviendas media, residencial y residencial plus, que se edifican en fraccionamientos y conjuntos habitacionales. La tabla 2 muestra la clasificación de las viviendas por precio, además de otras características como la superficie construida promedio y su distribución por cuartos.

Tabla 2.
Clasificación de la vivienda por precio promedio.

Promedios	Económica	Popular	Tradicional	Media	Residencial	Residencial Plus
Superficie construida promedio	30 m ²	42.5 m ²	62.5 m ²	97.5 m ²	145 m ²	225 m ²
Costo promedio						
Veces salario mínimo mensual del DF (VSM MDF)	118 ≤	118.1 a 200	200.1 a 350	350.1 a 750	750.1 a 1500	> 1500
Número de cuartos				✓Baño	✓De 3 a 5 baños	✓De 3 a 5 baños
		✓Baño	✓Baño	✓½ baño	✓Cocina	✓Cocina
	✓Baño	✓Cocina	✓Cocina	✓Cocina	✓Sala	✓Sala
	✓Cocina	✓Estancia-comedor	✓Estancia-comedor	✓Sala	✓comedor	✓comedor
	✓Área de usos múltiples	✓De 1 a 2 recámaras	✓De 2 a 3 recámaras	✓comedor	✓De 3 a 4 recámaras	✓De 3 a más recámaras
				✓De 2 a 3 recámaras	✓Cuarto de servicio	✓De 2 a 3 cuartos de servicio
				✓Cuarto de servicio	✓Sala familiar	✓Sala familiar

Fuente: Código de Edificación de Vivienda 2010.

De acuerdo a la CONAVI (2014), los tres elementos considerados para determinar el rezago habitacional son: Hacinamiento: Cuando existe más de un hogar en la vivienda. Materiales regulares: En paredes: lámina metálica o de asbesto, madera o adobe. En techos: lámina metálica o de asbesto, madera, tejamanil o teja. Materiales en deterioro: En paredes: material de desecho, lámina de cartón, carrizo, bambú, barro o bajareque. En techos: material de desecho, lámina de cartón.

La calidad de vida es otro concepto importante para analizar en un contexto más amplio las implicaciones de las políticas de vivienda en un país. La calidad de vida es la autoevaluación de la satisfacción que realiza la persona sobre su vida, la cual se complementa con el bienestar objetivo, relacionado con una noción económica, que considera el ingreso o el consumo familiar, y una sociológica que se centra en las condiciones materiales de la vida de las personas, como indicadores del bienestar. (Noriega, Hernández & Quintana, 2017) El concepto de calidad de vida generalmente debe contrastarse con el de pobreza, la cual generalmente se asocia con la carencia de bienes y servicios; con la insatisfacción de necesidades humanas básicas. La pobreza es un testimonio de derechos humanos incumplidos, de falta de respeto a la dignidad humana (Boltvinik & Damián, 2003).

II.2. LA VIVIENDA SOCIAL EN LATINOAMÉRICA.

En Latinoamérica, la estructura espacial de las ciudades se ha caracterizado tradicionalmente por tres rasgos principales: los grupos de ingresos más bajos ocupan áreas de baja densidad, periféricas y con servicios pobres; los grupos de ingresos elevados se agrupan en un área de la ciudad, generalmente con un vértice en el centro histórico y; existe una mayor homogeneidad socioeconómica en los barrios de bajos ingresos (Griffin & Ford, 1980; Sabatini, 2003). Aunque el reciente surgimiento de comunidades cerradas y de desarrollos comerciales en la periferia de las ciudades ha engendrado debates acerca de la suburbanización latinoamericana y la fragmentación del espacio urbano (Ford, 1996; Borsdorf, 2003), la mayoría del espacio periurbano sigue estando habitado principalmente por los grupos de bajos ingresos. (Monkkonen, 2012).

En estas áreas perimetrales generalmente se acentúan las carencias en la disponibilidad de estructuras y servicios como drenaje, electricidad y agua potable. Estos son servicios básicos que toda vivienda debe tener para contar con la posibilidad de una vida digna. En las carencias de estos servicios encontramos el mayor grado de los problemas que presentan los conjuntos residenciales de viviendas sociales en México (Narro Robles, Moctezuma Navarro, & de la Fuente Stevens, 2013). En cuanto a la falta de acceso a servicios básicos de la vivienda, es particularmente inquietante la falta de acceso a los mismos en las zonas rurales. Actualmente en México, la proporción en cuanto al acceso a servicios básicos rural-urbano es mayor de 6:1, mientras que la cantidad de individuos con ingresos menores a la línea de

bienestar mínimo en el medio rural es más de dos veces aquella de la población urbana ([Narro Robles et al., 2013](#))

En Latinoamérica son comunes los problemas sociales relacionados al desarrollo de urbanismos y viviendas que no cumplen con las condiciones adecuadas de habitabilidad ([Atienza, 2005](#)). En México, La Sociedad Hipotecaria Federal aplica desde el año 2006 la Encuesta de Satisfacción Residencial. Este es un instrumento que calcula el índice de satisfacción de los residentes con respecto a la vivienda, la colonia y la ciudad ([Martínez y Salazar, 2017](#)). El concepto de satisfacción residencial y su estimación se han convertido en elementos fundamentales del proceso de construcción de la vivienda social. Su inclusión como factor clave en el diseño de la vivienda y su entorno inmediato impacta en el bienestar del usuario y garantiza el éxito económico de las empresas productoras a través de las compras ([Amérigo y Aragonés, 1997](#)). Esto incide directamente en la estabilidad económica, en la viabilidad de las políticas gubernamentales y en el beneficio de todas las instituciones y empresas involucradas en el mercado de los bienes raíces ciudad ([Martínez y Salazar, 2017](#)).

La cuestión habitacional es un problema social, económico, ideológico y político, para el cual no se han podido aportar soluciones de manera definitiva y satisfactoria en ningún país. En la medida en que es un bien necesario, está ligado a las políticas públicas que deben considerar a la vivienda como un derecho. ([García Peralta, 2010](#))

II.3. LA POLÍTICA DE VIVIENDA EN MÉXICO.

Las políticas públicas para el acceso a la vivienda en México han sido siempre un tema principal en la agenda de gubernamental. Las estrategias para afrontar los problemas del crecimiento de la población y como el estado debe proveer de las condiciones mínimas necesarias para que los mexicanos tengan acceso a una vivienda digna siempre han sido tema de debate. Las acciones tomadas por los poderes legislativo y ejecutivo en este tema han sufrido importantes transformaciones a lo largo de las décadas. A pesar de esto, en la realidad actual del acceso a la vivienda en México, existe un rezago socioeconómico que se traduce principalmente en bajos niveles de PIB per cápita, falta de empleo digno y acceso a vivienda. La cultura empresarial mexicana tiene una falta de visión de largo plazo y el rechazo hacia la delegación de responsabilidad y el trabajo en equipo. En este sentido, la implementación

de políticas públicas de apoyo ha sido incapaz de resolver este problema y los principales actores en materia de vivienda parecen trabajar por separado. (Saavedra & Tapia, 2012)

De acuerdo con la "Declaración Universal de los Derechos Humanos" de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) publicada en 1948, la vivienda es un derecho universal de todas las personas. En su Artículo 25, la declaración expresa que “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”. Es vital para la planificación de las políticas gubernamentales, dimensionar adecuadamente la importancia que la vivienda tiene para el desarrollo socio-económico del país. La realidad histórica refleja que la vivienda social en México nunca ha recibido recursos fiscales suficientes. Los programas más importantes se han formulado a partir de recursos provenientes de los ahorradores, mediante la intervención de la banca y del ahorro de los trabajadores. (García Peralta, 2010)

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos introduce, en su artículo 4° el concepto de vivienda digna y decorosa. Sin embargo, a pesar de estar considerado en la carta magna, el significado y alcance de estas definiciones no es claro. (Kunz-Bolaños & Romero-Vadillo, 2008). Como resultado de esta ambigüedad, el concepto de vivienda digna y decorosa resulta por demás relativo y cada actor político le ha dado el significado que se amolda más a sus intereses particulares. El concepto de vivienda incluye al menos cuatro componentes: a) protección o abrigo; b) funciones de la casa (descanso, sustento, reproducción y socialización); c) elementos decorativos que trascienden la sobrevivencia y la existencia y actúan como indicador de relaciones y conciencia social; y d) el acto de consumo que supone hablar de mercados, créditos, salarios, etc. (Ennals y Holdsworth, 1998). El conjunto de estos componentes lleva a una mezcla compleja de atributos que se insertan en una realidad aún más compleja que afecta el concepto a través de factores de muy diversa índole, como el cultural, los cambios en las necesidades sociales, las tradiciones, la ideología y el hábitat (Kunz-Bolaños & Romero-Vadillo, 2008).

La política habitacional en México se ha centrado en el reconocimiento y desarrollo de acciones que impacten socialmente, muchas veces con la intención de obtener fortaleza política que permita ganar elecciones. Los resultados de estas estrategias han derivado en una serie de

problemas que tienen su origen en la falta de viabilidad económica para ofrecer viviendas que cumplan con las mínimas condiciones de habitabilidad. La eficiencia financiera y el flujo de subsidios de las instituciones y programas no se han contemplado. tampoco existen muchos estudios que permitan entender el funcionamiento de los mercados habitacionales. (Connolly, 1997)

Sin embargo, desde hace varias décadas las políticas implementadas por el estado mexicano en materia de vivienda han tenido que alinearse a los planes estratégicos de organizaciones internacionales como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. Este alineamiento se estableció con el objetivo de poder recibir el financiamiento necesario que permitiera desarrollar y gestionar proyectos habitacionales a escala nacional. Las propuestas del Banco Mundial plantean que el peso específico de las políticas de vivienda debe estar enfocado en preservar el criterio de rentabilidad. En este sentido, las propuestas de esta institución internacional establecen como una de las condiciones necesarias para sacar adelante lo que considera una adecuada política habitacional, el que la inversión destinada a ese rubro sea rentable; esto es, que sean recuperados en su totalidad los créditos personales para la adquisición o mejoría de inmuebles habitacionales, otorgados por las instituciones gubernamentales (Boils, 2004).

Los argumentos que expone el Banco Mundial para otorgar créditos a los países se fundamentan en que la relación entre el crecimiento económico de un país y su expresión espacial, en particular en lo referente al desarrollo urbano, es ciertamente compleja, dinámica y con importantes procesos de retroalimentación (Black y Henderson, 1999). Las relaciones de causalidad entre el crecimiento económico y la urbanización se dan en ambas direcciones. Así, el desarrollo económico de un país suele implicar el tránsito de una economía fundamentalmente agrícola y rural a una economía industrial y de servicios con predominio de las zonas urbanas. Este proceso de urbanización, en especial en las primeras fases de la industrialización, genera externalidades positivas y ganancias en eficiencia que refuerzan el dinamismo económico (Galindo, Escalante, & Asuad, 2004).

En términos de política habitacional, quizá lo más decisivo que trajo consigo el financiamiento del Banco Mundial fue la insistencia del Banco en la eliminación de los subsidios a las familias a las cuales se proporcionan créditos para vivienda. En el afán por

mantener funcionando las finanzas de los organismos mexicanos sobre la base de la rentabilidad, y en apego al comportamiento determinado por la oferta y la demanda, el mercado llegó a desempeñar un papel determinante (Boils, 2004). A pesar de esto, lamentablemente dichas políticas de fomento a la vivienda no se han acompañado de la inversión pública suficiente en términos de infraestructura (Jacquin, 2012).

Los grupos populares de ingresos bajos son históricamente los más vulnerables y han tenido alternativas limitadas para dar solución a sus necesidades de alojamiento. Las soluciones brindadas por el estado a estos grupos generalmente se han caracterizado por consistir en construcciones precarias, faltas de espacios para las diferentes actividades domésticas y en general con condiciones de habitabilidad deficientes. (Hernández, 2003). A pesar de esto, el parque habitacional en México se ha incrementado considerablemente durante las últimas décadas. Entre 1990 y 2010 el número de viviendas particulares ocupadas creció de 16 a 28.6 millones, según datos del Censo 2010 del INEGI. Todo indica que esta tendencia positiva continuará, pues la Comisión Nacional de Población (CONAPO) estima que este número crecerá a 43.7 millones en 2050 (Molina, 2012). Por otro lado, existe un rezago en vivienda que alcanza a 13 millones de habitantes, lo que se traduce de acuerdo con INEGI (2010) en un déficit de 4 millones de viviendas. Este es un aspecto en el que deben seguir trabajando el gobierno federal y los gobiernos estatales, otorgando las facilidades necesarias a los trabajadores de escasos recursos con el fin de acceder a financiamientos de largo plazo y con tasas fijas de interés. (Saavedra & Tapia, 2012)

A pesar de esto, la producción de vivienda en México ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años. Sin embargo, en la mayoría de los casos, estas viviendas no alcanzan los parámetros mínimos de habitabilidad. Tampoco existen estadísticas confiables sobre el comportamiento, nivel de calidad de vida y satisfacción alcanzados por los usuarios que habitan una vivienda (Hernández & Velásquez, 2014). En un principio, la planificación y desarrollo de complejos habitacionales cristalizaron sus acciones a través de la construcción de grandes conjuntos habitacionales. Estos conjuntos residenciales estaban integrados por viviendas amplias y una diversidad de espacios de uso privado y colectivos que se ofrecían en renta. Esta acción habitacional llegaba básicamente a los grupos de población asalariada del sector privado, las fuerzas armadas o de la burocracia estatal, lo que ocasionó que buena

parte de la demanda de vivienda planteada por los grupos populares quedara fuera de las opciones que el Estado mexicano ofrecía. (Hernández, 2003)

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo publicado por el Gobierno Mexicano en 2013, se estableció el programa Vivienda Digna con el objetivo de proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vivienda digna, mediante la estrategia de aplicar un modelo de desarrollo urbano sustentable y contribuir a que los mexicanos en situación de pobreza patrimonial mejoren su calidad de vida a través de acciones de vivienda (Ibarra et al., 2016). A pesar de esto, la realidad es que en muchos casos las viviendas en México son entregadas por los constructores sin que cuenten con los servicios básicos indispensables. En estados como Baja California, las viviendas de interés social tienen en promedio un área construida de 36m² sobre un terreno de 60m², donde la familia promedio que la habita está integrada por cuatro personas y sólo cuenta con los servicios básicos de luz y televisión (Galindo y López, 2016).

El tema de la vivienda y su entorno, a nivel federal y estatal, requiere de la implementación de una política pública que defina las estrategias y acciones adecuadas, que impacten en los problemas de fondo y que en su conjunto conduzcan a la reducción del rezago habitacional. Las acciones y estrategias del estado, de la banca pública y privada y los constructores deben ir canalizadas hacia la mejora de las condiciones de habitabilidad de la población urbana y rural, favoreciendo la construcción de ciudades más eficientes y compactas a través de desarrollos habitacionales más integrales e integrados, todo a favor de mejorar la calidad de vida de la población del País.

Otro gran problema tiene que ver con la articulación de las acciones municipales una vez entregados los conjuntos construidos. Los municipios deben hacerse cargo de una serie de actividades y gastos necesarios para la ocupación y funcionamiento de los nuevos fraccionamientos: desde la prestación de servicios (como la recolección de residuos) hasta el mantenimiento de los espacios públicos, y aun los privados, de esos conjuntos. Los gobiernos locales deben aportar recursos para cubrir estas actividades y muchas veces terminan por tener retrasos o incluso ausencia total (Pírez, 2014).

Algunos estudios realizados en la materia indican que, respecto a la medición de la satisfacción residencial, más del 90 % de los encuestados manifiestan que la adquisición de su vivienda aportó a la prosperidad y crecimiento personal. En contraste, el 61 % de los

habitantes manifestó que los espacios de sus viviendas no eran lo suficientemente amplios para contener los muebles de uso diario, lo que provocaba incomodidad a los miembros de la familia (Hernández & Velásquez, 2014).

II.4. LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN EN MÉXICO.

Un análisis del estado del arte de la industria de la construcción realizado en México destaca que las condiciones del mercado no son favorables para propiciar crecimientos constantes y acelerados de las empresas en el ramo de la construcción, por lo que resulta importante contar con investigaciones que contribuyan a definir factores críticos para que una constructora pueda tener éxito en los mercados actuales (Joaquín & Liliana, 2013). Se ha logrado un proceso de urbanización de muy amplia cobertura al bajar notablemente los costos, de manera que se ampliara la accesibilidad socioeconómica sin disminuir las posibilidades de obtener ganancias. Para ello se han realizado modificaciones importantes en el proceso de producción y en el producto, lo que ha dado lugar a un modelo diferente de urbanización (Pírez, 2014).

Asimismo, otro aspecto crítico en los problemas de urbanismo en México tiene que ver con la infraestructura general de los conjuntos residenciales. Para el disfrute de cada usuario y una percepción adecuada de la satisfacción residencial, se requiere que en las áreas construidas se desarrollen polígonos multifuncionales, a fin de eliminar barreras arquitectónicas, polígonos que permitan a cada persona acceder y utilizar, poder entrar y moverse en ambientes construidos en los que se promueva el “diseño universal” o el “diseño para todos” (Morini, 2007), de tal forma que sirva para satisfacer las necesidades de cada uno de los usuarios y del grupo en su conjunto (Vázquez Honorato & Salazar Martínez, 2010).

La realidad de la mayoría de los conjuntos residenciales que se construyen actualmente en el país se contrapone fuertemente a los criterios antes mencionados. Al momento de calificar la relación vinculadora de los espacios en dichos urbanismos, queda de manifiesto la reducción de los espacios a un mínimo prácticamente inhabitable. Las vinculaciones horizontales como pasillos, andadores y distribuidores se ven absorbidos por los espacios y son parte de las dimensiones totales. Por esta razón, el desplazamiento de un espacio a otro se colapsa e imposibilita el libre tránsito de un lado a otro de la vivienda. (Hernández & Velásquez, 2014)

II.5. EL FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA SOCIAL EN MÉXICO.

La oferta de vivienda en México se ha sostenido por muchas décadas esencialmente en la intervención de particulares y en la promoción pública de vivienda de interés social. Progresivamente se ha consolidado un sector inmobiliario significativo, entre otros por la integración vertical entre las actividades de compra del suelo, provisión de servicios y construcción de vivienda con la oferta de préstamos a los posibles adquirientes (Hiernaux, 2013). En esta dinámica, los administradores de recursos han sido los fondos nacionales de vivienda. En 1963 surge el Programa Financiero de la Vivienda (PFV) mediante la creación del Fovi, que se financió a partir de la obligatoriedad impuesta a las instituciones bancarias de destinar una parte de los recursos captados del ahorro público a préstamos para la adquisición o construcción de viviendas. Desde su creación, dicho programa funcionó como un organismo coordinador de las inversiones y la oferta de la vivienda de interés social. En este sentido, su principal tarea fue la de actuar como el movilizador fundamental de los recursos internos para destinarlos a la vivienda de bajo costo. Así, el aumento de los recursos financieros mixtos y las reformas jurídicas, brindaron la oportunidad al gobierno de ofrecer el acceso a crédito barato a una reducida parte de la población como respuesta a las demandas de viviendas presentadas por las capas medias y bajas de la población urbana. No obstante, las crisis recurrentes de la economía del país, así como las propias características del sistema de pagos, mantuvieron una tendencia constante de desplazamiento de su cobertura social hacia los sectores de mayores ingresos (García Peralta, 2010)

En 1972 se creó el Infonavit, con el objetivo de establecerse como un fondo solidario en el que las aportaciones de los trabajadores de mayores ingresos facilitaran el acceso al crédito a los de menores ingresos, es decir, a los trabajadores más necesitados. El Infonavit se destacó rápidamente como el más importante de los fondos de vivienda, por tener la mayor cantidad de agremiados y manejar los recursos monetarios más cuantiosos. Asimismo, este organismo desde su creación tuvo la capacidad para financiar la mayor cantidad de viviendas. Cada uno de los actores que intervinieron en la creación del Infonavit, tenía expectativas e intereses específicos respecto del organismo, sin embargo, durante la década de los setenta la vivienda promovida por el Infonavit se perfiló como un importante factor de cooptación política y poder económico (García Peralta, 2010).

