



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA  
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia**

**Manuscrito Recepcional  
Programa de Profundización en Psicología Organizacional**

**Evaluación de factores y servicios asociados a la habitabilidad externa de  
la vivienda**

**Investigación de Tipo Teórica**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:**

**Arantza Noriega Escamilla**

**Director: Dr. Eric Orlando Jiménez Rosas  
Dictaminador: Mtro. Óscar Iván Negrete Rodríguez**



**Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, 26 de Mayo del 2022**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## Resumen

La mayor parte de los estudios sobre la vivienda se enfocan en la habitabilidad interna. En esta investigación se decidió evaluar los servicios urbanos asociados a la habitabilidad externa: alumbrado público, energía eléctrica, agua, alcantarillado, gas, limpieza, telecomunicación, salud, emergencia, educación, transporte público, seguridad y espacios verdes públicos. De estos servicios, se evaluaron las siguientes dimensiones: accesibilidad, importancia, eficiencia y satisfacción. Participaron 50 habitantes de viviendas, 82% mujeres y 18% hombres, respondiendo un cuestionario, administrado por medio de Google Forms, con escala Likert de 1 a 5. Se encontró que el servicio más accesible fue energía eléctrica (media=3.9), la menos accesible seguridad (media=2.9). Dos servicios puntuaron como importantes: salud y agua (media=4.5) mientras que alcantarillados y alumbrado público (media=4.3) fueron los menos importantes. La energía eléctrica (media=4.0) fue el servicio más eficiente y la menos eficiente seguridad (media=2.8), el servicio más satisfactorio fue energía eléctrica (media=3.9), el más insatisfactorio fue seguridad (media=2.9). Los resultados mostraron que los servicios urbanos externos a la vivienda pueden tener una importante influencia en la habitabilidad interna.

**Palabras claves:** comportamiento, vivienda, necesidades básicas, servicios urbanos, satisfacción residencial.

## Introducción

A lo largo de los años se han hecho investigaciones e instrumentos sobre la habitabilidad de la vivienda, pero muchas de estas investigaciones están enfocadas solamente en la habitabilidad interna de la vivienda, más no en la habitabilidad externa, por esta razón se considera necesario crear un instrumento que evalúe los factores y servicios asociados a la habitabilidad externa.

Justificación metodológica: En el instrumento de Landázuri y Mercado (2004), titulado “Algunos factores físicos y psicológicos relacionados con la habitabilidad interna de la vivienda.”, mencionan el propósito de dicha investigación, el cual fue analizar cómo algunas de las características del diseño influyen sobre la habitabilidad interna de la vivienda como una medida general; así como los procesos transaccionales que median la relación del hombre con su entorno primario circundante que es la casa. Los instrumentos empleados fueron dos, el primero mide las variables independientes, consta de 167 reactivos, una matriz de conexiones arquitectónicas para medir conectividad y un plano de levantamiento arquitectónico, para observar profundidad y dimensiones; otras variables relacionadas con el tamaño y la longitud del diseño de la casa se tomaron directamente del sitio de encuesta, asentándose los datos en este mismo instrumento; el segundo instrumento empleado fue el de Mercado, Ortega, Luna y Estrada (1994, 1995), el cual mide variables dependientes y está constituido por escalas tipo diferencial semántico o Likert, las variables que mide dicho instrumento son: control, activación, placer, privacidad, significatividad, funcionalidad, operatividad y habitabilidad total.

Existen aproximaciones sobre los servicios externos de la vivienda, estos tienen que ver con la legislación de normas, algunas de las normas existentes se mencionan a continuación:

- ✚ Norma Oficial Mexicana NOM-001-CONAGUA-2011, Sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario-Hermeticidad-Especificaciones y métodos de prueba. Los objetivos de dicha norma son:

Establecer especificaciones mínimas de desempeño para los productos que integran los sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario, para asegurar la hermeticidad de estos a largo plazo.

Establecer las condiciones y métodos de prueba para asegurar una instalación hermética de los productos que integran los sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario.

Establecer las condiciones de operación y mantenimiento para garantizar una vida útil suficiente de los sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario.

✚ Norma Oficial Mexicana NOM-179-SSA1-2020, Agua para uso y consumo humano. Control de la calidad del agua distribuida por los sistemas de abastecimiento de agua.

Esta Norma establece las disposiciones sanitarias que deben observar los organismos responsables, a fin de mantener la calidad del agua para uso y consumo humano en los sistemas de abastecimiento de agua.

✚ Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud.

Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica. Objetivo de la norma:

Esta norma tiene por objeto, precisar las características y requerimientos mínimos de infraestructura física y equipamiento, los criterios de organización y funcionamiento del servicio de urgencias en los establecimientos para la atención médica, así como las características del personal profesional y técnico del área de la salud, idóneo para proporcionar dicho servicio.

✚ Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-237-SE-2020, Servicios educativos-Disposiciones a las que se sujetarán aquellos particulares que presten servicios en la materia. Objetivo de la norma:

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana establece las disposiciones a las que se sujetarán todos los proveedores que presten servicios educativos a cambio de una

contraprestación económica, proporcional a los servicios ofrecidos e instalaciones habilitadas para los mismos de acuerdo a su objeto. A su vez, tiene como finalidad establecer los derechos de los consumidores que contraten dichos servicios, así como procurar la equidad en las relaciones entre proveedores y consumidores, brindando certeza y seguridad jurídica.

Justificación social: Como ya se describió anteriormente la falta de servicios o contar con servicios deficientes genera algunos problemas en las personas, sin embargo, lo que aún no sabemos es la percepción que tienen las personas acerca de dichos servicios, como por ejemplo: la importancia de los servicios, cuáles tienen más valor, cómo los quisieran, etc. Crear un instrumento que evalúe los factores y servicios asociados a la habitabilidad externa de la vivienda, podrá brindar suficiente información para que las autoridades puedan crear políticas públicas, proponiendo soluciones, medidas y diseños; con apego a la realidad y mejora de dichos servicios externos.

### **¿Cómo la Psicología Puede Aportar a la Vivienda y a los Servicios Externos?**

Aunque hay importantes avances en el desarrollo de instrumentos psicológicos para evaluar la habitabilidad de la vivienda (Mercado, Ortega, Luna y Estrada (1994, 1995), Pasca (2014) y Landázuri y Mercado (2004), estos se han concentrado en la habitabilidad interna, por lo que es deseable generar otros para evaluar la influencia de los servicios externos básicos de la vivienda.