Si bien las políticas de vivienda en México se han concebido con una visión de estrategia financiera, irónicamente el criterio financiero nunca ha jugado un papel significativo en el diseño y operación de los programas. Los fondos no se han planteado como instituciones financieras que deberían asegurar su sustentabilidad, es decir como fondos revolventes a mediano y largo plazos. Por el contrario, el financiamiento habitacional se ha manejado principalmente como un medio de inversión pública a fondo perdido. Lo anterior se refleja en la falta de estudios y estadística confiable sobre los aspectos financieros de las instituciones. La excepción ha sido el Programa Financiero de Vivienda, que representa una opción para los activos bancarios, aunque tampoco aquí existe mucha claridad en el manejo financiero de los programas correspondientes (Connolly, 1997). Una de las principales consecuencias de las políticas aplicadas es que la vivienda de interés social en México tiene una sustentabilidad media-baja, ubicándose en un rango de 41 a 48 puntos en una escala de 0 a 100. Este nivel de desempeño es propio de una vivienda con un cumplimiento mínimo de la normatividad a nivel nacional. (Molina, 2012)

Aunque el financiamiento hipotecario de la banca comercial poco tiene que ver con el problema de la vivienda de bajo costo, tiene muchísimo que ver con la cuestión de los subsidios. También la participación de las hipotecas en el programa de rescate bancario comprueba la noción de que el financiamiento habitacional, aún de la vivienda de alto costo, o quizá especialmente la vivienda de alto costo, es un pozo sin fondo (Connolly, 1997). El abatimiento de los costos de las viviendas "para lograr su adaptación al cajón crediticio" condujo a la disminución de su superficie y a su adecuación con relación al lote, a la pérdida de funcionalidad y a la rigidez del diseño. Esto implicó una falta de ámbitos para las actividades económicas, y contribuyó a la promoción de la individualización, el aislamiento y la desvinculación del entorno y de los vecinos (Pírez, 2014).

Del año 2000 hasta hoy, con el motivo de responder a la demanda de vivienda, pero también para impulsar a un sector clave de la economía, la construcción, el Estado siguió flexibilizando las condiciones de acceso a las hipotecas para la comercialización de vivienda de interés social. Los hogares de menores recursos (de 2 salarios mínimos³) hasta los salarios más elevados pueden beneficiar de un crédito por parte de los organismos públicos. (Jacquin, 2012). Sin embargo, un efecto secundario derivado de esta estrategia es que actualmente hay

una fuerte tendencia a validar viviendas mínimas, menores a 55 m² y que pueden llegar a ser tan pequeñas como 36 m². (Kunz-Bolaños & Romero-Vadillo, 2008). Las familias beneficiarias de una vivienda de este tipo tienen que amoldar su vida cotidiana a los espacios diseñados por una normatividad establecida en función de la búsqueda de hacer rendir el presupuesto a través de materiales baratos y en serie. (Hernández, 2003). Esto ha terminado derivando en la reconsideración de muchos conceptos básicos que tienen que ver con la dignidad, derechos humanos y la habitabilidad. Si bien la vivienda en primera instancia sirve para colmar las necesidades básicas del ser humano, también debe cumplir y satisfacer las aspiraciones de sus habitantes de una forma integral, por tanto, debe formar parte de este proceso de interacción entre habitante y medio ambiente (Nishikimoto, 2002). La vivienda debe entenderse como todo ámbito protegido y estable que posibilita la intimidad personal y familiar y que está integrada mediante significación compartida a lo comunitario –en cuanto a las costumbres– y a lo social –en cuanto a las normas– que regulan los hábitos cotidianos encaminados a satisfacer tanto las necesidades como las aspiraciones de sus habitantes (Hernández & Velásquez, 2014).

II.6. LA VIVIENDA SOCIAL EN BAJA CALIFORNIA.

Dado que la vivienda es un derecho universal, se considera un elemento primordial para el pleno desarrollo de la sociedad, y es fundamental que todos los ciudadanos cuenten con una vivienda y que sea digna, tanto en zonas urbanas como rurales; como establece la Ley de Vivienda en México en su Artículo 2 ([Gobierno Federal, 2015](#)): Se considerará vivienda digna y decorosa la que cumpla con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de asentamientos humanos y construcción, salubridad, cuente con espacios habitables y auxiliares, así como con los servicios básicos y brinde a sus ocupantes seguridad jurídica en cuanto a su propiedad o legítima posesión, y contemple criterios para la prevención de desastres y la protección física de sus ocupantes ante los elementos naturales potencialmente agresivos.

En Baja California existen un total de 870,310 viviendas particulares habitadas (viviendas particulares que tienen residentes habituales). De estas, el 28.5% son "no propias", es decir que son rentadas, prestadas o en otra situación (INEGI, 2010). El promedio nacional en este rubro es del 23%, con lo que Baja California ocupa la sexta posición de las entidades con

mayor porcentaje de viviendas no propias en México. Esto indica una necesidad clara para los habitantes del estado en cuanto el acceso a una vivienda propia. Parte de esta realidad está relacionada a los mecanismos necesarios para acceder a un crédito hipotecario. En México, los hogares que reúnen las características mínimas para tener acceso a un crédito hipotecario representan solo el 20% del total de hogares del país, de los cuales la tercera parte corresponde a hogares sin ninguna afiliación a seguridad social. La limitante principal para acceder a un crédito hipotecario es el ingreso mínimo que se solicita, sobre todo para los hogares que no se encuentran afiliados a ningún tipo de seguridad social y que por tanto no cuentan con Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) o Fondo de la Vivienda del Instituto de Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE). Los solicitantes que no cuentan con INFONAVIT o FOVISSSTE se les pide al menos 3.3 veces el salario mínimo (vsm) de ingresos familiares para acceder a un crédito hipotecario, mientras que a los hogares si afiliados se les pide como mínimo solo 1.7 vsm de ingresos familiares. En Baja California el 35% de los hogares tiene acceso a un crédito hipotecario, y aunque es una proporción relativamente baja, ocupa el tercer lugar a nivel nacional entre las entidades con mayor acceso de hogares a créditos hipotecarios, y se encuentra por encima del promedio nacional que es del 20.2% (SHF, 2014).

De acuerdo al estudio de Demanda de Vivienda al 2015 de la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), se estima que la demanda total de vivienda en Baja California para el año 2015 será mayor a la que se presentó en el año 2014, y que la demanda seguirá superando a la oferta. Para efecto de no confundir la demanda de vivienda con el rezago habitacional, es importante aclarar que la demanda total de vivienda se compone por los hogares que se estima demandarán algún crédito de vivienda en el año en curso, y se determina de acuerdo a cuatro componentes: rezago habitacional, formación de nuevos hogares, movilidad habitacional (familias que demandarán una vivienda con mejores atributos comparada con su vivienda actual.), y las curas de originación (los rechazados para adquirir un crédito hipotecario y que posteriormente se les autoriza como resultado de una mejora en su perfil crediticio) (SHF, 2015).

A nivel nacional el 25% de los hogares cuentan con jefatura femenina, tendencia que se mantiene casi igual en Baja California donde en el 26% de los hogares el jefe de familia es

mujer (INEGI; 2010). Esto resulta relevante dado que los hogares con jefatura femenina entran en el grupo de población vulnerable, por lo que resulta de gran importancia el canalizar apoyos para este sector de la población, y es de acuerdo a esta necesidad que, a nivel nacional a junio de 2015, se ha destinado el 39.3% de los subsidios a mujeres jefas de familia (CONAVI, 2015). La demanda potencial de vivienda nueva que el INFONAVIT identifica a febrero de 2015, que corresponde a la cantidad de derechohabientes de INFONAVIT que se estima demandarán algún crédito de vivienda en el año para vivienda nueva o mejoramiento de viviendas existentes. En este punto se resalta el déficit de vivienda propia en la entidad, sobre todo para el segmento de población que percibe menos de 4 vsm que representa el 71%, siendo este segmento de población el que presenta mayor demanda, y siendo el segmento de mayor ingreso (más de 11 vsm) el que presenta menor demanda, tendencia que se mantiene en todos los municipios de la entidad.

En cuanto a la distribución por municipio en Baja California de la vivienda nueva vigente, cabe destacar que Ensenada es el único municipio que ubica la mayor parte de la misma dentro del PCU U1, mientras que en los demás municipios la vivienda nueva vigente se concentra en el PCU U3 o incluso fuera de cualquiera de los contornos (FC), situación que es importante revertir para que se pueda acceder a mayor cantidad de subsidios y financiamientos en la entidad.

En consideración a la demanda potencial de INFONAVIT para el 2015, cuyo grueso se concentra en el segmento de la población que percibe menos ingresos, y toda vez que de la población económicamente activa en la entidad a marzo del 2015, que corresponde a 1,498,466 habitantes, el 59%, es decir 882,425 habitantes, se ubica dentro de este segmento dado que percibe 3 vsm o menos (ENOE, 2015).

Resulta ser este segmento de la población el prioritario para buscar ampliar su acceso a la oferta de créditos hipotecarios y subsidios para vivienda, de acuerdo a su capacidad de ingresos y endeudamiento, tomando en consideración el sector de actividad económica en el que se desempeña este grupo de habitantes en Baja California, donde el 33% desempeña actividades del sector terciario, 22% del sector secundario, y 4% del sector primario⁴ (ENOE, 2015).

II.6.1. FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA SOCIAL EN BAJA CALIFORNIA.

En respuesta a la demanda potencial de vivienda, con el objetivo de ampliar las oportunidades de acceso a la vivienda en Baja California y dado que solo el 35% de los hogares bajacalifornianos tienen acceso a un crédito hipotecario ([SHF, 2014](#)), se han llevado a cabo diversas acciones de financiamiento para vivienda en la entidad, tanto para vivienda nueva, y usada como para mejoramiento de vivienda existente. El municipio de Tijuana es el que se ha visto mayormente beneficiado en estas acciones, con un 56% de las acciones, seguido por Mexicali con el 31%, mientras que los demás municipios no alcanzan ni el 10% cada uno.

Entre los organismos que otorgan estos financiamientos, ya sea a manera de cofinanciamientos, subsidios o créditos individuales, se encuentran: FOVISSSTE, INFONAVIT, SHF (Fondeo), Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (BANJERCITO), Banca (CNBV), Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), Fideicomiso del Fondo Nacional de Habitaciones Populares (FONHAPO), Instituto para el Desarrollo Inmobiliario y de la Vivienda para el Estado de Baja California (INDIVI), Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM), y Comisión Federal de Electricidad (CFE), y en Baja California son BANJERCITO, SHF, INFONAVIT, INDIVI, HABITAT, ISSFAM y CONAVI quienes se enfocan en mayor medida en el segmento de población de menores ingresos.

Los financiamientos otorgados se reflejan en la cantidad de viviendas nuevas disponibles, que de acuerdo al Registro Único de Vivienda (RUV), a mayo del 2015 en Baja California se cuenta con 17,258 viviendas nuevas vigentes, es decir, que no han sido comercializadas con créditos FOVISSSTE o INFONAVIT, lo que representa solo el 3% del ámbito nacional. Por otra parte, la ubicación de estas viviendas dentro de los Perímetros de Contención Urbana (PCU) ubica solo al 38% de las mismas dentro de los perímetros U1 y U2, que son los ideales para desarrollo de vivienda y donde se puede aspirar a un mayor subsidio ([CONAVI, 2015](#)).

II.6.2. OCUPAMIENTO DE VIVIENDA SOCIAL EN BAJA CALIFORNIA.

En el tema de la condición de la ocupación de la vivienda, en Baja California, de las 1,142,658 viviendas particulares levantadas en el Censo de Población y Vivienda 2010 de

INEGI, el 76% (870,310 viviendas) se encuentran habitadas permanentemente, y el 19% (214,705 viviendas) se encuentran deshabitadas (INEGI, 2010).

De acuerdo con el estudio del estado actual de la vivienda en México 2014 de la SHF, las dos razones principales por las que puede presentarse la deshabitación de vivienda son: vivienda comercializada con cuenta activa no ocupada (que está siendo remodelada o mejorada y los propietarios no viven ahí mientras tanto, tanto como cuando es una vivienda recién adquirida o ya residen actualmente); y vivienda comercializada con cuenta activa en proceso de compra, venta o alquiler por parte del propietario anterior (por lo general los propietarios anteriores -vendedores- se mudan durante el proceso de venta o antes de que lleguen los nuevos propietarios; en el caso de vivienda puesta en alquiler a veces el inquilino se va y se deshabita la vivienda mientras se busca un nuevo inquilino; o la vivienda solo representa una inversión para el comprador y no la habita). Además, también se identifica vivienda deshabitada que corresponde a vivienda comercializada con crédito vencido donde el propietario simplemente la abandona, y de acuerdo a datos de INFONAVIT, en el 2012 en Baja California se identificaron en esta situación 7,457 viviendas, que representan el 8% del total de viviendas abandonadas con crédito vencido a nivel nacional ese año, que correspondió a un total de 89,591 viviendas (INFONAVIT, 2013).

INFONAVIT estima que la construcción de vivienda en zonas periféricas y con acceso restringido a servicios e infraestructura, representa una de las causas del incremento en el número de viviendas abandonadas y, por lo tanto, de rezago habitacional. Una de las herramientas que se encuentra en proceso de desarrollo por parte de INFONAVIT es el Observatorio de Vivienda. Este organismo tiene como función identificar las causas del deterioro, deshabitación y abandono de las viviendas en los desarrollos financiados por el Instituto, con el objetivo de reducir su incidencia, además que busca implementar acciones para su recuperación (INFONAVIT, 2015). Cabe mencionar que ya se han llevado a cabo acciones de recuperación de vivienda abandonada en la entidad, en el 2012 se recuperaron 4,616 viviendas en Baja California (INFONAVIT, 2012), que representan el 11% de las viviendas recuperadas a nivel nacional en ese año (41,386 viviendas recuperadas); uno de los ejercicios de recuperación de vivienda es el caso de la zona de Valle de Puebla en la zona

urbana del municipio de Mexicali, con el Programa VIVE de Regeneración Urbana y Social de INFONAVIT, en donde se subastaron 200 viviendas recuperadas.

Cabe señalar que la situación de las viviendas deshabitadas en la entidad es un serio problema, toda vez que esto provoca contaminación, inseguridad y que se corrompe el tejido social. Además, Baja California está por encima de la media nacional de viviendas deshabitadas (14%) y es el primer lugar en todo el país con mayor proporción de viviendas deshabitadas. Sin embargo, a la fecha no se cuenta con un inventario puntual o actualizado del fenómeno, siendo INEGI la fuente oficial de mayor confiabilidad disponible. Lamentablemente, aún se desconoce a ciencia cierta el universo de las causas y efectos de la vivienda deshabitada.

II.7. POLÍTICAS DE VIVIENDA EN BAJA CALIFORNIA.

Parte de las estrategias y acciones que llevan a cabo los gobiernos estatal y municipales en el estado tratan de abordar el problema del déficit habitacional agrupando las carencias de vivienda en tres tipos: aquellas que tienen que ver con los materiales con que está construida, las que se refieren al espacio para medir hacinamiento; y las carencias por falta de conexiones de servicios básicos indispensables.

El análisis de los materiales de construcción de las viviendas en Baja California, se elabora de acuerdo a datos del INEGI de 2010, considerando el total de viviendas particulares habitadas a nivel nacional (28,607,568 viviendas), y el total de viviendas particulares habitadas de Baja California (870,310 viviendas), y de estas comprende a las que cuentan con materiales durables de construcción en pisos, paredes y techos, y cada caso considera lo siguiente:

- Material durable en pisos: Con recubrimiento en los pisos que puede ser firme o cemento, mosaico, madera u otro material.
- Material durable en paredes: Tabique, ladrillo, block, piedra, cantera, cemento o concreto.
- Material durable en techo: Losa de concreto o viguetas con bovedilla.

Las viviendas particulares habitadas en Baja California que cuentan con recubrimiento en pisos presenta gran cobertura, correspondiendo a 818,880 viviendas que representa el 94% de las viviendas particulares habitadas de la entidad; la vivienda con material durable en la entidad presenta una cobertura del 77%, lo que corresponde a 669,641 viviendas; y las viviendas con material durable en techos presenta una baja cobertura con 430,661 viviendas, lo que representa el 49%. En comparación con los porcentajes a nivel nacional se aprecia que en cuanto al recubrimiento en pisos la cobertura es muy similar y casi del 100% en ambos ámbitos. Sin embargo, para el caso de los materiales durables de las viviendas particulares habitadas en paredes y techos, la cobertura a nivel nacional supera la cobertura existente en Baja California, por lo que se requieren acciones de mejoramiento en cuanto al material de las viviendas, principalmente en paredes y techos.

Parte de las acciones para mejoramiento de la calidad de las viviendas proviene del programa "Vivienda Digna" de FONHAPO, mediante el cual el gobierno federal otorga subsidios destinados a los hogares mexicanos con ingresos por debajo de la línea de bienestar, para que construyan, amplíen o mejoren sus viviendas, así como también del programa "Mejoravit" de INFONAVIT que ofrece a sus derechohabientes financiamiento para el mejoramiento o ampliación de su vivienda, y entre 2007 y 2014 Baja California se ubicó como la novena entidad entre las que recibieron mayor porcentaje de subsidio de este programa, con el 4.4% (INFONAVIT, 2014).

La estimación de hacinamiento en las viviendas particulares habitadas en Baja California, considerándolo como tal cuando existen más de dos ocupantes por dormitorio en una vivienda, lo estima CONAVI en 28% (243,686 viviendas) para el 2010, en base a una muestra del Censo de Población y Vivienda 2010 para Baja California de INEGI, y presenta mayor proporción en las zonas urbanas con el 22% (191,468 viviendas), y con solo el 6% en zonas rurales (52,218 viviendas). Así pues, el hacinamiento en las zonas urbanas de Baja California es un tema relevante a atender.

En cuanto a la disponibilidad de servicios básicos dentro de las viviendas particulares habitadas en Baja California, se cuenta con cobertura arriba del 90% tanto para agua potable, drenaje y energía eléctrica, y se mantiene una cobertura por arriba del 80% en todos los municipios, siendo Tijuana y Mexicali los municipios con mejores niveles de cobertura

(INEGI, 2010). En cuanto a la cobertura de los servicios básicos por zona rural y urbana en la entidad, la CONAVI estima que las zonas urbanas son las que cuentan con mejor cobertura (casi del 100%) en comparación con las zonas rurales (CONAVI, 2010). En este mismo tema de cobertura de servicios básicos, la Comisión Estatal del Agua de Baja de California (CEA), identifica que para marzo del 2015 las diferentes comisiones estatales de servicios públicos del Estado (CESPE; CESPM; CESPTE; y CESPT), que son las encargadas de proporcionar el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a la población, reportan muy buenos niveles de cobertura, con porcentaje de población servida arriba del 99% para agua potable en todos los municipios, y arriba del 89% de población servida para alcantarillado sanitario en todos los municipios. Sin embargo, según sus datos a marzo de 2015, la población servida para ambos servicios en las zonas rurales es bastante menor, sobre todo en el municipio de Ensenada (CEA, 2015).

El tema de la autoproducción de vivienda en los últimos años no se ha atendido de acuerdo a las necesidades, vislumbrándose como una oportunidad ya que la vivienda digna se encuentra en la agenda nacional de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU). Por otra parte, como programa permanente de la administración estatal, en los últimos seis años se dotaron a familias de escasos recursos un total de 8,075 lotes con urbanización progresiva, como un instrumento de planeación para regular el desarrollo urbano y procurar vivienda digna.

II.8. DISEÑO EN LA VIVIENDA.

Desde diferentes enfoques del diseño se pueden abordar los desafíos que presenta la vivienda social y mejorar la satisfacción residencial del usuario. De acuerdo con Richter (2018), en años recientes la parte social en campos como los estudios urbanos se ha generado un cuerpo, material y basado en la práctica, particularmente en la arquitectura y contextos de diseño, en el sentido de que ya no solo se refiere a estructuras capitalistas, sino que también ha sido asociado con participación comunitaria y enfoques de abajo hacia arriba.

El diseño ha sido utilizado por otras industrias para dar solución a problemas complejos y puede aplicarse a la resolución de la problemática de vivienda social. Denning (2013) expone que existe gran interés por aplicar el pensamiento de diseño en la resolución de problemas

sociales, dado que la posición de un modelo se ajusta a todos, no funciona para la diversidad de necesidades y deseos de las comunidades a las que se busca servir.

En palabras de Brown (2008), el pensamiento de diseño tiene mucho que ofrecer al mundo de los negocios en el cual la mayoría de las ideas administrativas están disponibles de manera gratuita para ser copiadas y explotadas. Los líderes ahora ven hacia la innovación como la principal fuente de diferenciación y ventaja competitiva, harían bien en incorporar el pensamiento de diseño a todas las fases del proceso.

El diseño de la vivienda social y el conjunto habitacional deben ser considerados como de vital importancia para hacer frente a los desafíos que se presentan en el sector. Ya que a través de este se debe encontrar la manera de satisfacer a los diferentes actores involucrados. Por un lado puede ser un gran aliado a la hora de mejorar la satisfacción del usuario, cumpliendo además con el marco normativo que presenta el estado.

Pero también y quizás esta es la faceta que más ha sido olvidada por parte de los desarrolladores. Tiene el potencial de generar una ventaja competitiva importante para quien la sepa desarrollar de manera adecuada, sin olvidar que el objetivo final del diseño de la vivienda social y el conjunto habitacional es la satisfacción residencial.

II.9. ESTADO ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN RESIDENCIAL EN BAJA CALIFORNIA.

La satisfacción residencial suele definirse como la distancia que hay entre las características reales del ambiente residencial y las deseadas por sus habitantes. La satisfacción termina siendo un parámetro que encierra elementos subjetivos a nivel socio psicológico y elementos objetivos determinados por el contexto espacial. La dinámica social y las tendencias que han ido afianzándose con fortaleza durante los últimos años en Baja California están influenciadas en gran medida por el turismo, la industria del vino y los productos marinos. En los últimos 10 años los complejos turísticos, de alojamiento y restaurantes han experimentado un crecimiento exponencial, y con ello la plusvalía de los terrenos con vocación residencial. En este sentido, el costo de los terrenos ha venido aumentando con el paso de los años, lo que repercute directamente en el costo de las viviendas.

Esta realidad contrasta con los programas de crédito, tanto de entes públicos como privados, que en la mayoría de los casos alcanza a cubrir solo entre el 50 y 70 por ciento del costo de las viviendas. Las dificultades para adquirir una vivienda en el estado, muchas veces termina creando en el comprador una sensación de satisfacción que va más allá de la adquisición del inmueble. A pesar de las deficiencias en los criterios para el desarrollo de políticas y proyectos habitacionales que cuenten con el mínimo requerimiento de espacio y elementos arquitectónicos, el habitante termina reduciendo sus expectativas y capacidad crítica respecto al nuevo hogar, aceptando como un enorme logro el hecho de haber adquirido la casa.

Tomando en cuenta que la satisfacción residencial parte tanto de una situación real observada, como por el deseo de construir un patrimonio, el alto costo de las viviendas y la capacidad de financiamiento, terminan distorsionando el análisis del comprador que enfoca el máximo esfuerzo en la adquisición de la vivienda.

Se necesitan de instrumentos de valoración adecuados para poder cuantificar de manera adecuada el nivel de satisfacción residencial de los habitantes, a partir de los elementos del entorno inmediato (el complejo residencial) y la comunidad en general, para que el individuo tenga elementos que le ayuden a tener un criterio más objetivo a la hora de realizar una encuesta.

III. MARCO TEÓRICO.

Este capítulo consiste en el marco teórico de la tesis. Se realiza una revisión de las teorías de sistemas, desarrollo organizacional, recursos y capacidades, entre otros. Se abordan, además, tópicos relacionados al entorno inmobiliario, la competitividad y la toma de decisiones.

El problema de la vivienda social relaciona tópicos variados como la política, economía, tendencias, aspectos culturales y demográficos, entre otros. Las decisiones en torno al desarrollo de las estrategias y la implementación de programas de vivienda social implican la actuación de organizaciones y sistemas que abarcan desde la banca pública y privada hasta los intereses de las grandes constructoras e industria de materias primas. El proceso de toma de decisiones está, por ende, directamente relacionado a la dinámica interna de las instituciones y su manera de resolver problemas, obtener resultados y generar bienestar.

Por esta razón, para entender las consecuencias de la implementación de los planes de vivienda social, se necesita comprender primero cómo funcionan los sistemas y organizaciones que desarrollan los proyectos de construcción de conjuntos habitacionales, cuáles son sus objetivos a priori y que tan importante es el concepto de la satisfacción residencial dentro del diseño de las viviendas y el negocio inmobiliario.

La toma de decisiones es un proceso que viene determinado por el sistema bajo el cual se desarrolla una actividad. Está estrechamente relacionado con la cultura organizacional y con la planificación. Desde las políticas sociales, pasando por las estrategias económicas, como las reglas mismas del mercado inmobiliario, están influenciadas por factores como la especulación, el crecimiento o no de los mercados, estrategias gubernamentales y, en el caso de Latinoamérica, también a políticas populistas. El poder analizar a fondo el funcionamiento de los sistemas y la toma de decisiones, permite contemplar el comportamiento de la vivienda social y la satisfacción residencial, no solo desde una perspectiva externa, sino desde las entrañas mismas de su concepción.

III.1. TEORÍA DE LOS SISTEMAS.

La Teoría General de Sistemas (TGS) consiste en una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad, que tiene como objetivo establecer las bases para orientar la investigación hacia enfoques interdisciplinarios. La TGS tiene una

perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. En la práctica, la TGS ofrece las condiciones necesarias para la interrelación y comunicación efectiva entre especialistas y especialidades ([Cathalifaud, 1998](#)).

La teoría de sistemas parte de asumir la creciente complejidad de las sociedades contemporáneas como una realidad que se contrapone a las definiciones clásicas. La TGS es ambiciosa en el sentido de intentar elaborar una teoría general que no se limite a una teoría de la sociedad, sino que tenga aplicación en otras esferas. A pesar de esto, algo paradójico en sus postulados es que la teoría resigna inclinaciones totalizantes al incorporar la temporalidad, la contingencia y el caos (en oposición a la tendencia "natural" al equilibrio) como componentes intrínsecos de sus fundamentos ([Luhmann, 1998](#)).

El núcleo de la TGS son las sociedades contemporáneas. Dentro de la TGS se reconocen tres sistemas básicos: vivos, psíquicos y sociales. Estos se diferencian por su propio tipo de operación y el modo en que reducen la complejidad, para lo cual, los sistemas utilizan la diferencia como principio orientador y principio de procesamiento de la información. La reducción de la complejidad se realiza a través de una estabilización interna/externa. Para sobrevivir, un sistema debe establecer una relación concordante entre su propia complejidad con la del medio ambiente ([Luhmann, 1998](#)).

III.1.1. DEFINICION DE SISTEMAS.

Existen muchas definiciones de que es un sistema, dependiendo de la naturaleza del estudio y de los enfoques de la investigación. Los sistemas son un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos ([Johansen, 1975](#)). Según el General Sistem Society For Research, un sistema es “un conjunto de partes y sus interrelaciones” ([Johansen, 1993](#)). En las definiciones más sencillas, se identifican los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue algún tipo de objetivo. Estas definiciones que se enfocan en un reconocimiento “hacia lo interno” deben ser complementadas con una concepción de sistemas abiertos, en donde queda establecida como condición para la supervivencia del sistema, el establecimiento de un flujo de relaciones con su entorno ([Arnold, 1989](#)).

III.1.2. SISTEMAS ABIERTOS Y SISTEMAS CERRADOS.

En términos generales, los sistemas se definen como un conjunto de partes interrelacionadas. Ahora, analizando bien esta la definición se deduce de que prácticamente no existe objeto en el universo que no se encuentre comprendido en ella (excepto lo conglomerado). Incluso el conglomerado mantiene relaciones (de atracción, repulsión, simplemente de contexto). Según Forrester (1968) podemos dividir a los sistemas en abiertos y cerrados.

- a. **Sistemas abiertos:** aquellos cuya corriente de salida no modifica a la corriente de entrada (un estanque en el que la salida del agua no tiene relación con el flujo de entrada)
- b. **Sistemas cerrados:** aquel cuya corriente de salida, es decir su producto, modifica su corriente de entrada, es decir sus insumos.

III.1.3. CLASIFICACIÓN BÁSICA DE SISTEMAS GENERALES.

A pesar de la renovación que significo para la ciencia clásica la postulación de la TGS, esta teoría no despegó, al menos en lo fundamental, del modo cartesiano (separación sujeta/objeto). Así, dentro de sus bases se establecen las definiciones del status de realidad de sus objetos, como el desarrollo de la instrumentación analítica adecuada para el tratamiento lineal de los comportamientos sistémicos (esquema de causalidad). Bajo ese marco de referencia los sistemas pueden clasificarse de la siguiente manera (Cathalifaud, 1998):

- a. Según su entitividad, los sistemas pueden ser agrupados en reales, ideales y modelos. Mientras los primeros muestran una existencia independiente del observador (quien los puede descubrir), los segundos son construcciones simbólicas, como el caso de la lógica y las matemáticas, mientras que el tercer tipo corresponde a abstracciones de la realidad, en donde se combina lo conceptual con las características de los objetos.
- b. Con relación a su origen, los sistemas pueden ser naturales o artificiales, distinción que apunta a destacar la dependencia o no en su estructuración por parte de otros sistemas.

- c. Con relación al ambiente o grado de aislamiento, los sistemas pueden ser cerrados o abiertos, según el tipo de intercambio que establecen con sus ambientes. En este punto se han producido importantes innovaciones en la TGS (observación de segundo orden), tales como las nociones que se refieren a procesos que aluden a estructuras disipativas, autorreferencialidad, autoobservación, autodescripción, autoorganización y reflexión ([Arnold, 1991](#)).

III.2. TEORÍA DE LOS SISTEMAS COMPLEJOS.

La teoría de sistemas complejos tiene su origen y principales aplicaciones en el ámbito de las ciencias exactas; tal como otros conceptos que han tenido origen en diversas ciencias, hay numerosas investigaciones en campos como la psicología, administración y logística entre otros ([Ponce, 2009](#)).

La teoría de sistemas complejos busca comprender la relación entre el caos y el orden y su aplicación a los sistemas organizacionales. Un sistema puede pasar del orden al caos, partiendo de un periodo de comportamiento uniforme a través de ciclos de oscilación, turbulencia y caos hasta que se auto-organiza. En el proceso inverso el sistema puede pasar del caos al orden gracias a la existencia de atractores extraños, que permiten atraer al sistema a un estatus de orden. Dolan ([2003](#)) establece que el paso de un sistema de un estatus al otro es posible gracias a que los atractores extraños poseen dos patrones de conducta. El primero es determinístico porque define el comportamiento del sistema, fijando un límite a éste indicando la situación a la que el sistema tenderá a ir en lugar de determinar una posición exacta. El segundo es caótico debido a que su comportamiento es indeterminable, no se puede saber en qué parte dentro del límite se encontrará el sistema en cada momento ([Ponce, 2009](#)).

Un sistema complejo (SC) es un sistema en el cual los procesos que determinan su funcionamiento son el resultado de la confluencia de múltiples factores que interactúan de tal manera que el sistema no es descomponible sino sólo semi-descomponible. Por lo tanto, ningún sistema complejo puede ser descrito por la simple adición de estudios independientes sobre cada uno de sus componentes ([García, 2006](#)). El SC es un sistema compuesto de muchos elementos, los cuales interactúan entre sí. Mientras más elementos y/o más interacciones entre ellos haya será más complejo ([Naranjo, 2007](#)). Para explicar el funcionamiento de un sistema complejo, es necesario distinguir los diferentes niveles de

organización del sistema, que deben corresponder a diferentes niveles de análisis entre los que exista cierto grado de autonomía. Por otra parte, los SC se caracterizan fundamentalmente porque su comportamiento es imprevisible. Sin embargo, complejidad no es sinónimo de complicación: este vocablo hace referencia a algo enmarañado, enredado, de difícil comprensión. En realidad, no existe una definición precisa y absolutamente aceptada de lo que es un SC, pero pueden darse algunas peculiaridades comunes ([Moriello, 2003](#)).

En primer término, está compuesto por una gran cantidad de elementos relativamente idénticos. Por ejemplo, el número de células en un organismo, o la cantidad de personas en una sociedad. En segundo lugar, la interacción entre sus elementos es local y origina un comportamiento emergente que no puede explicarse a partir de dichos elementos tomados aisladamente. Por último, es muy difícil predecir su evolución dinámica futura; o sea, es prácticamente imposible vaticinar lo que ocurrirá más allá de un cierto horizonte temporal ([Arenas, 2015](#)).

Los SC están formados por elementos que interactúan buscando lograr una meta o finalidad común, y donde esas relaciones (o interacciones) no son lineales (entendiendo lineal como causa-efecto), es decir, cada interacción genera cambios en el escenario imposibles de predecir ([Romay, 2014](#)).

III.3. TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

El movimiento de desarrollo organizacional (DO), surgió a partir de 1962 como un conjunto de ideas respecto del hombre, de la organización, y del ambiente, orientado a propiciar el crecimiento y desarrollo según sus potencialidades. El DO puede describirse como un resultado práctico y operacional de la teoría del comportamiento orientada hacia el enfoque sistemático ([Trejo, 2008](#)).

El objetivo del DO es mejorar la capacidad de la organización para manejar su funcionamiento interno y externo, así como las relaciones. Sus acciones involucran las mejoras de los procesos interpersonales y de grupo, una comunicación más eficaz, mayor capacidad para hacer frente a problemas de todo tipo en la organización, procesos de toma de decisiones más eficaces, estilo de liderazgo más adecuado, mejores aptitudes en lidiar con

los conflictos y mayores niveles de confianza y de cooperación entre los miembros de la organización (Pérez, 2016).

Estos objetivos se derivan de un sistema de valores basado en una visión optimista de la naturaleza del hombre ya que el hombre en un ambiente de apoyo es capaz de lograr mayores niveles de desarrollo y realización. Especialmente esencial para el desarrollo y la eficacia de la organización es el método científico mediante la investigación-acción, representada como un proceso cíclico de cambio, la que permite una búsqueda rigurosa de las causas, las pruebas experimentales de las hipótesis, y la revisión de los resultados (Trejo, 2008; Torres, 2016).

El desarrollo organizacional se caracteriza por un modelo cíclico que incluye varias etapas:

- Identificación de problemas.
- Consulta al especialista en DO.
- Integración de datos del diagnóstico preliminar.
- Retroalimentación.
- Diagnóstico conjunto.
- Desarrollo de acciones.
- Integración de datos posterior a la acción.

De forma resumida se puede decir que hay tres componentes básicos que los directivos no deben perder de vista en la ejecución de todo programa de DO, estos son: diagnóstico, acción y administración del programa. El componente del diagnóstico representa una recopilación continua de datos acerca del sistema total o de sus subunidades y acerca de los procesos y la cultura del sistema y de otros objetos de interés. El componente de la acción consiste en todas las actividades y las intervenciones diseñadas para mejorar el funcionamiento de la organización. El componente del programa gerencial abarca todas las actividades diseñadas para asegurar el éxito del programa, como desarrollar la estrategia general del DO, vigilar los acontecimientos a lo largo del camino, y abordar las complejidades y sorpresas inherentes en todos los programas (Morales, 2010).

III.3.1. CULTURA ORGANIZACIONAL.

La cultura organizacional es un concepto que empieza a tener importancia a finales de los 70 y principios de los 80, aunque en los años 30 la escuela de “relaciones humanas” dedicaba

un alto porcentaje de su atención, al estudio del aspecto humano de la institución y se la considera precursora en el estudio de la cultura organizativa (Morales, 2010; Pérez, 2016).

La organización fuese un ser humano, la “cultura organizacional” sería su personalidad. Esta se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. Aquellas organizaciones en que los valores fundamentales están profundamente arraigados y son compartidos, tienen mayor influencia sobre los empleados. Además, se ha encontrado que son más leales y están asociadas con el alto desempeño organizacional. Los empleados “aprenden” dicha cultura de diversas maneras, las más comunes son a través de historias, rituales, símbolos materiales y lenguaje. Esto influye y condiciona la forma en que los gerentes planean, organizan, dirigen y controlan la organización (Nava, 2013).

La cultura de la organización o la cultura organizativa facilita la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si se parte de la premisa de que la estrategia institucional, además de conducir a la organización hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento. Se puede establecer, por tanto, que la cultura puede influir sobre los resultados de la actividad de la misma (Pérez, 2016).

III.4. TEORÍA DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES.

El origen de la Teoría de Recursos y Capacidades se sitúa habitualmente en el año 1984, con la publicación del artículo «The resource-based view of the firm» del profesor Binger Wernerfelt (Fernández, 1996), trabajo que posteriormente dio nombre a esta corriente del pensamiento. En concreto, el enfoque de la Teoría de Recursos y Capacidades trata de explicar los motivos por los cuales las empresas, que desarrollan su actividad en el mismo entorno competitivo y que, estarían sujetas a los mismos factores de éxito identificados en el sector económico, obtienen niveles de rentabilidad diferenciados (López, 2004).

Por lo tanto, el propósito del análisis de los recursos y capacidades es identificar el potencial de la empresa para establecer ventajas competitivas mediante la identificación y valoración de los recursos y habilidades que posee o a los que puede acceder, centrando su atención en el análisis de los recursos y capacidades que presentan las empresas, así como en sus

diferencias y en la importancia que este hecho tiene para explicar la evolución de sus resultados. Se adopta, por lo tanto, una orientación interna más que externa, en la formulación de la estrategia de la empresa (Navas y Guerras, 2002).

III.4.1. RECURSOS Y CAPACIDADES.

Los recursos se definen como los inputs en las organizaciones de la firma, como planta y equipos, propiedad intelectual, entre otros, como a las capacidades y competencias de la gente (Wernerfelt, 1984). Es importante destacar que los recursos por si solos no crean valor, sino es su interacción con las capacidades organizacionales la que genera valor agregado, siempre y cuando estos cumplan con las siguientes características: sean difíciles de imitar por la competencia, ser valiosos, raros y difíciles de sustituir (Barney, 1991; Riveros, 2010). Los recursos pueden considerarse tanto tangibles como intangibles (Figura 1) y se requiere que exista entre ellos coordinación y cooperación para hacerlos productivos (Grant, 1991) y que sean propiedad de la empresa (Riveros, 2010).