La psicología puede aportar de diversas maneras a la vivienda con el fin de solucionar problemas y mejorar la calidad de vida de las personas, ya que puede identificar, analizar y comprender cómo las personas se relacionan con el ambiente. El ambiente y los seres humanos se encuentran en una mutua relación, dicha relación influye en la salud, en el trabajo, en la familia y en todas las áreas del ser humano. De igual forma el entorno de la vivienda influye en el comportamiento de las personas. Cuando hablamos de entorno nos estamos refiriendo a todo lo que rodea la vivienda: los vecinos, el ambiente, clima, los riesgos y peligros,

los servicios públicos y privados. También puede contribuir a la evaluación de dichos servicios públicos y privados dado que la finalidad de estos servicios es, satisfacer las necesidades humanas básicas; una vez evaluados los servicios, se pueden crear diversas propuestas para incrementar su nivel de eficiencia.

### **Objetivos del Trabajo**

El objetivo general se centró en examinar la relación entre la percepción de los servicios urbanos externos a la vivienda y su influencia sobre la habitabilidad.

Por otro lado, tenemos los objetivos específicos, estos están enfocados en revisar los instrumentos previos, identificar las dimensiones que debe incluir el instrumento sobre los servicios externos y elaborar el instrumento con confiabilidad.

### **Propósito Derivado del Planteamiento del Problema**

Examinar la influencia de los servicios urbanos externos de la vivienda sobre habitabilidad: alumbrado público, energía eléctrica, agua, alcantarillado, gas, limpieza, telecomunicación, salud, emergencia, educación, transporte público, seguridad y espacios verdes públicos.

Para abordar los objetivos y propósitos de la presente investigación se articuló de la siguiente estructura:

Capítulo 1. La Vivienda: el objetivo del presente capítulo es definir que es la vivienda, conocer la evolución de los Espacios Habitables y saber las funciones e importancia de una vivienda.

Capítulo 2. Servicios básicos externos de la vivienda: el objetivo de este capítulo es mostrar la situación de los servicios externos a nivel local y global, así como los problemas asociados a la falta de servicios o servicios deficientes.

Capítulo 3. Factores Psicológicos Asociados a la Vivienda y los Servicios Externos: en presente capítulo tiene como objetivo que el lector identifique la influencia de la vivienda en el comportamiento y la influencia de los servicios externos en el comportamiento.

Capítulo 4. Instrumentos para Evaluar la Vivienda: Su objetivo fue mostrar diferentes instrumentos de la habitabilidad de una casa, ya sea que midan la habitabilidad interna, externa o ambas. Sin embargo, durante la búsqueda de estos instrumentos solo se encontraron sobre la habitabilidad interna y ninguno sobre la habitabilidad externa.

Capítulo 5. Método: En este apartado se describe el método que se utilizó en la presente investigación, se hace una descripción de los participantes, del instrumento, de la confiabilidad que tiene el instrumento y del procedimiento que se llevó a cabo para poder realizar dicha investigación.

Capítulo 6. Resultados: En este capítulo se muestran los resultados obtenidos de la "Evaluación de los servicios básicos asociados a la habitabilidad externa de la vivienda". Tanto los resultados de las preguntas con opción múltiple, que abarcan los rubros de accesibilidad, importancia, eficiencia y satisfacción, de igual manera los resultados de las preguntas abiertas, abarcando los rubros de cambios, beneficios y afectación de los servicios externos de la vivienda.

Capítulo 7. Discusión y conclusiones: En el presente capítulo se hacen ciertas recomendaciones para futuros estudios, se mencionan las limitaciones que se presentaron durante la creación y aplicación de la investigación, así como la interpretación de los resultados obtenidos.



## 1. La Vivienda

### Definición de la Vivienda

Existen diversas definiciones de la vivienda algunas han sido determinadas por academias y ciencias sociales como la antropología, economía, política, entre muchas otras.

De igual forma se cuentan con definiciones desde un enfoque psicológico producto de la investigación de diversos autores, quienes desarrollaron su trabajo en torno al estudio de la vivienda, a continuación, se mencionan algunas de ellas.

De acuerdo con la Real Academia Española la palabra vivienda es “del lat. vulg. vivenda cosas con qué o en que se ha de vivir' y este del lat. vivendus 'que ha de vivirse', gerundivo de vivēre y vivir”

En la revisión de las diferentes fuentes que retoman a la vivienda como objeto de estudio, se puede observar que a menudo se le denomina también como domicilio, morada, casa, residencia, asentamiento, alojamiento, techo y casa.

Desde las ciencias sociales han surgido múltiples definiciones de vivienda, en este entender, la antropología sugiere que los espacios de la vivienda permiten recordar las normas de comportamiento acordado culturalmente, a partir de la asociación del comportamiento normativo en el espacio. De acuerdo con la sociología, la vivienda es un espacio social de gran importancia por ser un espacio vivido larga e intensamente por los individuos y los grupos, especialmente los hogares. La psicología ambiental ve a la vivienda como objeto para estudio del comportamiento y reacciones del hombre.

Según la economía, la vivienda es uno de los factores principales de cambio, es un sector estratégico que beneficia el crecimiento económico de una población, pero, asimismo es el factor que puede crear una crisis económica por medio del rezago habitacional o abandono. Culturalmente hablando, se contempla a la vivienda como un objeto que la representa, ya que la vivienda está formada, diseñada y construida según los aspectos culturales de la región.

En el campo de la política, la vivienda es un derecho, cada ciudadano tiene derecho a una vivienda digna y decorosa. En el campo de la arquitectura, Moreno (2005) afirma que la casa es “parte de la vivienda, de uso privado, que garantiza a quien la habita, protección” (Molar y Aguirre, 2013, p.4)

Verwilghen (s.f.) describe la vivienda como un concepto que abarca a la vez la acción de habitar y la infraestructura que le sirve de apoyo. Es el lugar donde una persona vive, reposa, se alimenta, goza de sus pasatiempos; sentimentalmente hablando el santuario de su vida privada, Citado en Pérez (s.f.).