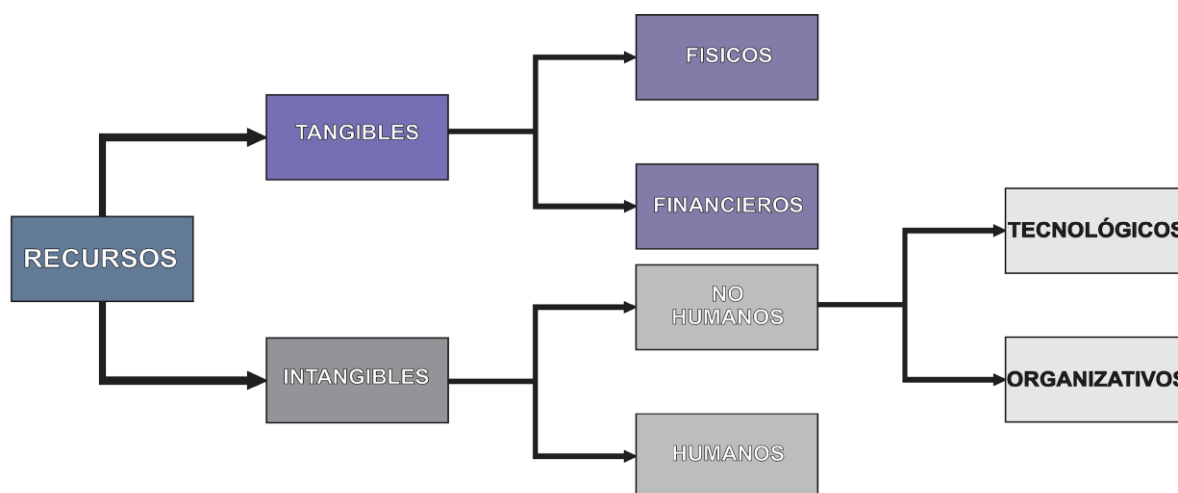


Figura 1. Clasificación de los recursos de una empresa. Fuente (Navas, 2002).

Las capacidades (Grant, 1991) se definen como la habilidad de desempeñar una tarea o actividad que involucra patrones complejos de coordinación y cooperación entre la gente y los recursos, servicio al cliente de clase superior, entre otros. A través de la gestión de las capacidades se consiguen llevar a cabo las actividades y cronogramas que permiten alcanzar objetivos y metas (Ventura, 1996; Riveros, 2010).

La teoría de recursos también proporciona respuestas a la pregunta de si existe algún tipo de diversificación que conlleve mejores resultados. Si se clasifican los distintos tipos de recursos en función de su grado de especificidad, tendremos que los recursos más específicos serían los físicos, seguidos de los intangibles y por último, los financieros. Como hemos visto con anterioridad, las empresas que poseen más recursos físicos e intangibles en exceso son las que entrarán con mayor probabilidad en negocios próximos o similares a los originales, mientras que para las empresas con exceso de recursos financieros es difícil predecir la orientación de su diversificación. La teoría de los recursos postula que la diversificación hacia negocios relacionados es la que tiene mayor racionalidad, puesto que, transfiriendo factores valiosos, se conseguirá replicar las capacidades originales. No es el grado de cercanía entre los sectores lo que determina el éxito de la estrategia de diversificación, sino la forma como se utilicen los recursos y capacidades disponibles. El grado de especificidad de los activos y, por tanto, su posibilidad de ser utilizados en otros negocios similares está vinculado con los niveles de rentabilidad que las empresas puedan obtener ([López, 2004](#)).

III.5. TEORÍA DE CONTINGENCIA.

La Teoría de la Contingencia se basa en la premisa de que una adecuada consideración de factores contingentes al diseñar el paquete de mecanismos de control de una firma permitirá lograr los resultados deseados. El enfoque contingente o teoría de la contingencia nació de la necesidad de completar otros enfoques de la administración, que abarcaban de forma universal los ideales que se podían aplicar ([Porporato, 2011](#)). Este enfoque, consiste en que no existe una forma genérica para administrar una organización, ya que cada caso es único y las propuestas pueden cambiar según situaciones internas o externas. La Teoría de la Contingencia explica cómo un sistema de contabilidad de gestión apropiado se puede diseñar según la estructura, la tecnología, la estrategia y el entorno o medio ambiente de la firma, lo que sugiere que recetas universales no son aplicables ([Otley, 1980](#); [Emmanuel et al., 1990](#)). Sin embargo, esta teoría ha sido criticada válidamente por varios autores ya que a pesar de que es capaz de explicar casi todas las relaciones, las revisiones bibliográficas de la Teoría de la Contingencia muestran la falta de un marco conceptual sólido para el análisis de las relaciones entre los factores contingentes y el sistema de control ([Chapman, 1997](#); [Chenhall, 2003](#)).

La Teoría de la Contingencia apareció por primera vez en estudios de administración en la década de 1960 que criticaban las teorías universales y presentaban esta teoría como un instrumento útil para mejorar las teorías de administración. El supuesto básico fundamental es que las variables de la organización tienen una compleja interrelación entre ellas y con las condiciones en el entorno (Porporato, 2011). Esta teoría de contingencia sugiere los factores y las relaciones a considerar cuando se diseñan las organizaciones para tratar con condiciones ambientales específicas. Tres trabajos pioneros ofrecen evidencia de que diferentes formas de organización se requieren para tratar efectivamente con las diferentes tareas, las condiciones estructurales, culturales, estratégicas y ambientales (Burns y Stalker, 1961; Chandler, 1962; Woodward, 1965).

La Teoría de la Contingencia es una teoría o marco teórico aceptado en las revistas académicas anglosajonas más prestigiosas. Esta teoría es lo suficientemente flexible para adaptarse a las particularidades de las organizaciones a estudiar, y esta teoría se aplica en estudios empíricos basados tanto en casos como en cuestionarios (Chapman et al., 2007). De un total de 72 artículos empíricos recopilados por Hopper et al. (2008) sobre economías emergentes solo seis usaron datos de organizaciones latinoamericanas y de ellos cuatro hicieron uso del marco conceptual provisto por la Teoría de la Contingencia. Por lo anterior, sugerimos que la Teoría de la Contingencia es el marco conceptual que mejor se adapta a los estudios empíricos que emplean datos de organizaciones latinoamericanas (Porporato, 2011).

En la teoría de administración los trabajos de Thompson (1967) y Lawrence y Lorsch (1967) se consideran entre los primeros textos que emplean la teoría de contingencia. Lawrence y Lorsch (1967) fueron capaces de definir las organizaciones en función de dos factores claros y sencillos: diferenciación e integración. Thompson (1967) trata de demostrar que las teorías universales no son completamente verdaderas. De esta forma, el enfoque contingente debe ser considerado particularmente para entender los mecanismos de control de gestión.

La teoría de la contingencia se basa en considerar las posibles condiciones o contingencias de la organización, para trabajar el enfoque de las acciones administrativas, asegurando a su vez que el diseño estructural sea el adecuado según cada caso o situación en particular. El administrador es el encargado de identificar estos factores contingentes, y observar atentamente como se relacionan con la situación de la empresa, buscando de esta forma una

respuesta certera que se ajuste al conjunto de variables. De forma resumida, identifica que técnica o herramientas son las mejores para alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta ciertas circunstancias en momentos concretos ([Porporato, 2011](#)).

III.5.1. PRINCIPIOS DE LA TEORÍA DE LA CONTINGENCIA.

- Los principios que rigen una organización son situacionales, no son universales. Las situaciones del entorno los definirán.
- El enfoque contingente otorga una visión de la capacidad que tiene la empresa para adaptarse a factores externos e internos, integrando ambos de la mejor manera.
- El tipo de administración dependerá de la complejidad de cada situación.
- Se aplica un enfoque “Si... entonces...” El sí es un factor independiente, y el entonces será la variable dependiente, que será la técnica a implementar en dicha situación.
- El tamaño de la empresa podría considerarse una variable principal, ya que este número ejerce gran influencia en la forma de administración, a mayor número será más compleja la coordinación.
- El entorno genera incertidumbre, provocado por cambios socioculturales, tecnológicos, políticos, económicos, entre otros. Todo esto genera un impacto en el proceso administrativo, ya que, por ejemplo, las técnicas que funcionan en un entorno estable, serán inapropiadas en un ambiente cambiante.
- Todas las personas son diferentes, y estas diferencias individuales juegan un papel importante. El líder deberá hacer uso de esto para diseñar los puestos, y generar técnicas de motivación con un estilo de liderazgo adecuado.

La Teoría de la Contingencia se considera muy adecuada para modelizar estudios exploratorios y permite elaborar modelos de relaciones entre variables independientes y dependientes explicadas por algunas variables mediadoras o moderadoras. La variable dependiente que normalmente se ha escogido es el desempeño organizacional, las variables independientes son los factores contingentes, y las variables moderadoras pueden ser variables tales como propósito de uso (controlar o coordinar) o intensidad de uso (alta o baja) de los sistemas de control de gestión ya sean mecanismos o tipos de información ([Dávila, 2000](#); [Porporato, 2008](#)).

Según la Teoría de la Contingencia, la coordinación y el control de los miembros de una organización está determinado por el entorno externo e interno y la naturaleza del trabajo realizado. La Teoría de la Contingencia sugiere que las demandas impuestas por el entorno y las tareas en la organización alientan el desarrollo de estrategias para coordinar y controlar las actividades internas. Más específicamente, según esta teoría, cuando las prácticas de coordinación y control coinciden con la naturaleza del entorno y las tareas a realizar, el desempeño de la organización mejora ([Gerdin y Greve, 2004](#)).

III.5.2. EL PROCESO DE LA TOMA DE DECISIONES.

Uno de los principales retos del campo de la estrategia ha sido el desarrollo de herramientas que permitan apoyar el proceso de toma de decisiones estratégicas. Estos instrumentos son la interfaz entre los marcos teóricos y aquellos esquemas simples de día, diseño, análisis e implementación de acciones requeridas por la gerencia de las empresas, permitiendo así facilitar no sólo la toma de decisiones ([Pulgarin, 2012](#)). Por toma de decisiones se entiende todo un proceso o actividad de procesamiento de la información necesaria, que permite llegar a un fin satisfactorio. Debe entenderse como un proceso continuo de carácter cognitivo, emocional y social. Este proceso requiere de una constante revisión en función de las nuevas informaciones que el sujeto va adquiriendo a lo largo de su vida, además de una implicación por parte del propio interesado (saber interiorizar el proceso y querer afrontarlo). La persona ha de sentirse identificada con cada una de sus decisiones. La decisión es la elección que sigue a la deliberación consciente y reflexiva ([González, 2009](#)).

El proceso de toma de decisiones se pueden adoptar diferentes estilos y estrategias de decisión ([Álvarez, 2004](#); [Álvarez, 2006](#); [Blustein, 1987](#); [Corominas, 1999](#); [Harren, 1979](#); [Jepsen, 1974](#); [Johnson, 1978](#); [Krumboltz 1979](#); [Niles, et al. 1997](#)). Estos se podrían agrupar en:

- **Activos:** Se implican desde el primer momento en el proceso y son conscientes de su papel. Sienten la necesidad de tener que asumir las decisiones y tomar la iniciativa desde el principio. Se ven protagonistas y manifiestan una fuerte voluntad por implicarse en dicho proceso.
- **Pasivos:** Les cuesta más afrontar la elección. Se ven influenciados por los que le rodean a la hora de tomar sus propias decisiones, quieren satisfacer a los demás y se

sienten seguros si otras personas respaldan su decisión. En definitiva, quieren que los demás le saquen “las castañas del fuego” y sean los que lleven la “voz cantante”.

- **Lógicos:** Manifiestan a lo largo de todo el proceso un propósito definido por afrontar sus propias decisiones y por querer resolver sus problemas con la ayuda de sí mismo y de los demás. Valoran los pros y contras de forma objetiva, razonada y sin precipitación. Ven este proceso como algo que forma parte de su proyecto personal y profesional.
- **Impulsivos y emocionales:** Los sujetos se guían más por lo emocional que por lo cognitivo y suelen mostrarse un tanto impulsivos en sus acciones. No maduran lo suficiente los diferentes pasos que han de seguir antes de tomar la decisión definitiva. Se mueven por impulsos emocionales y no tanto por razonamientos lógicos y racionales. La toma de decisiones depende, en gran medida de su estado de ánimo.

III.6. TEORÍA DE LA UTILIDAD ESPERADA.

La Teoría de la utilidad esperada (TUE) tiene su origen en la corriente utilitarista del siglo XVIII donde se desarrolla el concepto de utilidad. La TUE aborda el análisis de situaciones donde los individuos deben tomar una decisión sin saber qué resultados pueden trascender de esa decisión; es decir, tomar decisiones bajo incertidumbre ([Twersky, 1986](#)). Estos individuos elegirán el acto que dará lugar a la utilidad esperada más alta, siendo ésta la suma de los productos de probabilidad y utilidad sobre todos los resultados posibles. La decisión también dependerá de la aversión al riesgo del agente y la utilidad de otros agentes ([Levin, 2006](#)). El término utilidad esperada fue inicialmente introducido por Daniel Bernoulli, que lo utilizó para resolver la paradoja de San Petersburgo, ya que el valor esperado no era suficiente para su resolución. Bernoulli introdujo el término en su libro “*Commentarii Academiae Scientiarum Imperialis Petropolitanae*” (Exposición de una nueva teoría en la medición del riesgo), 1738, donde resolvía la paradoja. Sin embargo, John von Neumann y Oskar Morgenstern ([1944](#)), publicaron en 1944 “*Theory of Games and Economic Behavior*” (Teoría de juegos y comportamiento económico), considerado la piedra angular de la teoría de la utilidad esperada. El texto proporciona grandes contribuciones y desarrolla una fundación matemática para la solución de la paradoja de Bernoulli. Los autores desarrollan un conjunto de axiomas para las relaciones preferenciales con el fin de garantizar que la función de utilidad funciona correctamente.

La utilidad es una medida creada para definir un nivel de satisfacción, felicidad o placer creado por el consumo de cualquier bien. Se asume que los individuos tienen una función de utilidad generada por un conjunto de opciones completamente conocido por estos y que se conduce maximizando esta utilidad. La gran virtud que tiene esta teoría y la razón principal de su éxito es que soluciona dos problemas fundamentales al modelar la conducta humana: Simplifica el fenómeno multivariable de la conducta en base a unos cuantos supuestos razonables y define un patrón común permitiendo realizar poderosas predicciones. Aunque muchas veces la TUE se aleje bastante de la realidad, sigue siendo una gran herramienta de análisis y un valioso intento de transformar un fenómeno real que a simple vista parece ambiguo, o difícilmente observable, en un modelo predictivo simple. Dicho esto, corresponde dar énfasis a la necesidad latente de reformar o mejorar la TUE, incorporando supuestos más realistas sobre la base del estudio empírico de la conducta de los individuos, con el fin de crear un modelo con mayor capacidad predictiva ([Moubarak, 2008](#))

III.7. TEORÍA DE LA UTILIDAD MULTIATRIBUTO (UMA).

La Teoría de la Utilidad Multiatributo (UMA) proporciona una base formal para describir o prescribir elecciones entre alternativas cuyas consecuencias están caracterizadas por múltiples atributos relevantes. En los años 70 se publicaron algunos resúmenes muy buenos de esta teoría, Fishburn (1970,1977), Krantz et al. (1971), Farquhar (1977,1980), Roberts (1979) y Keeney ([1976](#)), siendo este último un excelente libro cuya contribución fue fundamental dentro del área de la utilidad multiatributo, reeditado en 1993, y que después de 25 años se considera que en sus aspectos teóricos y de fundamentos continúa siendo básico. Tales resúmenes no han tenido una clara continuidad posterior ya que los avances en cuanto a fundamentos teóricos han sido escasos, aunque si se han publicado diferentes desarrollos teóricos como extensión de los ya planteados anteriormente en un intento de superar diversas objeciones, habiendo surgido también un notable número de aplicaciones de esta teoría a problemas reales ([Rios-Insua, 2002](#)).

En la UMA se considera útil la distinción entre la teoría descriptiva y la prescriptiva. Una teoría descriptiva es simplemente un cuadro conjeturado de la realidad, es decir, una proposición que refleja posibles relaciones entre objetos o clases de objetos del mundo exterior y así los modelos UMA descriptivos pretenden explicar y predecir los intercambios

(trade-offs) que llevan a cabo los decisores utilizando para ello sus propios artificios o ingenios. Sin embargo, las teorías prescriptivas no describen como son las cosas, sino que proporcionan consejos sobre la elección o juicios que debe realizar el decisor, resultando que los modelos UMA prescriptivos se han diseñado para ayudar a los individuos a llevar a cabo los intercambios, con la esperanza de alcanzar mejores decisiones. Así, al nivel más simple, un análisis prescriptivo guiará al individuo en las elecciones que lleve a cabo, construyendo un modelo de decisión que describe las alternativas con las que se enfrenta y prediciendo sus consecuencias. En resumen, un análisis prescriptivo aconseja de dos formas. Primero en la construcción del modelo para el decisor guiándole a través de un proceso de evolución y clarificación de las preferencias y creencias y, segundo, mostrando al individuo lo que un decisor racional haría al enfrentarse con una situación de elección semejante. Con ello, es de esperar que el análisis prescriptivo mejore la percepción por parte del individuo del problema, así como sus sensaciones sobre él ([Keeney y Raiffa 1976](#)).

También es útil la distinción entre decisiones bajo certidumbre y bajo incertidumbre o riesgo. En el primer caso, los individuos actúan con información perfecta en el sentido de que serán capaces de especificar con seguridad las consecuencias de los diferentes cursos de acción. En el segundo caso, el decisor posee únicamente información parcial y se supone que es capaz de asignar probabilidades subjetivas a cada una de las posibles consecuencias de las alternativas en consideración. Podría argumentarse que ninguna decisión es en certidumbre, sin embargo, para algunos propósitos la suposición de elección bajo certidumbre proporciona una aproximación razonable a la situación con la que se enfrenta un decisor. En todo caso, la distinción entre elección bajo certidumbre frente a incertidumbre es importante ya que se requerirán distintas clases de modelos UMA para ambas situaciones.

III.8. TEORÍA PROSPECTIVA.

La teoría prospectiva o teoría de las perspectivas (Prospect Theory) fue desarrollada en 1979 por los psicólogos Daniel Kahneman y Amos Tversky. Esta teoría permite describir cómo las personas toman sus decisiones en situaciones donde deben decidir entre alternativas que involucran riesgo, por ejemplo, decisiones financieras. Partiendo de evidencia empírica, la teoría describe cómo los individuos evalúan las potenciales pérdidas y ganancias ([Kahneman, 1979](#)). La teoría prospectiva pertenece a la economía conductual y destaca como un modelo

alternativo a la teoría de la utilidad esperada (ver II.y y II.8), ya que se cuestiona la validez del supuesto neoclásico del agente racional. Utilizaron los resultados obtenidos tanto de sus propias observaciones empíricas, como de varios experimentos (Kahneman, 2012).

El enfoque prospectivo describe cómo los individuos establecen preferencias en función de una situación y circunstancias específicas, en lugar de en términos absolutos. Esto significa que, en función de su situación inicial, los agentes actuarán de una manera u otra. Uno de los resultados de este razonamiento conduce a asimetrías de comportamiento entre las situaciones de posibles pérdidas o ganancias (Kahneman, 1979). Los individuos, por ejemplo, son generalmente más adversos a las pérdidas que amantes de las ganancias. Este análisis corrobora que, en términos generales, la compensación requerida por alguien para deshacerse de un bien es más grande de lo que estaría dispuesto a pagar para adquirirlo (Kahneman, 1987). Esta teoría ayuda a entender por qué el mismo individuo puede ser, en diferentes situaciones, amante o adverso al riesgo. También explica comportamientos observados en economía, como el efecto disposición o por qué la misma persona puede comprar tanto un billete de lotería y una póliza de seguro (Kahneman, 1981).

III.8.1. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA TEORÍA PROSPECTIVA.