Hamaroto (1998) hace referencia al concepto que da Vancouver (1976) quien plantea que la vivienda se entiende no solo como la unidad que acoge a la familia, sino que es un sistema integrado además por el terreno, la infraestructura de urbanización y de servicios, y el equipamiento social comunitario dentro de un contexto cultural, socioeconómico, político, físico-ambiental.

*“La vivienda es el espacio físico que forma parte de los satisfactores de las necesidades básicas que todo individuo debe tener”* (Sevilla, Almanzar & Rogelio, 2014, p.82).

Haciendo referencia a Amerigo y Pérez (2014), se define a la vivienda como un lugar que “expresa tanto la identidad personal, esta se refiere a cómo es la persona, sus sentimientos, pensamientos, etc” (Pasca, 2014, p.3).

Finalmente, tenemos la definición desde un enfoque psicológico la cual fue propuesta por Mercado, (s.f.) la casa en sí tiene un significado denotativo y otro connotativo muy trascendente ya que es la unidad física que delimita el espacio para los miembros de la familia, provee de resguardo y protección para diferentes actividades domésticas, además que ha sido siempre reconocida como un sitio importante para el desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales debido al intercambio afectivo y de información entre los miembros que habitan el inmueble. Y a que el ambiente obstruye o facilita estos contactos.

## **Evolución de los Espacios Habitables**

A lo largo de la historia, el hombre ha venido modificando sus espacios de vivienda, evolucionando, debido a diversos factores (Molar y Aguirre, 2013).

A través de los años se ha observado que las casas han cambiado en tamaño, diseños, técnicas, materiales, altura, etc.

De acuerdo con The Atlantic (2015) la vivienda a través de los siglos fue de la siguiente forma:

- 25.000 a.C - el origen de la vivienda se sitúa en las antiguas cuevas con la aparición del hombre y su necesidad de refugio ante las inclemencias del tiempo. Fernández (n. d.).
- 16.000 a.C - posteriormente las viviendas pasaron a ser de huesos de mamut.
- 11.000 a.C - en esta época lo que pretendían con las viviendas es que pasaran desapercibidas, es por eso que las construían de ramas y hojas.
- 8.000 a.C - para esta época las viviendas eran de ladrillos de barro.
- 1.200 a.C - Palafitos, estas eran viviendas construidas sobre cuerpos de aguas tranquilas como lagos y lagunas.
- 500 a.C - Domus, estas eran viviendas en las que cada habitación tenía un uso concreto.
- 500 a.C - Insula, situados en la Antigua Roma, estos eran bloques de viviendas normalmente eran para rentar y de varios pisos.
- Siglo I - Timber-frame, estas son viviendas que tenían estructuras de madera que ayudaban a sostener las paredes de una casa.
- Siglo III - Château, estos son castillos y normalmente eran habitados por la nobleza, están ubicados en Francia.
- Siglo IX - Mudhif, estas estaban construidas a base de paja, lodo y ramas de bambú, normalmente ubicadas en Irak.

- Siglo IX - Machiya, estas son casas tradicionales de Japón las cuales están hechas de madera.
- Siglo XI - Cob house, estas eran casas ubicadas en Inglaterra, estaban hechas de tierra y eran redondeadas.
- Siglo XI - Carved Cave, estas son cuevas talladas por el hombre.
- Siglo XII - Yurta, es una vivienda utilizada por los nómadas en las estepas de Asia Central, está hecha de estructuras de madera cubierta con tela gruesa.
- Siglo XVI - Casas coloniales, estas están hechas de materiales naturales como madera, ladrillo y piedra.
- Siglo XVII - Minka, estas estaban hechas de madera, bambú, arcilla y varios tipos de hierba y paja.
- Siglo XVII - Tulou, estos eran recintos cerrados, rectangulares o circulares en su configuración con una pared de tierra muy gruesa que podían soportar el peso de estructuras de madera y albergaba hasta 50 familias.
- Siglo XIX - Victorian, este tipo de casas eran de madera con ladrillo y se caracterizaban por lo coloridas que eran.
- Siglo XIX - Vardo, estas son casas rodantes, eran usadas por personas que la mayor parte de sus vidas estaban en la carretera.
- Siglo XIX - Crafstman, éstas son casas de madera grandes.
- Siglo XX - Public housing (Vivienda pública) son edificios con varios departamentos, este tipo de inmueble es de renta y está en manos del gobierno.
- Siglo XX - Modern prefab (casas prefabricadas) son estructuras elaboradas con secciones estandarizadas y se ensamblan en la ubicación donde va a estar la casa.
- 1950 - Mobile Home, este modelo de casa es prefabricado normalmente está hecho de madera y es una vivienda que permite cambiar de ubicación con facilidad.

- 1970 - Styrofoam Dome, casa de poliestireno prefabricada
- Siglo XX - Shipping containers, este tipo de vivienda está hecha de contenedores de barco
- 2015 - Printed house, en este año se crearon las casas impresas, están hechas de una mezcla de concreto, aunque la primera casa de este tipo estuvo hecha de arroz y tierra.
- Descrito lo anterior podemos identificar el cambio que tuvieron las casas de acuerdo a las necesidades de las familias a los recursos que disponían y a la clase social a la que pertenecían.

Al inicio de la historia se utilizaban materiales naturales como: madera, arcilla, ladrillos de adobe, etc., este tipo de viviendas no eran estéticas, pero satisfacían una de las necesidades de los individuos, la cual era refugiarse, ahora bien conforme fue avanzando la historia, los descubrimientos y la tecnología, también fue cambiando la vivienda, cada vez se construyeron con diferentes y mejores materiales y con diseños más atractivos esto con el fin de que las personas se sintieran a gusto, protegidas y cómodas.

### **Funciones de la Vivienda**

Las funciones de la vivienda de acuerdo con Carrillo y Sotelo (2016) son:

- Protección, la vivienda surge con una clara función de protección y cobijo contra las amenazas climáticas, naturales y humanas.
- Libertad, ya que este es el espacio de autoridad de los habitantes.
- Confort, la vivienda surge como un espacio de relax de desconexión y descanso.
- Socialización, ya que es el lugar donde la familia puede tener relación y comunicación entre ellos.
- Satisfacción, para sus diferentes necesidades, a nivel físico, emocional e intelectual.
- Intimidad y privacidad (p.70)

Sevilla, Almanzar & Valadez (2014) mencionan que la vivienda es el espacio físico que forma parte de los satisfactores de las necesidades básicas que todo individuo debe tener.

La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos señala que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure la salud y el bienestar.

La vivienda es el área donde se puede descansar, dormir, comer, tener actividades recreativas y realizar las funciones sociales en familia, es un espacio de recogimiento, privacidad y comodidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido principios y líneas de acción referentes a los requerimientos sanitarios de la vivienda agrupados en rubros tales como: protección contra enfermedades transmisibles, traumatismos, intoxicaciones y enfermedades crónicas, reducción al mínimo de factores de estrés psicológico y social, y un entorno adecuado con servicios apropiados de seguridad, emergencias, educación y sanitarios.

La vivienda de acuerdo con Pasca (2014) abarca los conjuntos de identidad, control y dimensión social.

Las funciones de la vivienda desde un enfoque psicológico abarcan la identidad, ya que de acuerdo con Gifford (2007) el hogar es algo central para la identidad, ya que forma parte de quienes son las personas un símbolo de self.

Existen 2 categorías de identidad, la primera es personal y la segunda social. La identidad personal se refiere a cómo es la persona, sus sentimientos, pensamientos, entre otros aspectos, la social hace referencia a los demás, con este tipo de identidad las personas se reconocen en torno a distintos grupos.

El otro conjunto que es el control de acuerdo con McAndrew (s.f.) es un lugar predecible, seguro, en el cual los individuos manifiestan sensaciones de control y están orientados en el tiempo y espacio, la sensación de control en la vivienda viene dada de la

privacidad del espacio en el que el residente posee prioridad ante cualquier otra persona, teniendo el poder para delimitar qué actos se pueden llevar a cabo en ella.

Por último, tenemos la dimensión social, la vivienda aparte de estar construida por motivos individuales, también está construida por motivos sociales y culturales, los cuales reflejan a la persona como miembro de un grupo.

### **Importancia de la Vivienda**

De acuerdo con la organización Hábitat para la Humanidad México, la vivienda adecuada es una necesidad básica, es un lugar que necesitan las personas para refugiarse, protegerse, resguardarse de las inclemencias del tiempo, preservar su intimidad, y en la mayoría de los casos, representa el lugar de asentamiento no solo de personas individuales, sino de núcleos familiares. Es una necesidad humana básica, como el alimento, el abrigo o el descanso.

La vivienda es importante porque es el lugar en el cual las personas pueden descansar, refugiarse, satisfacer sus necesidades, sentirse seguros y cómodos. Aparte, la vivienda ayuda a impulsar el crecimiento social y económico de un país, desde la perspectiva social, es un elemento fundamental para la formación del patrimonio de las familias, ayuda a reducir las desigualdades y posibilita mejorar la calidad de vida de la población.

En el ámbito económico y de acuerdo con la “Cuenta Satélite de Vivienda de México, 2019”, del INEGI, durante el 2019 el Producto Interno Bruto (PIB) del sector de la vivienda alcanzó un nivel de 1,371,409 millones de pesos, que representó el 6% del PIB nacional (a precios básicos). Al interior de este indicador se observó que el 52.3% del PIB de la vivienda se constituyó por la producción de bienes y servicios para el mercado, el 46.9% por la producción para uso final propio de los hogares y el restante 0.8 correspondió a la producción no de mercado.

Por sector económico, el PIB del sector de la vivienda se formó principalmente por la contribución de la construcción, los servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles y de los servicios financieros y de seguros, que concentraron casi la totalidad de dicho producto.

Debido a lo plasmado anteriormente podemos percibir que la vivienda es un sector productivo e importante para la economía del país, aparte las actividades asociadas con el sector de la vivienda producen puestos de trabajo en todo el país.

La importancia de la vivienda desde un enfoque psicológico tiene que ver con el estado emocional de las personas, ya que una vivienda les brinda seguridad, protección, entre otros aspectos, al contar con estos aspectos las personas se sienten más tranquilas, ya que no tiene que preocuparse por un techo donde dormir y refugiarse.



## **2. Servicios Básicos Externos de la Vivienda**

### **Servicios de una Vivienda**

Cuando hablamos de servicios podemos encontrarnos con dos categorías, los servicios públicos y los particulares, a continuación, se detallan más a fondo.

María Díez (s.f.) afirma que se pueden señalar tres direcciones en cuanto a la noción de servicio público:

1. La que considera como servicio público toda la actividad del Estado, cuyo cumplimiento debe ser asegurado, reglado y controlado por los gobernantes.
2. La que considera como servicio público toda la actividad de la administración pública.
3. La que considera como servicio público una parte de la actividad de la administración pública.

Armienta (2013) rescata las definiciones de Gutiérrez y González (s.f.) definen el concepto de servicio público recurriendo al significado de las palabras, indicándonos qué "servicio" viene de servir, y significa estar al servicio de otro, y que "público" es lo perteneciente a todo el pueblo, o sea que sirve a todo el pueblo, ya sea tanto a un particular como a un Estado, o a una entidad federativa o a un municipio.

Por el contrario, los servicios particulares son, ofrecidos por alguna empresa privada, tienen el fin de satisfacer necesidades e intereses particulares de las personas con fin de lucro.

Según el Consejo de investigación y evaluación de la política social (2019), los servicios básicos en la vivienda son un componente fundamental del entorno en el que las personas interactúan y se desarrollan a disposición de servicios como el agua en la vivienda y la luz eléctrica; tiene un fuerte impacto en las condiciones sanitarias y las actividades que los integrantes del hogar pueden desarrollar dentro y fuera de ella.

A continuación, se mencionan los principales servicios con los que debería de contar una vivienda.

Servicio de energía eléctrica: “Consiste en generar, conducir, transformar, distribuir y abastecer de energía eléctrica, este debe de ser permanentemente asegurado, regulado y controlado por el poder público con sujeción a un régimen de derecho público, para aprovechamiento indiscriminado de toda persona” (Otero, s.f.).

Servicios de agua potable y alcantarillado: Este puede conceptuarse como un conjunto de elementos íntimamente relacionados que tienen por fin ofrecer a una comunidad el agua potable que requieran de acuerdo a sus necesidades sociales, productivas e individuales, así como llevar a otro lugar las aguas utilizadas, pluviales y desechos humanos e industriales, para que puedan ser tratadas y posteriormente se les asigne un reúso o verterlas en cauces naturales, sin causar degradación alguna del sistema ecológico Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (s.f.).