Los principios básicos de la teoría prospectiva fueron descritos por Kahneman (1979, 1981) y establecen que:

1. La evaluación de un resultado es relativa a un punto de referencia neutral, que a veces se denomina “nivel de adaptación”. Para resultados monetarios, el punto de referencia habitual es el statu quo (el nivel de riqueza actual), pero puede ser también el resultado esperado. Resultados mejores que el punto de referencia se consideran ganancias; por debajo del punto de referencia, son pérdidas.
2. La sensibilidad a los cambios es decreciente, tanto para las dimensiones sensoriales como para los cambios en la riqueza.
3. Adversión a la pérdida. Cuando se ponderan ganancias y pérdidas del mismo calibre, estas últimas 'pesan' más. Es decir, la valoración subjetiva de una pérdida es mayor que la de una ganancia objetivamente equivalente.

III.9. TEORÍA AFECTIVA DE LA TOMA DE DECISIONES.

La toma de decisiones es un complejo proceso que involucra la participación de aspectos cognitivos (racionales) y emocionales (irracionales). La complejidad de la toma de decisiones deriva también de que, anatómicamente, involucra diferentes regiones cerebrales y requiere de la participación de las funciones ejecutivas ([Gordillo, 2011](#)). El recuerdo de las experiencias pasadas y la valoración de las consecuencias futuras se integran y procesan a nivel prefrontal con claras implicaciones sociales, repercutiendo directamente a la hora de decidir respecto a un tema que, en ocasiones, puede no solo motivar al decisor en aspectos de la ganancia objetivo, sino también en las emociones que despierta en éste al resultado final o incluso, la misma toma de decisión. La corteza prefrontal ventromedial, implicada en la toma de decisiones ([Martínez-Selva, 2006](#)), es el lugar donde se procesan los refuerzos y castigos asociados a la conducta para optimizar las respuestas futuras ante situaciones ambiguas ([Oya, 2005](#)).

III.9.1. LA TOMA DE DECISIONES.

Las respuestas emocionales y racionales han sido estudiadas en la Psicología del Estrés como formas diferentes de afrontamiento ante situaciones estresantes. Algunos estudios proponen que el afrontamiento puede ser clasificado en dos factores: afrontamiento racional (focalizado en el problema) y afrontamiento emocional (focalizado en las emociones) ([Gordillo, 2011](#)). La respuesta de afrontamiento emocional es considerada un afrontamiento desadaptativo, en tanto que el afrontamiento racional es considerado adaptativo, sugiriendo que la intervención de las emociones o de la razón para la toma de decisión ante escenarios estresantes tiene diferentes implicaciones para la adaptación individual al entorno ([Monat, 1991](#); [Roger, 1993](#)).

La utilización de escenarios ante los cuales se deben tomar decisiones es habitual en estudios científicos de la literatura del juicio y la toma de decisión. Algunos estudios sobre la toma de decisión ante dilemas morales utilizan escenarios hipotéticos que pueden representar situaciones muy distantes de la realidad cotidiana del participante. Por ejemplo, un escenario propone a los participantes, los cuales en ocasiones suelen ser estudiantes universitarios, decidir sobre cuál ruta debe tomar un tranvía para evitar la muerte de una o varias personas

(Foot, 2013). Como es evidente, esos participantes no están haciendo cursos de conductores de tranvías (Cosentino, 2016).

El uso de metáforas actuales tales como “escucha tu corazón” o “usar la cabeza” que utilizan las personas para comunicarse entre sí, hacen referencia a la contraposición entre la intervención de las emociones o de la razón para la toma de decisiones (Lakoff, 1999). Estudios recientes han mostrado que ubicar el self en el corazón en oposición a ubicarlo en la cabeza o el cerebro, tiene relevancia para la toma de decisiones (Adam, 2015; Cosentino, 2016).

III.10. LA COMPETITIVIDAD SUSTENTABLE.

La competitividad es un constructo compuesto de diferentes factores, íntimamente ligado a la productividad. Sin embargo, es mucho más; es un sistema en donde se relaciona la empresa con las instituciones públicas, la infraestructura, los sistemas de comunicación, la tecnología, la sociedad, la naturaleza y el mercado. El primero en introducir el concepto de competitividad además de construir una teoría alrededor del mismo fue Michael Porter, su definición fue la siguiente: “La capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad” (Porter, 1990 citado en Suñol, 2006).

La competitividad ha sido ampliamente estudiada en la CEPAL desde la perspectiva y contexto de los países latinoamericanos. Una de las aportaciones de este grupo de expertos ha sido la diferenciación que realizan entre lo que llaman la competitividad auténtica y la espuria. “La equidad es un determinante esencial de la competitividad auténtica, por cuanto favorece la difusión, incorporación, adaptación y adecuación de estándares tecnológicos y propende a la nivelación de los niveles de productividad, facilitando así las posibilidades de inserción internacional.” “La competitividad que se logra sobre la combinación de una renta geográfica o de recursos naturales y a expensas de remuneraciones laborales (...) se trata de una competitividad espuria y efímera. Este tipo de competitividad dista de la denominada “competitividad auténtica” (Fajnzylber, 1989-1991 citado en Torres, 2006). Como se observa en la tabla 3 el WEF, 2014 define competitividad como el grupo de instituciones, políticas, y factores que determinan el nivel de productividad

de un país. Los niveles de prosperidad y las tasas de retorno por inversiones generan un crecimiento económico, los cuales son establecidos por los niveles de productividad que genera un país, por lo que son esenciales en sus tasas de crecimiento, resultando en una economía más competitiva (WEF, 2014).

Tabla 3.

Los 12 pilares de la competitividad WEF 2014.

Pilares de la competitividad WEF 2014	
Instituciones	Está determinado por el marco legal y administrativo en el que individuos, empresas y gobiernos generan riqueza.
Infraestructura	Una infraestructura extensa y eficiente es crítica para el funcionamiento efectivo de la economía. Factor importante para determinar la ubicación y el tipo de actividades que puede desarrollar un país.
Entorno macroeconómico	Su estabilidad es importante para los negocios. Un entorno macroeconómico desordenado puede dañar el desempeño económico.
Salud y educación primaria	Una fuerza de trabajo saludable es vital para la productividad. Este pilar también considera la cantidad y calidad de la educación básica recibida por la población.
Educación superior y capacitación	Su calidad es crucial para las economías que desean elevar la cadena de valor más allá de simples procesos de producción y productos.
Eficiencia del mercado de bienes	Países con un mercado de bienes eficiente están bien posicionados para producir la mezcla correcta de productos y servicios dada sus condiciones particulares de oferta-demanda.
Eficiencia del mercado laboral	Su eficiencia y flexibilidad son críticas para asegurar que los trabajadores sean asignados a su uso más efectivo en la economía y sean provistos de incentivos para dar su mejor esfuerzo en sus trabajos.
Desarrollo del mercado financiero	La crisis económica y financiera ha resaltado el papel central de un sector financiero firme y funcionando bien para las actividades económicas.
Preparación tecnológica	Mide la agilidad con la que una economía adopta las tecnologías existentes para mejorar la productividad de sus industrias.
Tamaño del mercado	Afecta la productividad ya que los mercados grandes permiten a las empresas explotar economías de escala.
Sofisticación del negocio	Las prácticas de los negocios sofisticados conducen a una alta eficiencia en la producción de bienes y servicios.
Innovación	Este pilar se enfoca en la innovación tecnológica ya que estas han estado en la base de ganancias productivas que nuestras economías han experimentado históricamente.

Fuente: Elaboración propia.

Conforme el concepto de competitividad ha ido evolucionando se vio la necesidad de hacer una diferencia en cuanto a la operacionalización de sus variables dependiendo del nivel en el cual se realiza el análisis, el enfoque sistémico hace mención de cuatro niveles: meta, macro, meso y micro, como se plasma en la tabla 4.

Tabla 4.
Niveles de competitividad y sus características.

Niveles de Competitividad	Características
Nivel Meta	Este nivel se inserta de forma complementaria en cada uno de los otros niveles, y se refiere a aspectos del recurso humano, como desarrollo de habilidades y conocimientos y, por ende, comprende los temas de educación y capacitación.
Nivel Macro	En este ámbito aparecen elementos 12 de carácter social (como la inseguridad ciudadana), y las variables macroeconómicas manejadas por el Estado, como el déficit fiscal, la inflación, y con ella el tipo de cambio y la tasa de interés, las cuales afectan sustancialmente el comportamiento productivo. También entran en juego aquellos aspectos externos al país y que influyen en la cadena, como son los precios internacionales y las exigencias de calidad en los mercados finales. Las políticas de manejo integrado de recursos naturales se conciben en este ámbito con el fin de mantener el equilibrio de todo el sistema de desarrollo sostenible. Asimismo, dentro de este ámbito, se encuentran factores referentes a la demanda, tales como: gustos y preferencias de los consumidores, volumen y tendencia de crecimiento, origen, tipo y grado de segmentación y exigencias o grado de sofisticación de los consumidores.
Nivel Meso	En este espectro se destacan elementos como la infraestructura y el desarrollo de logística, la base de recursos naturales, las características agroecológicas y los elementos climáticos.
Nivel Micro	Se identifican factores que condicionan el comportamiento de la empresa, como la productividad, los costos, los esquemas de organización, la innovación con tecnologías limpias, la gestión empresarial, el tamaño de empresa, las prácticas culturales en el campo, tipo de tecnologías, conciencia ambiental de la empresa, diversificación y control de calidad de los productos, avance en esquemas de comercialización y distancias entre fuentes de materias primas, empresa y mercados (traducido en costos de transporte).

Fuente: Elaboración propia con información de Rojas (1999).

Según Saavedra (2014) la competitividad sistémica se caracteriza por reconocer que un desarrollo industrial exitoso no se logra solo a través de una función de producción en el nivel micro, o de condiciones macroeconómicas estables en el nivel macro, sino también por la existencia de medidas específicas del gobierno y de organizaciones privadas de desarrollo orientadas a fortalecer la competitividad de las empresas. Prominentemente, la visión

reciente de la competitividad en las empresas de la construcción se enfoca principalmente en perspectivas económicas, pero falla en integrar las perspectivas sociales ([Awale, 2014](#)).

De acuerdo con Chang ([2017](#)) existen complejas interacciones entre sustentabilidad y competitividad en las empresas constructoras. Esto lleva a relaciones inciertas entre la sustentabilidad y la competitividad, que dependen del contexto. Bajo la evolución del entorno económico y socio-político, la sustentabilidad y competitividad de las empresas constructoras podrían hacer la transición de mutuamente excluyentes a apoyarse mutuamente y finalmente fusionarse en competitividad sustentable. Mientras que no hay visiones unificadas en la teoría con respecto a la definición conceptual del fenómeno de competitividad, está siendo menos discutible que en términos estrictamente económicos, competitividad es sinónimo de productividad. Sin embargo, se debe hacer notar que el crecimiento en la productividad es acompañado por imbalance social creciente (Por ejemplo, inequidad en la distribución del ingreso por un lado y por otro lado la contaminación ambiental, no puede ser una garantía de mejorar la competitividad de los países en el largo plazo ([Despotovic, 2015](#)).

El WEF, 2014 define la competitividad sustentable como el conjunto de instituciones, políticas y factores que hacen a una nación productiva en el largo plazo mientras se asegura la sustentabilidad social y ambiental. La sustentabilidad ambiental, en cambio, se define como las instituciones, políticas y factores que posibilitan a todos los miembros de la sociedad de experimentar la mejor salud, participación y seguridad; y que maximiza su potencial para contribuir y beneficiarse de la prosperidad económica del país en donde viven. El concepto de competitividad sustentable de un país implica la habilidad de alcanzar las necesidades económicas, sociales y medioambientales de la sociedad. Expande el concepto convencional de competitividad que descansa predominantemente en el mecanismo de precio. Brevemente, el concepto de competitividad sustentable de un país reconoce bienes que no pueden ser remplazados (agua, aire, salud, seguridad) y que no pueden ser distribuidos utilizando solamente el mecanismo de mercado ([Despotovic, 2015](#)).

III.11. ENTORNO INMOBILIARIO.

Anteriormente se estableció que la vivienda es universalmente considerada como un derecho, y por tal motivo es competencia del estado realizar las gestiones necesarias para que este bien

esté al alcance de todos los ciudadanos de un país. Durante la administración del presidente Vicente Fox Quesada (2000-2006) y Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012), el Plan Nacional de Vivienda estuvo orientado a ser una fuente generadora de empleo y demanda habitacional para la población de bajos ingresos, alcanzando las cifras más altas de producción de vivienda durante los últimos 20 años ([Sánchez, 2012](#)). La cuestión habitacional es un problema social, económico, ideológico y político, para el cual no se han podido aportar soluciones de manera definitiva y satisfactoria en ningún país. En la medida en que es un bien necesario, está ligado a las políticas públicas que deben considerar a la vivienda como un derecho. Al mismo tiempo, se halla íntimamente relacionada con los intereses de los propietarios del suelo y con el sector industrial, constructor, comercializador y financiero que pugnan porque sólo se le vea como una mercancía ([Peralta, 2013](#)).

Se podría suponer que la producción de un bien o un servicio es más susceptible de ser controlada por el Estado cuánto más indispensables se consideran estos bienes o servicios a lo que podríamos denominar la opinión movilizada o actuante (por oposición a la idea de “opinión pública”), y cuanto más defectuoso es el mercado del sector ([Bourdieu, 2015](#)). “El mercado de viviendas está controlado, directa e indirectamente, por los poderes públicos. El Estado fija sus reglas de funcionamiento a través de toda una reglamentación específica que se suma a la infraestructura jurídica (derecho de propiedad, derecho comercial, derecho del trabajo, derecho contractual, etc.) y a la reglamentación general (bloqueo o control de los precios, controles del crédito, etc.)” ([Bourdieu, 2015](#)). Difiero de la percepción absoluta de Bourdeu ([2015](#)) cuando dice que el mercado está controlado directa e indirectamente por los poderes públicos, ya que deja de lado la fuerza que pueden ejercer a su vez otros actores que interfieren en el mercado y resaltados por Perlata, como son los propietarios de los terrenos, desarrolladores e instituciones financieras.

En América Latina, región en la cual los déficits cuantitativos y cualitativos de vivienda han constituido históricamente una problemática estructural, la configuración de cuasi-mercados a partir de la década de 1990 está relacionada con la transformación del papel del Estado en la política habitacional, declinando su rol regulador para convertirse en un organismo facilitador y articulador del conjunto de acciones realizadas bajo su intervención ([Córdova, 2015](#)). El mercado o cuasi mercado de la vivienda en México como en otros países de

Latinoamérica ha sido formado en gran parte por las leyes, reglamentos e instituciones gubernamentales con el fin de dotar de este derecho a los usuarios. Sin embargo, la realidad nos dice que los ganadores de estas acciones han sido tanto los desarrolladores de vivienda como el sector industrial y financiero. El estado atendió más a la generación de empleo y capital económico del sector empresarial de vivienda que a las necesidades de los usuarios de las viviendas que fueron la razón de la implementación de los programas públicos en primer lugar.

Además, se mostró como en distintas etapas la política de vivienda fue orientada por los lineamientos de los organismos multilaterales. Por lo anterior, comprobamos que la gestión gubernamental de la producción habitacional se desvirtúa y se convierte en generador de ganancias para las empresas privadas; de tal manera, su papel fundamental en el desarrollo social queda relegado ([Peralta, 2013](#)).

IV. METODOLOGÍA.

En el siguiente capítulo se presenta la metodología de la investigación. Se describen de manera secuencial las herramientas estadísticas que se aplican para conseguir resultados que permitan analizar la hipótesis de la investigación y poder cumplir con los objetivos de la investigación.

IV.1. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES.

A partir de la percepción del usuario, encontramos conceptos como: la empatía, los valores y la integración; las demandas sociales resultan de una unión de intereses personales como el derecho a vivienda y solvencia económica, existiendo intereses habituales como el respeto a los derechos humanos y al medio ambiente (Martí y Puerta, 2011).

En términos conceptuales, la satisfacción del usuario se define como la respuesta emocional del consumidor a la compra de productos, basada en una comparación de las recompensas y los costos de compra, en relación a los resultados esperados (Churchill y Surprenant, 1982).

Los usuarios de la vivienda social se encuentran entre los estratos con más vulnerabilidad de la sociedad. Con salarios bajos y pocas oportunidades de financiamiento. Lo que limita de gran manera sus opciones en el mercado de vivienda. Pero esto no significa que deban conformarse con viviendas que no los satisfagan como usuarios.

La satisfacción del usuario debería ser fundamental en el proceso de construcción de la vivienda social; en el entorno inmediato impacta en el bienestar del individuo, pero además en las ganancias de las empresas productoras a través de las compras, a la vez que contribuye para la estabilidad económica y de las estructuras políticas. Todas estas entidades se benefician de la producción y recepción de resultados satisfactorios, particularmente en los mercados (Oliver, 2010, página 4).

Mohit (2014) define la satisfacción como un proceso de evaluación entre lo que se obtiene y lo que se esperaba. Esta puede ser definida como la discrepancia percibida entre la aspiración y el logro, yendo desde la percepción de cumplimiento hasta la percepción de carencia. La satisfacción es una respuesta subjetiva a un ambiente objetivo.

Según Américo (1995), la satisfacción residencial es un indicador subjetivo que refleja la calidad de vida considerando aspectos que refieren a las características de la vivienda, el conjunto habitacional, su localización y la disposición de servicios.

En la Tabla 5 Se muestra la operacionalización de la variable satisfacción residencial y sus dimensiones: características físicas de la vivienda, entorno habitacional e interacción social.

Tabla 5.

Variable de satisfacción residencial y sus dimensiones.

Variable: Satisfacción Residencial		
Definición operacional:	Evalúa el nivel de percepción que tiene el usuario de la vivienda en cuanto a sus expectativas de las características físicas de la vivienda, el entorno habitacional y la interacción social.	
Dimensión	Ítems	Cantidad de ítems
Características físicas de la vivienda	1 a 22	22
Entorno habitacional	23 a 34	12
Interacción social	35 a 40	6
		40

Fuente: Elaboración propia.

IV.2. PARTICIPANTES.

La presente investigación se enfoca en los desarrollos de vivienda social construidos por las desarrolladoras de vivienda afiladas a la CANADEVI en Baja California.

El grupo de participantes de la prueba piloto del instrumento se integró de 24 personas, de los cuales 12 fueron hombres y 12 fueron mujeres, con edades desde los 36 a los 71 años de edad. De los mismos 7 rentan la vivienda y 17 son dueños de la misma.

IV.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

Que el desarrollo de vivienda social haya sido construido por una empresa perteneciente a la CANADEVI.

Que el desarrollo siga en construcción, esto para poder utilizar el marco normativo más actual.

IV.2.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

Que a la vivienda se le esté dando un uso diferente, ejemplo: abarrotes.

IV.3. MUESTREO.

Para la etapa de piloto de la investigación se consideró pertinente tomar una muestra no probabilística por conveniencia, en donde la unidad de análisis fueron los habitantes del fraccionamiento Villas del Campo, ubicado en la ciudad de Ensenada, Baja California. El tamaño de la muestra fue de 24 usuarios de viviendas de un total de 346 viviendas habitadas del fraccionamiento objeto de estudio según datos del Inventario Nacional de Viviendas Inegi (2016).

IV.4. MEDICIONES Y COVARIANTES.

En esta investigación las covariantes más importantes son los metros cuadrados del terreno de y los metros cuadrados de construcción para lo cual se capacito a los asesores para realizar dicha medición. Para lo cual se utilizó cinta métrica.

IV.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación se presenta como no experimental de tipo transversal, al no tener control sobre la realidad observada y debido a que la recolección de los datos se da en un tiempo determinado, lo que permitirá describir y analizar las variables de manera naturalista.

IV.6. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El instrumento utilizado para recolectar los datos para medir las variables del modelo de esta investigación, es un cuestionario compuesto por 40 preguntas en una escala tipo Likert, además de preguntas de tipo general para la caracterización sociodemográfica de la muestra. Dicho instrumento se realizó a partir del análisis del marco teórico además de la influencia de dos instrumentos, uno de ellos es la encuesta de satisfacción residencial (Sociedad Hipotecaria Federal 2014), y la encuesta diseñada para la satisfacción residencial elaborada por la M. Sc. Arq. Lenimar N. Arends Morales de la Universidad Politécnica de Cataluña.

Los pasos para su elaboración fueron los siguientes:

- Paso 1. Construcción del instrumento cuantitativo.
- Paso 2. Se aplicó una prueba piloto con 24 personas.
- Paso 3. Diseño de guía temática para entrevista (instrumento cualitativo)

- Paso 4. Aplicación del instrumento cualitativo.
- Paso 5. Análisis de contenido de las entrevistas.
- Paso 6. Creación de la base de datos.
- Paso 7. Análisis de la base de datos con pruebas estadísticas en SPSS.
- Paso 8. Análisis de códigos y categorías de la entrevista.
- Paso 9. Elaboración de diagrama de entrevista.
- Paso 10. Reporte de resultados de instrumento cualitativo.
- Paso 11. Reporte de resultados de la prueba piloto del instrumento cuantitativo.

IV.7. VALIDEZ, CONFIABILIDAD Y ANÁLISIS FACTORIAL.

Para determinar la validez de contenido se someterá el instrumento a la revisión de 5 expertos en el tema. De igual manera se determinó la validez mediante el método de correlación de Pearson, en donde se determinó una correlación positiva entre los ítems de $R = 0.68$. En el mismo tenor se determinó la validez convergente al aplicar de manera conjunta la encuesta de satisfacción residencial de la Sociedad Hipotecaria Federal 2014. Encontrándose que obtuvo valores similares a nuestro instrumento. En cuanto a la confiabilidad, el instrumento de Satisfacción Residencial mostro un alfa de cronbach de 0.869.

IV.8. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

A continuación, se presenta el instrumento que se aplicará para efectos de medir la satisfacción residencial en la muestra seleccionada.

Tabla 6.

Instrumento de medición aplicado en esta investigación.

CUESTIONARIO DE SATISFACCION RESIDENCIAL

DATOS GENERALES				
Fecha de realización de la encuesta				
Conjunto habitacional				
Régimen de tenencia				
Hombre	☐	Mujer	☐	Edad
Nacionalidad				
Nivel de escolaridad				
¿Trabaja?	☐	¿A qué se dedica?		

DATOS GENERALES DE VIVIENDA Y ESTRUCTURA DEL HOGAR					
m2 de terreno		m2 de construcción		Numero de baños	
No. de habitaciones			No. De espacios de estacionamiento		
No. De personas que ocupan la vivienda (incluyendo al encuestado):					
Estructura familiar					
Existe alguna persona con disminución física en el hogar			Si		No
Se ha realizado alguna ampliación					
Cuantos carros hay en el hogar					

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes preguntas con una respuesta numérica, de acuerdo a la siguiente tabla:

1	Nada Satisfecho
2	Poco Satisfecho
3	Medianamente Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy Satisfecho

	Ítems	1	2	3	4	5
1	El espacio de la cocina es adecuado para realizar mis actividades.					
2	El espacio del comedor es adecuado para realizar mis actividades.					
3	El espacio del baño es adecuado para realizar mis actividades.					
4	El espacio de los dormitorios es adecuado para realizar mis actividades.					
5	La ventilación de la vivienda es adecuada.					
6	La distribución del espacio es adecuado para realizar mis actividades.					
7	La iluminación natural es adecuada para realizar mis actividades.					
8	El aislamiento térmico (frio y calor), es adecuado.					
9	La vivienda cubre las necesidades de espacio de todos los integrantes de la familia.					
10	No se han presentado problemas de calidad de la vivienda (grietas, humedad, otros.)					
11	La vivienda tiene espacio para ampliarse.					
12	Los espacios de estacionamiento son adecuados.					
13	Los espacios para jugar son adecuados (niños).					
14	Me gusta la fachada de mi vivienda					
15	El fraccionamiento es silencioso.					
16	El fraccionamiento es seguro.					
17	El fraccionamiento es bello.					
18	El fraccionamiento es limpio					
19	El fraccionamiento cuenta con áreas verdes y parques.					
20	El fraccionamiento cuenta con espacios deportivos y de recreación.					
21	El fraccionamiento cuenta con comercios, mercados y farmacias.					
22	La distancia a mi trabajo es corta.					
23	La distancia a la escuela de los niños y jóvenes es corta.					
24	La distancia al centro de salud es corta.					
25	Las vialidades de acceso al fraccionamiento son adecuadas.					
26	El servicio de transporte en el fraccionamiento es adecuado.					
27	Tengo buena relación con los vecinos.					

28	Conozco a la mayoría de los vecinos.					
29	Me reúno regularmente con los vecinos.					
30	En mi fraccionamiento tenemos un comité de vecinos.					
31	Soy amigo de mis vecinos					
32	Los vecinos son buenas personas.					
33	Los vecinos son gente trabajadora.					
34	Los vecinos no son ruidosos.					
35	Los vecinos son respetuosos.					
36	Me identifico con los vecinos.					
37	Los vecinos son limpios.					
38	Los vecinos me hacen sentir seguro.					
39	Me siento satisfecho con la distribución de mi vivienda.					
40	Me siento satisfecho con los espacios en el interior de mi vivienda					
41	Me siento satisfecho con el espacio para patio y estacionamiento					
42	Me siento satisfecho con la ubicación de mi fraccionamiento.					
43	Me siento satisfecho con la calidad de los servicios					
44	Me siento satisfecho con la ventilación, iluminación natural y aislamiento térmico.					
45	Creo que el precio de mi vivienda es adecuado					
46	Los pagos de mi vivienda son accesibles					
47	Mi vivienda cumplió con mis expectativas					
48	Vivir en este fraccionamiento ha mejorado mi vida.					
49	No me gustaría cambiar de vivienda.					

Gracias por contestar esta encuesta.

Gracias por contestar esta encuesta.

Comentarios.

Fuente: Elaboración propia.

V. RESULTADOS.

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación. Se muestran de manera secuencial los derivados de la aplicación de los instrumentos desarrollados en la metodología. Se presentan los coeficientes calculados a partir de los datos recabados en la etapa de muestreo y su análisis.

V.1. CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO.

El instrumento utilizado para recolectar los datos, es un cuestionario compuesto por 49 preguntas en una escala tipo Likert con opciones desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, además de preguntas dirigidas a la caracterización sociodemográfica de la muestra.

V.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PARTICIPANTES.

A continuación, se presentan una serie de tablas que describen las características de la población en estudio. La tabla 7 muestra el universo de usuarios utilizados en la aplicación del instrumento. Dicha población está constituida por un total de 357 usuarios de vivienda social, de los cuales 237 son mujeres y 120 hombres. Las mujeres representan el 66.4% del total de la muestra.

Tabla 7.
Distribuciones de frecuencia para la variable género.

		Genero		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Hombre	120	33.4	33.6
	Mujer	237	66.0	66.4
	Total	357	99.4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se muestra la distribución de la muestra analizada por edades y por número de ocupantes de la residencia. Las edades de las personas encuestadas oscilan entre los 15 años y 80 años, con una media de 36.28 años y una desviación estándar de 12.06 años. Por otra parte, la tabla muestra también que la media de las personas que ocupan la vivienda,

incluyendo al encuestado, es de 3.61 habitantes por residencia, con un mínimo de una persona y un máximo de 11 personas.

Tabla 8.

Edad y número de personas que ocupan la vivienda.

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Edad	349	15.00	80.00	36.2837	12.06864
No. de personas que ocupan la vivienda(Incluye al encuestado)	356	1.00	11.00	3.6124	1.41869

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de escolaridad de la población estudiada se muestra en la tabla 9. En ella se observa que el nivel más frecuente es el de secundaria, conformado por 147 individuos que representan el 41.9% de la población; el segundo nivel es el de preparatoria, con 102 individuos, que representan el 29.1%; el tercer nivel es el de primaria con 61 individuos (17.4% de la muestra); en cuarto lugar, el nivel de licenciatura donde aparecen 38 individuos que representan el 10.8%; en el quinto lugar se ubican las personas sin estudios (2), que conforman el 0.8% de la muestra y; en último lugar, se encuentra un individuo con nivel de escolaridad de posgrado, que representa el 0.3% de la población.

Tabla 9.

Nivel de Escolaridad de la muestra.

Nivel de escolaridad			
Válido		Frecuencia	Porcentaje válido
	Sin estudios	2	0.6
	Primaria	61	17.4
	Secundaria	147	41.9
	Preparatoria	102	29.1
	Licenciatura	38	10.8
	Posgrado	1	0.3
	Total	351	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La situación laboral de la población estudiada se muestra en la tabla 10. En ella se observa que el 69.4% (245 individuos) y 108 no lo hacen, representando un 30.6%.

Tabla 10.
Situación laboral (¿Trabaja?).

		Trabaja?	
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Si	245	69.4
	No	108	30.6
	Total	353	100.0
Total		359	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11 se presenta el régimen de tenencia de las residencias ocupadas por la población encuestada. En este sentido, 259 individuos manifestaron ser propietarios de las viviendas que habitan, lo que representa un 74.9% del total de la muestra analizada.

En contraparte, 78 individuos, equivalentes al 22.5% de la muestra, respondieron que habitan las residencias bajo contrato de arrendamiento. El resto de la población estudiada manifestó que les han prestado el inmueble en el que viven.

Tabla 11.
Régimen de Tenencia.

		Regimen de tenencia	
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Propia	259	74.9
	Rentada	78	22.5
	Prestada	9	2.6
	Total	346	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 12 corresponde a la realización de ampliaciones en las residencias habitadas por la población encuestada. En ella se observa que de 357 individuos que representan el 100% de la muestra, solo 56 han realizado algún tipo de ampliación en las viviendas que habitan, lo que representa el 15.7% de la población analizada.

Tabla 12.
¿Se ha realizado alguna ampliación?

		Se ha realizado alguna ampliacion	
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Si	56	15.7
	No	301	84.3
	Total	357	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 13 presenta información respecto a las dimensiones físicas de la vivienda en metros cuadrados, así como de los espacios internos de la vivienda. En lo referente a las dimensiones del terreno, la encuesta arrojó los siguientes resultados: en promedio los terrenos tienen unas dimensiones de 81.59 m², con una desviación estándar de 33.6, un tamaño mínimo de 42 m² y un máximo de 123 m². Asimismo, los resultados muestran que la media de los metros cuadrados de construcción es de 44.27 m², con una desviación estándar de 7.76m², un valor máximo de 61m² y un mínimo de 35.0 m². Las habitaciones en promedio tienen unas dimensiones de 1.87 m², los baños un promedio de 1.02 m², mientras que los espacios de estacionamiento tienen una media de 1.48 m².

Tabla 13.*Dimensiones Físicas de la Vivienda.*

	Dimensiones físicas de la vivienda				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
m ² de terreno	358	42.00	123.00	81.9598	33.64316
m ² de construcción	358	35.00	61.00	44.2733	7.76017
No. de baños	358	1.00	2.00	1.0251	0.15677
No. de habitaciones	357	1.00	4.00	1.8739	0.48958
No. de espacios de estacionamiento	357	1.00	5.00	1.4818	0.60227
N válido (por lista)	357				

Fuente: Elaboración propia.

V.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS INFERENCIALES.

Para poder analizar adecuadamente patrones en los datos y extraer inferencias acerca de la población de estudio, se aplican técnicas de estadística inferencial para determinar propiedades de la población a través de la inducción. En este sentido, para efectos de comprender mejor las variables analizadas en este estudio se realizaron análisis paramétricos y no paramétricos.

V.2.1. ANÁLISIS PARAMÉTRICOS.

Conocido el modelo de distribución de la población, se busca estimar entonces los parámetros de la misma con base a la muestra seleccionada, analizando variables cuantitativas continuas (medibles). En este sentido, es importante mencionar que mientras más grande sea la muestra más exacta será la estimación y, mientras más pequeña sea, más distorsionada será la media

de las muestras. Para cubrir lo planteado en los objetivos de esta investigación, se utilizan los Coeficientes de Correlación de Pearson para realizar los análisis paramétricos.

V.2.1.1. COEFICIENTES DE CORRELACIÓN DE PEARSON.

En la Tabla 14 se muestran las correlaciones significativas entre las Características Físicas de la Vivienda, el Entorno Habitacional, la Interacción Social y la Satisfacción Residencial. Dicha correlación bilateral es positiva menor a 0.000 en todos los casos.

Tabla 14.

Tabla de coeficientes de correlación de Pearson.

		Correlaciones				
		Características Físicas de la vivienda	Entorno habitacional	Interaccion social	Satisfaccion	Satisfaccion Residencial
Características Físicas de la vivienda	Correlación de Pearson	1	.371**	.315**	.580**	.595**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	306	306	306	306	306
Entorno habitacional	Correlación de Pearson	.371**	1	.520**	.566**	.775**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	306	306	306	306	306
Interaccion social	Correlación de Pearson	.315**	.520**	1	.493**	.705**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	306	306	306	306	306
Satisfaccion	Correlación de Pearson	.580**	.566**	.493**	1	.662**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	306	306	306	306	306
Satisfaccion Residencial	Correlación de Pearson	.595**	.775**	.705**	.662**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	306	306	306	306	306

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

V.2.2. ANÁLISIS NO PARAMÉTRICOS.

Las pruebas no paramétricas nos permiten analizar datos en escala nominal u ordinal. Estos análisis pueden utilizarse aun desconociendo algunos de los parámetros de la población en estudio. Los análisis no paramétricos suelen emplearse para contrastar datos independientes con las hipótesis establecidas en la investigación.

V.2.2.1. TABLAS DE CONTINGENCIA MULTIDIMENSIONALES.

Como se indica en la tabla 15 el 52.8% de los usuarios de vivienda social se encuentran medianamente satisfechos con las características físicas de la vivienda. El 24.7% está satisfecho, el 15.1% manifestó estar poco satisfecho, mientras que el 6.4% dijo sentirse muy satisfecho. El 0.8% de la población analizada se mostró nada satisfecha con las características físicas de la vivienda social en Baja California.

Al revisar los resultados por conjunto habitacional se puede ver que en el conjunto residencial Casa Magna se encuentra el mayor porcentaje de individuos satisfechos y muy satisfechos con las características físicas de su vivienda, lo que corresponde a un 50% del total de los usuarios de dicho conjunto habitacional. De igual forma, se observa que en el conjunto habitacional Las Delicias el porcentaje de medianamente satisfecho y poco satisfecho con las características físicas de su vivienda lo cual representa un 74.28% de sus usuarios.

Tabla 15.
Características Físicas de la vivienda Conjunto Habitacional.*

Tabla cruzada Características Físicas de la vivienda*Conjunto Habitacional										
	Recuento									Total
	Conjunto Habitacional									
	Montemar	El Campanario	Santo Domingo	Los Portales 5	Casa Magna	Natura	Puerta Plata	Las Delicias	Real Rosarito 2	
Nada Satisfecho	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Poco Satisfecho	10	1	0	8	6	14	2	12	1	54
Medianamente Satisfecho	25	11	19	17	13	50	9	40	4	188
Satisfecho	0	6	4	9	14	29	9	12	5	88
Muy Satisfecho	0	2	0	5	6	4	0	6	0	23
Total	35	20	23	39	40	100	20	70	10	356

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 16 muestra la relación entre el entorno habitacional y el conjunto habitacional. En los resultados de esta tabla se observa que el 69.9 % de los usuarios de vivienda social en Baja California se encuentra medianamente satisfecho o poco satisfecho con su residencia. De los conjuntos residenciales estudiados, los resultados correspondientes a Montemar y

Santo Domingo muestran los porcentajes más altos de poca satisfacción, con 97.1% y 69.6% respectivamente.

Tabla 16.

*Entorno Habitacional*Conjunto Habitacional.*

Tabla cruzada Entorno habitacional*Conjunto Habitacional											
		Recuento									
		Conjunto Habitacional									
Entorno habitacional		Montemar	El Campanario	Santo Domingo	Los Portales 5	Casa Magna	Natura	Puerta Plata	Las Delicias	Real Rosarito 2	Total
	Nada Satisfecho	0	0	2	1	0	1	0	3	0	7
	Poco Satisfecho	34	2	16	11	2	7	2	26	0	100
	Medianamente Satisfecho	1	15	4	18	2	62	13	30	4	149
	Satisfecho	0	3	1	8	25	22	4	11	5	79
	Muy Satisfecho	0	0	0	1	11	7	1	0	1	21
	Satisfecho										
	Total	35	20	23	39	40	100	20	70	10	356

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 17 se muestra la relación entre la Interacción Social y el conjunto habitacional. Los resultados obtenidos muestran que los niveles más altos de individuos que manifestaron sentir poca satisfacción se encuentran en los conjuntos residenciales Montemar y el Campanario, con 40% y 20% respectivamente. El conjunto residencial que muestra los niveles más altos de satisfacción en esta tabla es el de Casa Magna, con un 45% de individuos que contestaron sentirse satisfechos con la interacción social y un 32.5% que manifestaron sentirse muy satisfechos con este parámetro.

Tabla 17.

*Interacción Social*Conjunto Habitacional.*

Tabla cruzada Interaccion social*Conjunto Habitacional											
		Recuento Conjunto Habitacional									
		Montemar	El Campanario	Santo Domingo	Los Portales 5	Casa Magna	Natura	Puerta Plata	Las Delicias	Real Rosarito	Total
Interaccion social	Nada Satisfecho	0	0	0	1	0	3	0	3	0	7
	Poco Satisfecho	14	4	1	3	1	8	3	11	0	45
	Medianamente Satisfecho	20	6	15	12	8	50	10	33	6	160
	Satisfecho	1	8	7	19	18	32	7	19	4	115
	Muy Satisfecho	0	2	0	4	13	7	0	4	0	30
	Satisfecho										
Total		35	20	23	39	40	100	20	70	10	357

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 18 muestra los resultados de la relación cruzada entre las variables de Régimen de Tenencia y Satisfacción Residencial. En este sentido, la mayoría de la población analizada manifestó sentirse medianamente satisfecha o satisfecha con el parámetro analizado. Es importante destacar que la mayoría de la población encontrada en estos dos valores de medición son individuos dueños de los inmuebles que habitan.

Tabla 18.*Régimen de Tenencia*Satisfacción Residencial.*

		Tabla cruzada Regimen de tenencia*Satisfaccion Residencial				
Recuento		Satisfaccion Residencial				
		Poco Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Regimen de tenencia	Propia	35	124	53	3	215
	Rentada	15	32	22	1	70
	Prestada	2	5	1	1	9
Total		52	161	76	5	294

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 19 muestra la relación entre la satisfacción residencial y el género del individuo encuestado. Del total de la muestra analizada, 163 individuos (113 mujeres y 50 hombres) manifestaron sentirse medianamente satisfechos con el parámetro analizado. Es importante destacar que el porcentaje de mujeres evaluadas en ésta tabla es de casi el doble a la cantidad de hombres encuestados.

Tabla 19.*Género*Satisfacción Residencial.*

		Tabla cruzada Genero*Satisfaccion Residencial				
Recuento		Satisfaccion Residencial				
		Poco Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Genero	Hombre	16	50	38	3	107
	Mujer	36	113	44	4	197
Total		52	163	82	7	304

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 20 se presentan los resultados del análisis de la Satisfacción Residencial respecto al número de personas que ocupan la vivienda. Los valores más elevados que se muestran en esta tabla corresponden a medianamente satisfechos y satisfechos, en valores de números de ocupantes de 3 a 5 personas por vivienda. La mayoría de los encuestados que habitan residencias con 6 o más habitantes manifestaron sentirse medianamente o poco satisfechos con su satisfacción residencial.