Servicio de Gas: Es la actividad relacionada con la movilización del gas natural a través del conjunto de gasoductos que conforman el Sistema Nacional de Transporte, a cambio del pago de la tarifa correspondiente. Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería (Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG).

Servicios de telecomunicación: De acuerdo con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión es toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.

Servicios de salud: Estos brindan atención sanitaria y su misión es la prevención y promoción del autocuidado de la salud del individuo y la comunidad, atención médica oportuna, vigilancia sanitaria y administración racional, justa y transparente de los recursos.

Servicios de emergencia: “Estos son aquellos que cubren las actividades de atención, traslado y comunicaciones realizados con el fin de proveer servicios de salud en caso de urgencias o emergencias” (Castiglione, 2010).

Servicios de educación: Estos puede ser ofrecidos a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares, con lo cual se garantiza la libertad de enseñanza y se consagra la existencia de la educación particular (confesional o laica), así como de la educación fiscomisional, siempre que cumplan con ciertas condiciones que responden al carácter público del servicio educativo, entre las que se destaca que en todos los centros educativos se debe ofrecer, sin costo, servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social (Gobierno de Ecuador s.f.).

Servicios de transporte: Este incluye diferentes medios de transporte terrestre como; autobuses, taxis, mototaxis, trenes, carros particulares, etc. estos permiten el traslado de personas y mercancías de un lugar a otro.

Servicio público de limpia, recolección de basura y sanidad: De acuerdo con el Reglamento del servicio público de limpia, recolección de basura y sanidad (2003) se entiende por servicio público de limpia: la recolección, manejo, disposición y tratamiento de los desechos orgánicos e inorgánicos.

Servicios de seguridad: El Servicio de Seguridad se encarga de mantener un entorno seguro para el personal de todas las organizaciones con sede en Viena, los delegados y los dignatarios visitantes y los particulares que visitan sus dependencias mediante una cobertura de seguridad de 24 horas al día, incluido el control del acceso al Centro, la determinación y mitigación de las posibles amenazas a la seguridad y los peligros de incendio y accidentes y el mantenimiento de servicios de prevención de incendios y de capacidad de reacción frente a emergencias (Oficina de las Naciones Unidas en Viena s.f.).

Espacios verdes públicos: De acuerdo con Jiménez (2020), los espacios verdes públicos son: aquel territorio abierto, multifuncional, vegetado, de uso y acceso público, ligado a un sistema de relaciones generadas en el mismo lugar, vinculado con un contexto que lo condiciona y con personas que lo utilizan, se identifican, satisfacen sus necesidades, establecen lazos, le dan sentido, pero también derraman sobre él todos sus anhelos y aspiraciones. Dichos espacios pueden ser alamedas, plazas, parques, bosques urbanos, entre otros.

El que las personas cuenten con los servicios básicos de la vivienda hará que estén más tranquilos emocionalmente, ya que no estarán preocupados, estresados, angustiados, etc. Los trastornos arriba mencionados pueden acarrear consigo otro tipo de malestares emocionales o de salud física, con un fuerte impacto en las personas que los enfrentan, reflejándose directamente en su estado de ánimo.

### **Importancia de los Servicios Básicos de una Vivienda**

Contar con los servicios básicos eleva el bienestar de las personas y su calidad de vida. En una vivienda digna hay más higiene y mejores condiciones físicas y sociales para llevar a cabo las diferentes actividades de las y los integrantes del hogar (SEDESOL, 2011). Por el contrario, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que los servicios públicos de suministro de calidad son una condición para la erradicación efectiva de la pobreza.

A continuación, se menciona la importancia de algunos servicios básicos de manera independiente: Para Brown (2011), la electricidad es un insumo de vital importancia para la economía pues se utiliza prácticamente en la producción de todo bien o servicio, así como en las actividades diarias de cualquier persona.

De acuerdo con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2020), el servicio de telecomunicaciones ha transformado la forma de comunicación y la interconectividad en el mundo. El dinamismo del sector ha cobrado relevancia al permitir el progreso social a través de

múltiples plataformas que impactan en el desarrollo económico, productivo y en la calidad de vida de las personas. Actualmente, la mayoría de las actividades cotidianas involucran el uso de productos o servicios de las telecomunicaciones como: radio, televisión, teléfono o internet.

Se menciona que los servicios de salud son importantes porque son uno de los sectores primordiales de la sociedad y la economía. Proporcionar protección social de la salud e igualdad de acceso a una atención de salud de calidad tiene considerables efectos positivos en la salud individual y pública, además de potenciar el crecimiento económico y el desarrollo (OIT). El sector de la salud también es un valioso sector de empleo.

Los medios de transporte son cruciales porque son el medio por el cual las personas pueden desplazarse de un lugar a otro, de esta manera los trabajadores asisten su centro de trabajo, los jóvenes a su centro educativo. De igual forma el transporte juega un rol crucial en la economía, ya que es un factor clave en la determinación de costos para los diferentes bienes y servicios que se comercializan en un mercado. Así mismo en la industria es de suma importancia para, el traslado de insumos, materias primas y productos terminados para diversas industrias y clientes en territorios nacionales e internacionales.

De acuerdo con la ONU (2020) los servicios de recolección y gestión de residuos son urgentes y esenciales para poder minimizar posibles impactos secundarios sobre la salud y el medio ambiente. Por el contrario, la empresa de Recolecciones Industriales Del Bajío (2019) da su punto de vista ambiental y de salud pública, el manejo adecuado de los residuos en las etapas que siguen a su generación permitiendo mitigar los impactos negativos sobre el ambiente, la salud y reducir la presión sobre los recursos naturales. El rehusó y el reciclaje de materiales es fundamental para reducir la presión sobre los ecosistemas y otras fuentes de recursos de las que se extraen.

Los espacios verdes públicos son importantes, ya que ayudan a disminuir el estrés, las personas están más relajadas, hay una mejor interacción social, y un mejor sueño.