Tabla 20.

Personas que ocupan la vivienda*Satisfacción Residencial.

Tabla cruzada No. de personas que ocupan la vivienda(Incluye al encuestado)*Satisfacción Residencial						
Recuento		Satisfacción Residencial				Total
		Poco Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
No. de personas que ocupan la vivienda(Incluye al encuestado)	1.00	4	5	2	0	11
	2.00	15	31	12	2	60
	3.00	10	38	26	0	74
	4.00	9	48	23	3	83
	5.00	9	26	14	2	51
	6.00	2	12	5	0	19
	7.00	1	0	1	0	2
	8.00	0	1	0	0	1
	11.00	2	0	0	0	2
Total		52	161	83	7	303

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 21 se muestra la relación entre la Satisfacción Residencial y los metros cuadrados de construcción. El valor más alto registrado en los resultados de la medición se presenta en la celda correspondiente medianamente satisfecho y 42 m² de construcción, con un total de 62 individuos que seleccionaron esta opción. Un número igualmente importante de individuos manifestaron sentirse poco satisfechos (23 personas) con las construcciones de 35.51 m² y medianamente satisfechos (24 personas) con las viviendas de 35 m². En este sentido, del total de población analizado (305 individuos), un 70.5% manifestó sentirse medianamente satisfecho o poco satisfecho con el parámetro analizado.

Tabla 21.m² Construcción*Conjunto Habitacional.

Tabla cruzada m ² de construccion*Satisfacción Residencial						
Recuento		Satisfacción Residencial				Total
		Poco Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
m ² de construccion	35.00	5	24	10	0	39
	35.51	23	12	0	0	35
	40.00	1	8	28	3	40
	41.23	3	13	4	0	20
	42.00	7	62	27	4	100
	50.12	1	13	6	0	20
	54.00	6	17	5	0	28
	61.00	6	14	3	0	23
Total		52	163	83	7	305

Fuente: Elaboración propia.

V.2.2.2. PRUEBA DE INDEPENDENCIA DE VARIABLES (CHI-CUADRADA, X^2).

En la tabla 22 se puede observar que con una Chi Cuadrada de 253.96 y una significación bilateral menor a 0.000 se puede inferir que existe una asociación entre los valores obtenidos en las variables de Satisfacción de Entorno habitacional y el Conjunto Habitacional al que pertenecen las viviendas ocupadas por los usuarios de la muestra.

Tabla 22.*Chi Cuadrada Satisfacción de Entorno Habitacional / Conjunto Habitacional.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	253.961 ^a	40	0.000
Razón de verosimilitud	248.634	40	0.000
Asociación lineal por lineal	19.588	1	0.000
N de casos válidos	357		
a. 31 casillas (57.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.			

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 23, con un valor de Chi Cuadrada de 100.77 y una significación bilateral menor al 0.000, se determina la existencia de asociación entre los valores obtenidos en las variables de Satisfacción de la Interacción Social y el Conjunto Habitacional al que pertenecen las viviendas ocupadas por los usuarios de la muestra.

Tabla 23.*Chi Cuadrada Satisfacción de Interacción Social/Conjunto Habitacional.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	100.775 ^a	32	0.000
Razón de verosimilitud	101.640	32	0.000
Asociación lineal por lineal	1.532	1	0.216
N de casos válidos	357		
a. 24 casillas (53.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .20.			

Fuente: Elaboración propia.

V.2.3. ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL.

Dado que en el análisis de correlación se variables se observaron correlaciones entre las variables se evaluó la significancia de un modelo para predecir el índice de Satisfacción Residencial en función del conjunto habitacional, género, metros cuadrados de construcción y el número de carros en el hogar.

V.2.3.1. MÚLTIPLE.

En la tabla 24 se presenta el resumen del modelo. Dicho modelo arroja una bondad de ajuste de 0.806. Esto quiere decir que el modelo explica el 80.4% de la variación del Índice de Satisfacción Residencial.

Tabla 24. Resumen del modelo.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.898 ^a	0.806	0.804	0.32692
a. Predictores: (Constante), Satisfaccion, Interaccion social, Caracteristicas Fisicas de la vivienda, Entorno habitacional				

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 25 muestra los resultados arrojados por el análisis Anova. En ésta se tiene que $F(6,04) = 313.59$, $P < 0.05$. Por lo tanto, se demuestra que existe relación entre las variables involucradas.

Tabla 25. Anova. Fuente: Elaboración propia.

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	134.065	4	33.516	313.593	.000 ^b
	Residuo	32.170	301	0.107		
	Total	166.235	305			
a. Variable dependiente: Satisfaccion Residencial						
b. Predictores: (Constante), Satisfaccion, Interaccion social, Caracteristicas Fisicas de la vivienda, Entorno habitacional						

Tabla 26. Coeficientes. Elaboración propia.

Coeficientes^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	0.147	0.090		1.635	0.103
	Características Físicas de la vivienda	0.238	0.027	0.274	8.796	0.000
	Entorno habitacional	0.356	0.026	0.448	13.716	0.000
	Interaccion social	0.285	0.025	0.347	11.201	0.000
	Satisfaccion	0.061	0.028	0.078	2.156	0.032

a. Variable dependiente: Satisfaccion Residencial

En la tabla 26 se muestran los resultados para el análisis de los coeficientes, donde:

$$\beta_0 = 0.147 \quad \beta_1 = 0.238 \quad \beta_2 = 0.356 \quad \beta_3 = 0.285 \quad \beta_4 = 0.061$$

De esta manera, se puede presentar la ecuación del modelo como sigue:

$$\text{Índice de Satisfacción Residencial} = 0.147 + 0.238 \text{ Características físicas de la vivienda} \\ + 0.356 \text{ Entorno Habitacional} + 0.285 \text{ Interacción Social} + 0.061 \text{ Satisfaccion}$$

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En este capítulo se presenta una discusión de los resultados, contrastando el objetivo de la investigación con lo arrojado en los resultados.

Objetivo:

El objetivo de esta tesis era analizar el proceso de la toma de decisión para el diseño de desarrollos de vivienda social en Baja California. Partimos de la suposición de que el diseño de la vivienda social tiene como principal objetivo lograr la satisfacción residencial de los usuarios.

El artículo 4to de la constitución mexicana vigente expresa el derecho de toda familia a una vivienda digna y decorosa, de igual forma decreta que la ley establecerá los medios necesarios para dicho fin. Aunque la construcción de los desarrollos de vivienda social ya no está en manos del estado, el cuasi mercado de la vivienda social en México ha sido moldeado por las políticas públicas en la materia a través de los años.

Por lo cual se buscó medir la satisfacción residencial de los usuarios de vivienda social en Baja California, mismos que habitan en desarrollos que no se habían finalizado a diciembre de 2014 y por tanto deberían cumplir con los requerimientos de los desarrollos urbanos integrales sustentables (DUIS).

Estudios previos realizados por la dirección de estudios económicos de vivienda de la Sociedad Hipotecaria Federal (2014), en su encuesta de satisfacción residencial, nos muestran que el índice de satisfacción residencial a nivel nacional se ubicó en 6+ o poco satisfactorio de acuerdo a su escala. De igual manera el índice de satisfacción con el conjunto habitacional y la ciudad se ubicó en 6+, es decir poco satisfactorio.

De acuerdo al estudio de caso llevado a cabo por Galindo (2016), se obtuvo que la satisfacción del usuario de vivienda de interés social en Ensenada, Baja California, el 78.1% de una muestra de 78 viviendas se percibe como nada satisfecho con su experiencia de uso, un 20.5% se siente poco satisfecho y el 1.4% tenía un nivel medio de satisfacción.

Dentro de nuestro instrumento de satisfacción residencial se incluyeron las siguientes variables:

- 1) Características físicas de la vivienda: Percepción del usuario con respecto al espacio y función que posee el diseño de la vivienda y sus materiales.
- 2) Entorno habitacional: Percepción del usuario de la vivienda con respecto a la localización del fraccionamiento, su diseño y el entorno que le rodea.
- 3) Interacción social: Percepción de la interacción con los vecinos.
- 4) Satisfacción: Percepción del usuario de lo esperado y lo obtenido en cuanto a las características físicas de la vivienda, entorno habitacional e interacción social.

Postura Crítica:

Los obstáculos a los que nos enfrentamos en la realización de la investigación durante el proceso de la recolección de los datos fueron dos.

- 1) En primer lugar la falta de disposición, debido a que los usuarios se encontraban en algunos casos ocupados con labores del hogar o no deseaban compartir sus percepciones, en cuanto a la disponibilidad nos enfrentamos a la falta de acceso a diferentes complejos habitacionales ya que estaban enrejados y con candado debido a la inseguridad. Hecho que se observó más marcado en el municipio de Ensenada en lo que respecta a la disposición y en Tijuana con la disponibilidad.
- 2) Por otro lado dada la naturaleza cuantitativa del instrumento y el límite temporal para la obtención de los datos no se tuvo el tiempo necesario para ganarse la confianza de los usuarios. Por lo que hubo muchas ocasiones en las que las respuestas de los usuarios no se percibieron del todo sinceras por el equipo que levanto las encuestas.

Se intentó generar un ambiente de confianza para el usuario, teniendo especial cuidado con las preguntas que pudieran generar incomodidad o desconfianza, por ejemplo el número de personas que habitan la vivienda en el caso de madres solteras.

En cuanto a las fortalezas del trabajo se encuentran que en la elaboración del instrumento se contemplan la inclusión de la variable satisfacción, refiriéndose a lo esperado y obtenido en cuanto a las características físicas de la vivienda, entorno habitacional e interacción social,

lo cual se considera importante por el autor de la presente tesis. Los algunos de los autores que fueron tomados consideración son los siguientes.

1. Amerigo (1995): Las variables utilizadas en su teoría son las características de la vivienda, el conjunto habitacional, su localización y la disposición de servicios.
 - a. Puntos fuertes: toma en cuenta el conjunto habitacional y no solamente la unidad vivienda.
 - b. Puntos débiles: No se toma en consideración la interacción social, ni lo que esperaba recibir el usuario de su vivienda social.
2. Mohit (2014): Dentro de sus hallazgos nos presenta que las características sociodemográficas de los usuarios inciden en la satisfacción de manera diferente según la cultura, sostiene que las características de la vivienda también tienen un efecto sin embargo no es concluyente, en cuanto a las características del vecindario la seguridad incide positivamente en la satisfacción residencial. El nivel de satisfacción puede llevar a la migración dependiendo de qué tan bajo sea y la capacidad de reubicación del usuario.
 - a. Puntos fuertes: toma en cuenta las características sociodemográficas de los usuarios, las características de la vivienda, características del vecindario y el comportamiento de los usuarios.
 - b. Puntos débiles: No se toma en consideración la interacción social, ni lo que esperaba recibir el usuario de su vivienda social.

Se sugiere una aproximación de tipo cualitativo con la finalidad de obtener respuestas más honestas de parte de los usuarios.

Nivel explicativo:

Los resultados de esta investigación demostraron que considerando las características físicas de la vivienda, así como la escala del entorno habitacional y la interacción social, la satisfacción residencial de los usuarios de viviendas sociales construidas por desarrolladores de vivienda en Baja California es medianamente satisfecho, es decir 3 en una escala del uno al 5 utilizada en el instrumento, donde uno es nada satisfecho y cinco es totalmente satisfecho.

De igual forma se encontró que existe asociación entre los valores obtenidos en las variables de satisfacción de las características físicas de la vivienda, el entorno vivienda e interacción social y el Conjunto Habitacional al que pertenecen las viviendas ocupadas por los usuarios. Estos resultados indican que las diferencias en las características de los conjuntos habitacionales considerados en la muestra generan una diferencia en los niveles de satisfacción de los usuarios para estas tres escalas.

Como variables predictoras de la satisfacción residencial en un 14.4%, se tuvieron el conjunto habitacional, el género, los m² de construcción y el número de carros en el hogar.

En atención a estos datos se rechaza la hipótesis y se infiere que el proceso de la toma de decisión para el diseño de desarrollos de vivienda social en Baja California no se enfoca en la satisfacción residencial del usuario.

En el mismo tenor la satisfacción residencial del usuario de las viviendas construidas por las desarrolladoras de vivienda en Baja California es medianamente satisfecha.

Nivel conclusivo:

Dado que se evidencio que la satisfacción residencial de los usuarios de viviendas sociales construidas por las desarrolladoras de vivienda en Baja California es medianamente satisfactoria existen oportunidades de mejora.

Se necesita estudiar a fondo cuales son las expectativas de los usuarios con respecto a sus viviendas sociales y el conjunto habitacional. El hecho de que existan variaciones en la satisfacción del usuario dependiendo del conjunto habitacional que se trate muestra que las diferencias entre ellos deben tomarse en cuenta.

Uno de los predictores de la satisfacción residencial que concierne directamente al diseño de la vivienda son los m² de construcción, por lo que vale la pena reabrir el debate de lo que la vivienda mínima debe medir en el estado de Baja California, considerando las características sociodemográficas y culturales de los usuarios.

CONCLUSIONES.

La cuestión habitacional en México es un problema social, económico, ideológico y político, para el cual no se han podido aportar soluciones de manera definitiva y satisfactoria en ningún país. En la medida en que es un bien necesario, está ligado a las políticas públicas que deben considerar a la vivienda como un derecho.

El sector vivienda tiene que encontrar la forma de satisfacer las necesidades de sus clientes debido al número de empresas compitiendo en ese giro. Existen estudios que cuantifican la demanda de viviendas, así como aquellos que revelan la cantidad de casas vendidas por año en una región.

Para realizar esta investigación se utilizó una metodología mixta, dentro de la metodología cuantitativa se utilizaron encuestas para la recolección de datos. Además, se diseñaron guías de entrevista para la parte cualitativa. La investigación fue no experimental, ya que es una indagación empírica y sistemática en la cual no se tiene un control directo sobre las variables porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables.

Muchas de las necesidades que se buscan complacer al adquirir una vivienda están dadas por cómo el individuo percibe la satisfacción generada por el inmueble. Estas necesidades están jerarquizadas desde los niveles más bajos y más básicos, hasta las de niveles más altos. Dichas necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinaciones biológicas, culturales y sociales.

La calidad de vida es otro concepto importante para analizar en un contexto más amplio las implicaciones de las políticas de vivienda en un país. La calidad de vida es la autoevaluación de la satisfacción que realiza la persona sobre su vida, la cual se complementa con el bienestar objetivo, relacionado con una noción económica, que considera el ingreso o el consumo familiar, y una sociológica que se centra en las condiciones materiales de la vida de las personas, como indicadores del bienestar.

La cuestión habitacional es un problema social, económico, ideológico y político, para el cual no se han podido aportar soluciones de manera definitiva y satisfactoria en ningún país. En la medida en que es un bien necesario, está ligado a las políticas públicas que deben considerar a la vivienda como un derecho.

El tema de la vivienda y su entorno, a nivel federal y estatal, requiere de la implementación de una política pública que defina las estrategias y acciones adecuadas, que impacten en los problemas de fondo y que en su conjunto conduzcan a la reducción del rezago habitacional.

La realidad de la mayoría de los conjuntos residenciales que se construyen actualmente en el país se contrapone fuertemente a los criterios antes mencionados. Al momento de calificar la relación vinculadora de los espacios en dichos urbanismos, queda de manifiesto la reducción de los espacios a un mínimo prácticamente inhabitable.

Si bien las políticas de vivienda en México se han concebido con una visión de estrategia financiera, irónicamente el criterio financiero nunca ha jugado un papel significativo en el diseño y operación de los programas. Los fondos no se han planteado como instituciones financieras que deberían asegurar su sustentabilidad, es decir como fondos revolventes a mediano y largo plazos.

Parte de las estrategias y acciones que llevan a cabo los gobiernos estatal y municipales en el estado tratan de abordar el problema del déficit habitacional agrupando las carencias de vivienda en tres tipos: aquellas que tienen que ver con los materiales con que está construida, las que se refieren al espacio para medir hacinamiento; y las carencias por falta de conexiones de servicios básicos indispensables.

El tema de la autoproducción de vivienda en los últimos años no se ha atendido de acuerdo a las necesidades, vislumbrándose como una oportunidad ya que la vivienda digna se encuentra en la agenda nacional de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano.

El diseño de la vivienda social y el conjunto habitacional deben ser considerados como de vital importancia para hacer frente a los desafíos que se presentan en el sector. Ya que a través de este se debe encontrar la manera de satisfacer a los diferentes actores involucrados.

El mercado o cuasi mercado de la vivienda en México como en otros países de Latinoamérica ha sido formado en gran parte por las leyes, reglamentos e instituciones gubernamentales con el fin de dotar de este derecho a los usuarios. Sin embargo, la realidad nos dice que los ganadores de estas acciones han sido tanto los desarrolladores de vivienda como el sector industrial y financiero.

Los usuarios de la vivienda social se encuentran entre los estratos con más vulnerabilidad de la sociedad. Con salarios bajos y pocas oportunidades de financiamiento. Lo que limita de gran

manera sus opciones en el mercado de vivienda. Pero esto no significa que deban conformarse con viviendas que no los satisfagan como usuarios.

Los resultados de esta investigación demostraron que considerando las características físicas de la vivienda, así como la escala del entorno habitacional y la interacción social, la satisfacción residencial de los usuarios de viviendas sociales construidas por desarrolladores de vivienda en Baja California es medianamente satisfecho, es decir 3 en una escala del uno al 5 utilizada en el instrumento, donde uno es nada satisfecho y cinco es totalmente satisfecho.

Se encontró que existe asociación entre los valores obtenidos en las variables de satisfacción de las características físicas de la vivienda, el entorno vivienda e interacción social y el Conjunto Habitacional al que pertenecen las viviendas ocupadas por los usuarios. Estos resultados indican que las diferencias en las características de los conjuntos habitacionales considerados en la muestra generan una diferencia en los niveles de satisfacción de los usuarios para estas tres escalas.

Dado que se evidencio que la satisfacción residencial de los usuarios de viviendas sociales construidas por las desarrolladoras de vivienda en Baja California es medianamente satisfactoria existen oportunidades de mejora.

Se necesita estudiar a fondo cuales son las expectativas de los usuarios con respecto a sus viviendas sociales y el conjunto habitacional. El hecho de que existan variaciones en la satisfacción del usuario dependiendo del conjunto habitacional que se trate muestra que las diferencias entre ellos deben tomarse en cuenta.

REFERENCIAS.

Adam, H., Obodaru, O. & Galinsky, A.D. (2015). Who you are is where you are: Antecedents and consequences of locating the self in the brain or the heart. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 128, 74-83. <http://doi.org/10.1016/j.obhdp.2015.03.004>

Andrade, M., Aguirre, C., & Mora, M. (2007). La vivienda en la escala de necesidades. Antecedentes para una Evaluación de la Satisfacción Residencial de los Beneficiarios del Fondo Solidario de Vivienda. *Revista de la construcción*, 51, 13.

Arenas Cruz Mauricio. (2015, octubre 26). Sistemas complejos. Conceptualización y descripción. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-complejos-conceptualizacion-y-descripcion/>

Arnold, M. "Teoría de Sistemas, Nuevos Paradigmas: Enfoque de Niklas Luhmann". *Revista Paraguaya de Sociología*. Año 26. N°75. Mayo-agosto. 1989. Páginas 51-72.