## Situación de los Servicios Externos a Nivel Local y Global

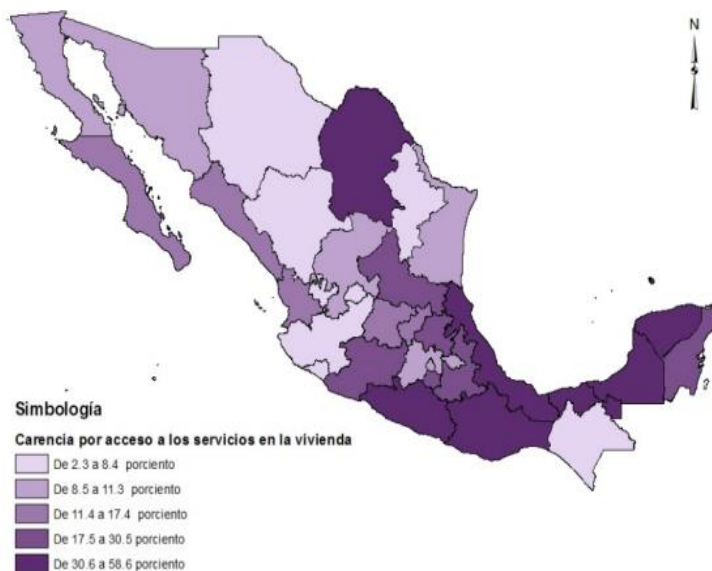
A continuación, se muestra la situación en la que se encontraban los servicios básicos de la vivienda, en el año 2018, los datos presentados corresponden a México (ver figura 1).

De acuerdo con los criterios propuestos por la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), se considera como población en situación de carencia por servicios básicos en la vivienda a las personas que residan en viviendas que presenten, al menos, una de las siguientes características:

- ❖ El agua se obtiene de un pozo, río, lago, arroyo, pipa; o bien, el agua entubada la adquieren por acarreo de otra vivienda, o de la llave pública o hidrante.
- ❖ No cuentan con servicio de drenaje o el desagüe tiene conexión a una tubería que va a dar a un río, lago, mar, barranca o grieta.
- ❖ No disponen de energía eléctrica
- ❖ El combustible que se usa para cocinar o calentar los alimentos es leña o carbón sin chimenea.

### Figura 1

*Porcentaje de población con carencia por accesos a los servicios básicos de la vivienda 2018*

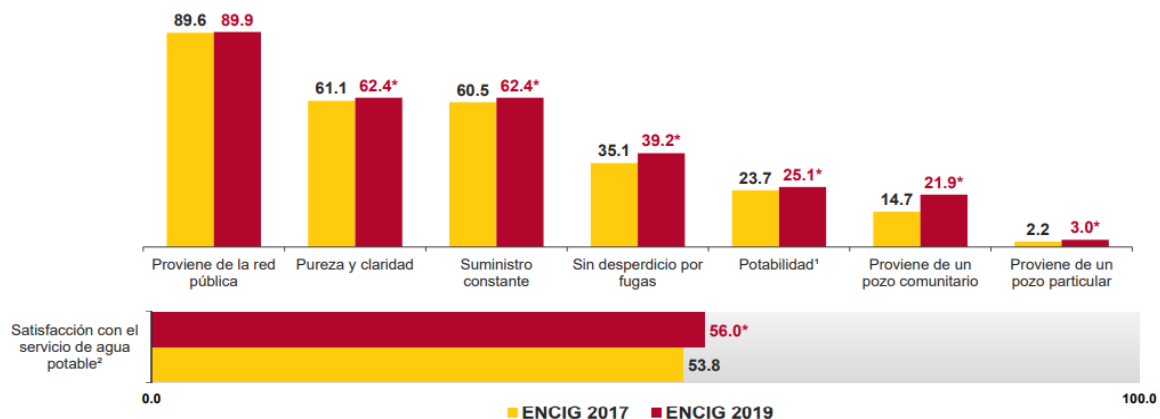


*Nota.* En México, se tuvieron registradas 24.7 millones de personas con carencia por acceso a los servicios básicos en la vivienda. En el contexto estatal, Guerrero (58.6%), Oaxaca (58.3%) y Chiapas (57.1%) tuvieron el mayor porcentaje de población con carencia por acceso a los servicios básicos de la vivienda. Tomado del Consejo *de investigación y evaluación de la política social* (2019), p.11.

En la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2019), se recabó información sobre las experiencias y la percepción que tiene la población sobre los siguientes servicios públicos, agua, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura y servicio que brinda la policía, a continuación, se muestran las gráficas correspondientes de los servicios mencionados anteriormente (ver figura 2-7).

## Figura 2

### Características del servicio de agua potable

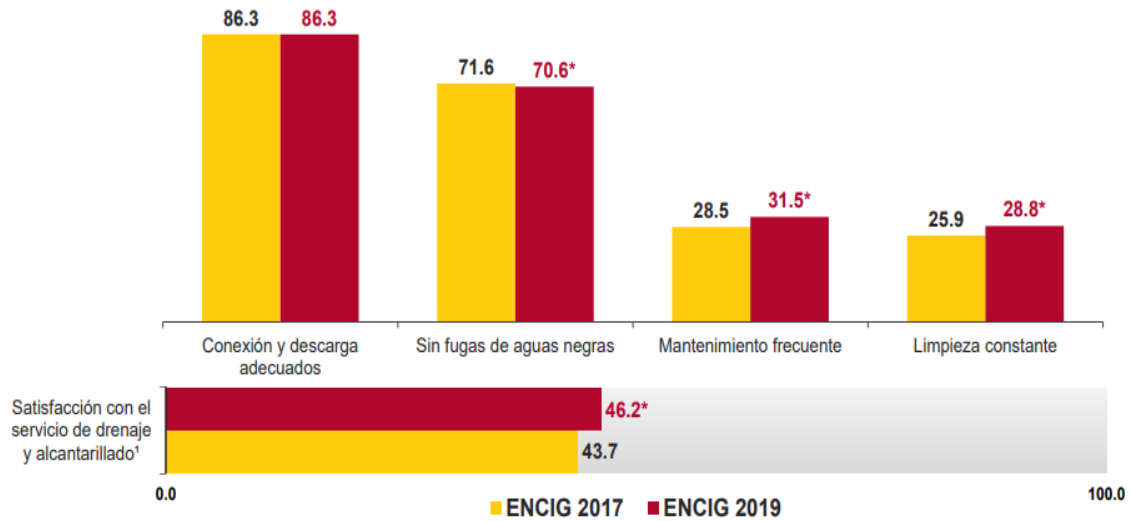


*Nota.* De 50.2 millones de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100,000 habitantes, 89.9% refirió que el servicio de agua potable proviene de una red pública, mientras que 3% señaló que proviene de un pozo particular. Tomado de la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental* (p.8), 2019,

<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>, dominio público.

**Figura 3**

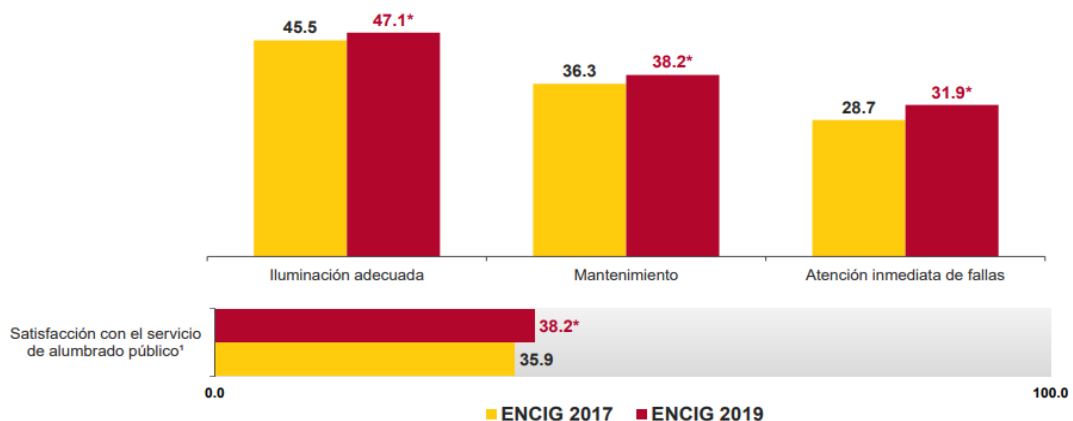
*Características del servicio de drenaje y alcantarillado*



*Nota.* 86.3% de la población de 18 años y más refirió contar con servicios de drenaje y alcantarillado conectado a su vivienda de tal forma que los desechos se descargan adecuadamente. Por su parte, el 28.8% declaró que se realizan labores de limpieza de manera constante. Tomado de la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental* (p.7), 2019, <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>, dominio público.

**Figura 4**

*Características del servicio de alumbrado público*

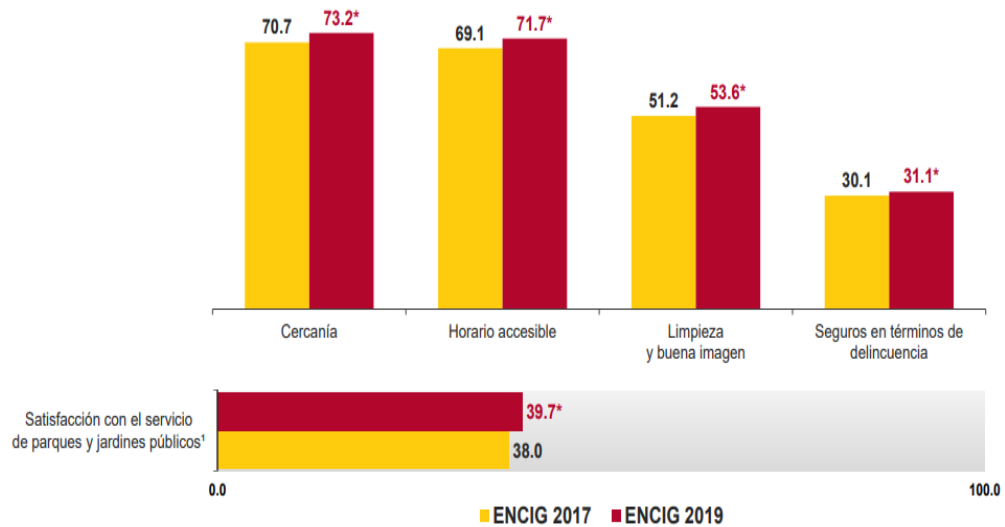




Nota. En 2019, 47.1% de la población de 18 años y más refirió que el servicio de alumbrado público en su ciudad se ilumina adecuadamente, un 31.9% experimento atención inmediata en caso de reportar fallas en este servicio. Tomado de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (p.22), 2019, <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>, dominio público.

## Figura 5

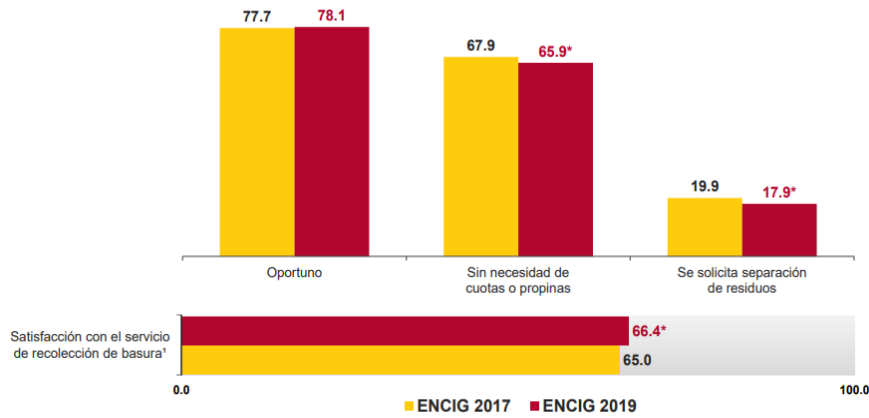
*Características de los parques y jardines públicos*



Nota. Durante 2019, 73.2% de la población de 18 años y más refirió contar con parques y jardines públicos cerca del lugar en donde vive. Por otra parte, 31.1% declaró que estos son seguros en términos de delincuencia. Tomado de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (p.26), 2019, <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>, dominio público.