Audeves-Pérez, S., Solís-Carcaño, R., & Álvarez-Romero, S. (2013). Satisfacción y respuestas conductuales de los clientes que compran una vivienda y gestión de las empresas constructoras de la voz del cliente. *Revista de la Construcción*, 12(1), 100-108.

Álvarez González, M. (2004). El proceso de toma de decisiones. Aspectos a tener en cuenta. En M. Álvarez González y R. Bisquerra (Coords.) *Manual de orientación y tutoría* (formato electrónico). Barcelona: Praxis.

Álvarez González, M. y Rodríguez Moreno, M. L. (2006). El proceso de toma de decisiones en la educación secundaria. Un enfoque comprensivo. *Revista de Orientación Educativa*, 20(38), 13-48.

Awale, R. y Rowlinson, S. (2014). A conceptual framework for achieving firm competitiveness in construction: A 'creating shared value' (CSV) concept In: Raiden, A B and Aboagye-Nimo, E (Eds) *Procs 30th Annual ARCOM Conference*, 1-3 September 2014, Portsmouth, UK, Association of Researchers in Construction Management, 1285-1294.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99-120.

Black, D. y V. Henderson (1999), "A Theory of Urban Growth", *Journal of Political Economy*, vol. 107, núm. 21, pp. 252-284.

Blustein, D. L. (1987). Decision- Making Styles and Vocational Maturity. An Alternative Perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 30, 61- 71.

Boils, G. (2004). El Banco Mundial y la política de vivienda en México. *Revista mexicana de sociología*, 66(2), 345-367.

Boltvinik, J., & Damián, A. (2003). Derechos humanos y medición oficial de la pobreza en México. *Papeles de población*, 9(35), 101-136.

Borsdorf, A. (2003). Cómo modelar el desarrollo y la dinámica de la ciudad latinoamericana. *EURE*, 29(86), 37-49. doi: 10.4067/S0250-71612003008600002.

Bourdieu, P., y Christin, R. (2015). La construcción del mercado. El campo administrativo y la producción de la "política de vivienda." *Sudamérica: Revista de Ciencias Sociales*, 1(4), 34-77. Recuperado de: <https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/sudamerica/article/view/1558>

Burns; Stalker (1961): *The Management of Innovation*. London, Tavistock.

Cathalifaud, M. A., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Cinta de moebio*, (3).

Chandler, A. (1962): *Strategy and Structure*. MIT Press, Cambridge, Mass.

Chang, R., Zuo, J., Soebarto, V., Zhao, Z., Zillante G. (2017). Dynamic interactions between sustainability and competitiveness in construction firms: A transition perspective, *Engineering, Construction and Architectural Management*, Vol. 24 Issue: 5, pp.842-859, <https://doi.org/10.1108/ECAM-01-2016-0025>

Chapman, C. (1997): "Reflections on a Contingent View of Accounting". *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 22 (2), pp. 189-205.

Chapman, C.; Hopwood, A.; Shields, M. (2007): *Handbook of Management Accounting Research*. Vol. 1 y 2. Oxford, U.K.: Elsevier.

Chenhal, R. (2003): "Management control systems design within its organizational context: findings from contingency-based research and directions for the future". *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 28 (2-3), pp. 127-168.

Cruz, A. (2018): "La política pública de vivienda en México y el proceso de gobernanza". *Teoría, impactos externos y políticas públicas para el desarrollo regional*, (818). Recuperado de: <http://ru.iiec.unam.mx/3768/>

CONAVI con datos del INEGI (Muestra del Censo de Población y Vivienda, 2010).

Connolly, P. (1997). El financiamiento de vivienda en México. *online* <http://infonavit.janium.net/janium/UAM/Documentos/19752.pdf>.

Córdova, M. A. (2015). Transformación de las políticas de vivienda social. El Sistema de Incentivos para la Vivienda en la conformación de cuasi-mercados en Ecuador. *Íconos - Revista de Ciencias Sociales*, 19(53), 127. Recuperado de: <https://doi.org/10.17141/iconos.53.2015.1530>

Corominas, E. (1999). Estilo de decisiones de carácter profesional-ocupacional en estudiantes universitarios. En AAVV. *Nuevas realidades educativas, nuevas necesidades metodológicas*. Málaga: Actas del Congreso Nacional de AIDIPE.

Cosentino, A. C., Azzollini, S. C., Depaula, P. D., & Castillo, S. E. (2016). Toma de decisión según racionalidad/afectividad, entrenamiento y saturación cultural en situaciones multiculturales: Un estudio experimental con soldados para la paz. *Interdisciplinaria*, 33(2), 283-298.

Davila, A. (2000): "An Empirical Examination of Management Control Systems' Design in New Product Development". *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 25, 383-409.

Despotovic, D., Despotovic, M., Nedic, V, y Cvetanovic, S. (2015) Economic, social and environmental dimensión of sustainable competitiveness of european countries. *Journal of Environmental Planning and Management*. DOI: 10.1080/09640568.2015.1085370

Documento de "Informe Indicadores INFONAVIT 2012".

Documento del "Informe Mensual marzo 2015"; CEA, 2015.

Emmanuel, C.; Otley, D.; Merchant, K. (1990): *Accounting for Management Control*, Second Edition. Chapman & Hall.

Ennals, Meter y Deryck W. Holdsworth (1998), *Homeplace. The Making of the Canadian Dwelling over three Centuries*, University of Toronto Press, Toronto.

Estudio de "Vivienda Deshabitada"; Comisión Mixta de Desarrolladores, INFONAVIT, 2013.

Fernández Rodríguez, Z. y Suárez González, I. (1996): «La estrategia de la empresa desde una perspectiva basada en los recursos», *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 5, N.º 3, pp. 73-92.

Foot, P. (2013). The problem of abortion and the doctrine of the double effect. En R. Shafer- Landau (Ed.), *Ethical theory: An anthology* (2da. ed.). Malden, MA, USA: John Wiley.

Ford, L. R. (1996). A new and improved model of Latin American city structure. *Geographical Review*, 86(3), 437-440.

Forrester, J.W. *Principles of Systems*. Wright-Allen Press. 1968.

Galindo, L. M., Escalante, R., & Asuad, N. (2004). El proceso de urbanización y el crecimiento.

Garrido, M. A., Núñez, C. A., & Zapata, M. E. M. (2007). Antecedentes para una evaluación de la satisfacción residencial de los beneficiarios del Fondo Solidario de Vivienda (FSV). *Revista de la Construcción*, 6(2), 42-51.

Gerdin, J.; Greve, J. (2004): "Form of Contingency Fit in Management Accounting Research – a Critical Review", *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 29, pp. 303-326.

González, M. Á., & Soler, M. O. (2009). El proceso de toma de decisiones profesionales a través del coaching. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(2), 877-900.

González, S., & Larralde, A. (2013). Conceptualización y medición de lo rural. Una propuesta para clasificar el espacio rural en México. *La situación demográfica de México 2013*, 141-157.

González-Yñigo, M. G., & Méndez-Ramírez, J. J. (2018). La política de vivienda sustentable en México producto de las transformaciones del Estado Benefactor al Estado Neoliberal. Caso Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para el Trabajador en México 2006-2015. *Quivera. Revista de Estudios Territoriales*, 20(1), 71-84.

Gordillo León, F., Arana Martínez, J. M., Salvador Cruz, J., & Mestas Hernández, L. (2011). Emoción y toma de decisiones: teoría y aplicación de la Iowa Gambling Task. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 14(1).

Grant, R. M. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation. *California management review*, 33(3), 114-135.

Griffin, E., & Ford, L. (1980). A model of Latin American city structure. *Geographical review*, 397-422.

Harren, V. A. (1979). A model of career decision making for college student. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 119-133.

Hernández, G., & Velásquez, S. (2014). Vivienda y calidad de vida. Medición del hábitat social en el México occidental. *Revista Bitácora Urbano Territorial*, 24(1), 1-36.

Hernández, M. T. E. (2003). El uso cotidiano de los espacios habitacionales: de la vecindad a la vivienda de interés social en la ciudad de México. *Scripta Nova: revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 7.

Hernández-López, M. F., López-Vega, R., & Velarde-Villalobos, S. I. La situación demográfica en México. Panorama desde las proyecciones de población. CONAPO. 2013.

Hiernaux-Nicolas, D. (2005). La promoción inmobiliaria y el turismo residencial: el caso mexicano. *Scripta Nova*, 9(194), 05.

Hopper, T.; Tsamenyi, M.; Uddin, S.; Wickramasinghe, D. (2008): "Management Accounting in Less Developed Countries: What We Know and Need to Know". Working

paper presentado en el Research Seminar Series de la School of Accounting and Commercial Law, Victoria, University of Wellington. Marzo, 7 del 2008.

Imilan, W., Olivera, P., & Beswick, J. (2016). Acceso a la vivienda en tiempos neoliberales: Un análisis comparativo de los efectos e impactos de la neoliberalización en las ciudades de Santiago, México y Londres. *Revista Invi*, 31(88), 163-190.

Jacquín, C. (2012). Producir y habitar la periferia. Los nuevos conjuntos de vivienda de bajo costo en México (ZMVM). *Bulletin de l'Institut français d'études andines*, (41 (3)), 389-415.

Jepsen, D. A. (1974). Vocational decision-making strategy types. *Vocational Guidance Quarterly*, 23, 17-23.

Joaquín, D. H. D., & Liliana, R. A. (2013). Satisfacción de las necesidades del cliente en el sector vivienda: el caso del Valle de Toluca. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 14(4), 499-509.

Johansen, O. (1975). Introducción a la teoría general de sistemas. Univ. de Chile, Dpto. de Administración.

Johansen, O. (1993). Introducción a la Teoría General de los Sistemas. EDITORIAL U MUSA, S.A. e C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.

John, V. N., & Morgenstern, O. theory of games and Economic Behavior, 1944.

Johnson, R. (1978). Individual Styles of decision making: A theoretical model for counselling. *Personnel & Guidance Journal*, 56, 530-536.

Kahneman, D., y Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263-292.

Kahneman, D., y Tversky, A. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211, 453-458.

Kahneman, D., & Tversky, A. (1987). Teoría prospectiva: Un análisis de la decisión bajo riesgo. *Estudios de Psicología*, 8(29-30), 95-124.

Kahneman, D. (2012). Pensar rápido, pensar despacio. Barcelona: Debate

Keeney, R.L. y Raiffa, H. (1976), *Decision with Multiple Objectives*, Wiley, New York (2a ed., 1993, Cambridge University Press, Cambridge).

Krumboltz, J. D. (1979). A Social Learning Theory of Career Decision Making. En A. M. Mitchell, G. B. Jones. y J. D. Krumboltz (Eds.). *Social Learning and Career Decision Making* (págs. 19-50). Cranston: The Carroll Press.

Kunz-Bolaños, I., & Romero-Vadillo, I. G. (2008). Naturaleza y dimensión del rezago habitacional en México. *Economía, sociedad y territorio*, 8(26), 415-449.

Lakoff, G. & Johnson, M. (1999). *Philosophy in the flesh: The embodied mind and its challenge to western thought*. New York: Basic Books.

Lawrence Y Lorsch (1967): *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Harvard Business School Press, reprint 1986.

Levin, J. (2006). *Choice under uncertainty*. Lecture Notes, 2.

López, J. E. N., Martínez, P. A., & Riveros, P. H. (2004). La diversificación desde la Teoría de Recursos y Capacidades. *Cuadernos de estudios empresariales*, (14), 87-104.

Luhmann, N., & Torres, J. (1998). *Teoría de los sistemas sociales*. México: DF: Universidad Iberoamericana.

"Manual de Servicios al Público"; INDIVI, 2012.

Martínez-Selva, J. M., Sánchez-Navarro, J. P., Bechara, A. y Román, F. (2006). Mecanismos cerebrales de la toma de decisiones. *Revista de Neurología*, 42(7), 411-418.

Molina, C. M. (2012). Evaluación de la Sustentabilidad de la Vivienda en México. *Tercer Infor*.

Monat, A. & Lazarus, R.S. (1991). *Stress and coping: An anthology* (3ra. ed.). New York: Columbia University Press.

Monkkonen, P. (2012). La segregación residencial en el México urbano: niveles y patrones. *EURE (Santiago)*, 38(114), 125-146.

Morales Zúñiga J. Desarrollo organizacional. Apuntes para Estudiantes Universitarios y Profesionales. [Internet]. 2010 [citado 6 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.universidadabierta.edu.mx/>.

Moriello, S. A. (5 de MARzo de 2003). Sistemas complejos, caos y vida artificial. Recuperado el 15 de octubre de 2015, de Red científica: <http://www.redcientifica.com/doc/doc200303050001.html>

Morini, A. (2007) Progetto LIVINGALL. Assistenza Anziani/agosto. (pp. 9-11). Roma: Istituto per le Tecnologie della Costruzione.

Moubarak, A. (2008). Teoría de la Utilidad Esperada: Una aproximación realista. Universidad de Chile.

Muñoz Figueroa, C. D. (2017). La vivienda deshabitada, punto de partida para la revitalización urbana.

Naranjo Leclercq, A. (24 de diciembre de 2007). ¿Que son los sistemas complejos? Recuperado el 15 de octubre de 2015, de WordPress:

Narro Robles, J., Moctezuma Navarro, D., & De la Fuente Stevens, D. (2013). Descalabros y desafíos de la política social en México. *Problemas del desarrollo*, 44(174), 09-34.

Nava Villarreal A. Evolución y Cambio de la Organización y su Administración. Daena: International Journal of Good Conscience. 2013 agosto; 8(2):101-11.

Navas López, J. E. y Guerras Martín, L. A. (2002): «La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones», Civitas, 3.a edición, Madrid.

Niles, S. G., Erford, B. T., Hunt, B. y Watts, R. H. (1997). Decision- Making Styles and Career Development in College Students. *Journal of College Student Development*, 38 (5), 479- 488.

Nishikimoto, E. H. (2002). Notas sobre el diseño de la vivienda y de su entorno barrial y urbano. *Revista INVI*, 16(44), 89-97.

Noriega, J. Á. V., Hernández, G. B., & Quintana, J. T. (2017). Condicionantes de la satisfacción con la vida de los pueblos originarios en México. *Acta de investigación psicológica*, 7(3), 2783-2792.

Otley, D. (1980): "The Contingency Theory of Management Accounting: Achievement and Prognosis". *Accounting, Organizations and Society*, pp. 413-428.

Ortiz, R. M. (2017). Apuntes sobre la participación del sector privado en el desarrollo de vivienda social en México. *Archivio di studi urbani e regionali*.

Oya, H., Adolphs, R., Kawasaki, H., Bechara, A., Damasio, A. y Howard III, M. A. (2005). Electrophysiological correlates of reward prediction error recorded in the human prefrontal cortex. *Proc Natl Acad Sci USA*, 102, 8351-8356.

Peralta, B. G. (2010). Vivienda social en México (1940-1999): Actores públicos, económicos y sociales. *Cuadernos de vivienda y urbanismo*, 3(5).

Peralta, B. G. (2013). Vivienda social en México (1940-1999): actores públicos, económicos y sociales. *Cuadernos de Vivienda y Urbanismo*, 3(5). Recuperado de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cvyu/article/view/5527>

Pérez, A. M. S., Milian, A. J. G., Cabrera, P. L., & Victoria, I. P. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (24), 86-99.

Pírez, P. (2014). La mercantilización de la urbanización. A propósito de los "conjuntos urbanos" en México. *Estudios demográficos y urbanos*, 29(3), 481-512.

Plan Financiero 2015-2019, INFONAVIT.

Ponce, P. (2009). Análisis de la Teoría de Sistemas Complejos y su aplicación a sistemas organizacionales. *revista Revismar*, (1).

Porporato, M. (2008): "Impact of Formal Control Mechanisms on the Performance of International Joint Ventures". *Journal of Global Business Advancement*, - special issue on global issues in accounting – Vol. 2, n° 1/2, pp. 142-172.

Porporato, M., & Waweru, N. (2011). La teoría de la contingencia en contabilidad de gerencial: un repaso de la literatura anglosajona. *Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión*, 9(17), 1-16.

Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. The Free Press.

Programa Nacional de Vivienda 2021-2024. Recuperado de :https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/643644/PNV_28.05.2021.pdf

Programa Sectorial de Vivienda de Baja California 2014-2019. Consultado el 29 de Recuperado de: <http://dceg.bajacalifornia.gob.mx/Sasip/documentos/archivos/sid10636282967094206693.pdf>.

Pulgarin, S. A., & Rivera Rodríguez, H. A. (2012). Las Herramientas Estratégicas: Un Apoyo Al Proceso De Toma De Decisiones Gerenciales (Strategic Tools: Supporting the Managerial Decision Making Process). *Criterio Libre*, 10(16), 89-114.

Rios-Insua, S. A., & Jiménez, A. (2002). La teoría de la utilidad para modelos de preferencias en decisión multiatributo. *Toma de Decisiones con Criterios Múltiples*.

Riveros, B. P. (2010). Teoría de los recursos y capacidades: el foco estratégico centrado en el interior de la organización. *Sotavento MBA*, (15), 54-61.

Roger, D., Jarvis, G. & Najarian, B. (1993). Detachment and coping: The construction and validation of a new scale for measuring coping strategies. *Personality and Individual Differences*, 15(6), 619-626. [http://doi.org/10.106/0191-8869\(93\)90003-L](http://doi.org/10.106/0191-8869(93)90003-L).

Rojas, P., Sepúlveda G, y Sergio. (1999). *¿Qué es la competitividad?* San José, C.R.: IICA.

Romay, A. (27 de enero de 2014). Organizaciones como sistemas complejos. Recuperado el 15 de octubre de 2015, de scalabBle: <http://www.scalabble.com/2014/01/sistemas-complejos/>

Saavedra, M. L., & Tapia, B. (2012). El Entorno Sociocultural y la Competitividad de la PYME en México. *Panorama socioeconómico*, 30(44), 4-24.

Saavedra, M. (2014). Hacia la determinación de la competitividad de la pyme latinoamericana. México: Publicaciones empresariales UNAM.

Sabatini, F. (2003). Capitale sociale e sviluppo economico (No. 0307004). University Library of Munich, Germany.

Sánchez, C. J. (2012). La vivienda social en México. Pasado, presente, futuro?. Recuperado de: <http://conurbamx.com/home/wp-content/uploads/2015/05/libro-vivienda-social.pdf>

Segredo Pérez AM, Pérez Piñero J, López Puig P. Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2015 [citado 12 May 2016]; 41(4): [aprox.27 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/513/376>.

Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y sociedad*, vol. XXXI, número 2. República Dominicana. Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87031202>.

Thompson, J. (1967): "Organizations in Action". MacGraw Hill Books, New York.

Torres S. Teoría y práctica del desarrollo organizacional. [monografía en Internet]. 2003 [citado 10 May 2016]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/teoria-y-practica-del-desarrollo-organizacional/>

Torres Olivos, M. (2006). Fernando Fajnzylber: una visión renovadora del desarrollo de América Latina (1. ed.). Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Naciones Unidas.

Trejo Fuentes S. Teoría del desarrollo organizacional [Internet]. 2008 [citado 12 May 2016]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/teoria-desarrolloorganizacional/>

Twersky, A., & Kahneman, D. (1986). Rational choice and the framing of decisions. *The Journal of Business*, 57(4), 251-278.

Vázquez-Honorato, L. A., & Salazar-Martínez, B. L. (2010). Arquitectura, vejez y calidad de vida. Satisfacción residencial y bienestar social. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 2(2), 57-70.

Victoria, J. V. (1996). Análisis dinámico de la estrategia empresarial: un ensayo interdisciplinar. Universidad.

Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic management journal*, 5(2), 171-180.

Woodward, J. (1965). "Industrial Organization: Theory and Practice". Oxford University Press, London.

"XXV Reunión del Consejo Nacional de Organismos Estatales de Vivienda"; marzo 2014.