**Figura 6**

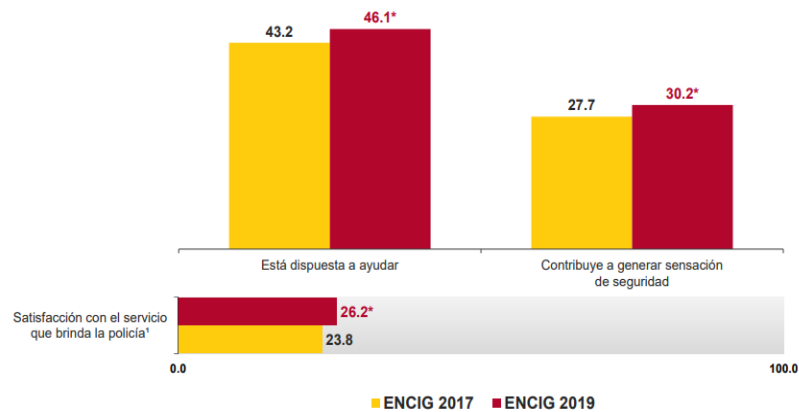
*Características del servicio de recolección de basura*



Nota. En 2019, 78.1% de la población de 18 años y más refirió contar de manera oportuna con el servicio de recolección de basura. Por otra parte, el 17.9% le solicitaron la separación de residuos. Tomado de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (p.31), 2019, <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>, dominio público.

**Figura 7**

*Características del servicio que brinda la policía*



Nota. El 46.1% de la población de 18 años y más refirió que la policía de su ciudad tuvo disposición para ayudarlo. Por otra parte, 30.2% declaró que contribuyen a generar sensación de seguridad. Tomado de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (p.35), 2019, <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>, dominio público.

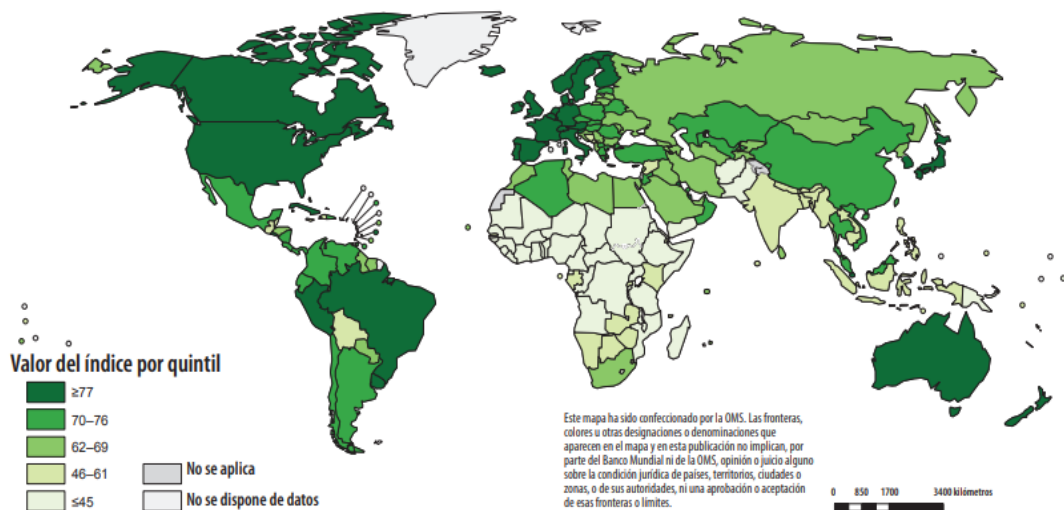
## Situación de los Servicios a Nivel Global

### Índice de Cobertura Sanitaria Universal (CSU).

De acuerdo con el resumen ejecutivo de la Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial. (2018), titulado, “Seguimiento de la cobertura sanitaria universal: informe de monitoreo global 2017”, el índice de cobertura sanitaria a nivel global varía mucho de un país a otro, medido conforme al índice de cobertura de servicios de la CSU, (ver figura 8).

### Figura 8

Índice de cobertura de servicio de la CSU por países, 2015: Indicador ODS 3.8.1



ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible; CSU: cobertura sanitaria universal.

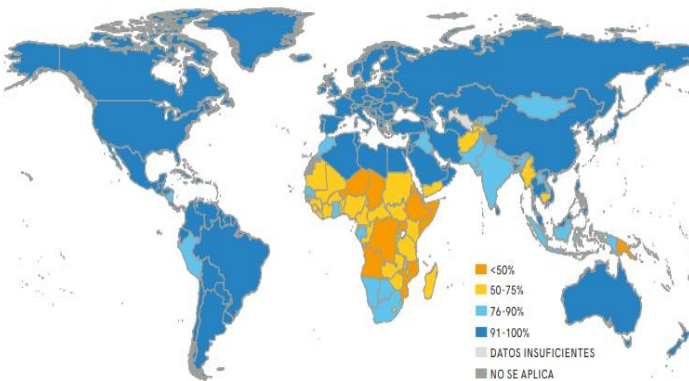
*Nota.* El nivel más alto se registra en Asia oriental (77 en el índice) y en Norteamérica y Europa (también 77). El África subsahariana presenta el valor más bajo (42), seguida por Asia meridional (53). Tomado de la *Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial*, (p. 6), 2018, <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/310925/WHO-HIS-HGF-17.2-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, dominio público.

### **Proporción del servicio de agua potable.**

El 71% (5.200 millones) de la población mundial utilizó un servicio de agua potable gestionado de manera segura, es decir ubicado en la vivienda disponible cuando se necesita y libre de contaminación, podemos apreciar que el continente africano es uno de los más deficientes del servicio de agua potable (ver figura 9).

### **Figura 9**

*Proporción de la población nacional que utilizaba servicios básicos de agua potable, 2015.*



*Nota.* Tomado de la *Organización Mundial de la Salud y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia*, (p.3), 2017,

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/260291/9789243512891-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, dominio público.

### **Porcentaje de la población con acceso a la electricidad.**

La mayor parte del mundo tiene acceso a la energía eléctrica, el continente que no cuenta con el servicio o este es ineficiente es el africano (ver figura 10).

## Figura 10

Acceso a la electricidad (% de población) en el año 2019



*Nota.* Tomado del *Banco Mundial, base de datos de Energía Sostenible para Todos (SE4ALL) del Marco de Seguimiento Mundial de SE4ALL liderado de forma conjunta por el Banco Mundial, la Agencia Internacional de la Energía y el Programa de Asistencia para la Gestión del Sector de Energía, 2019,* <https://datos.bancomundial.org/indicador/EG.ELC.ACCS.ZS?locations=B8&view=map>, dominio público.

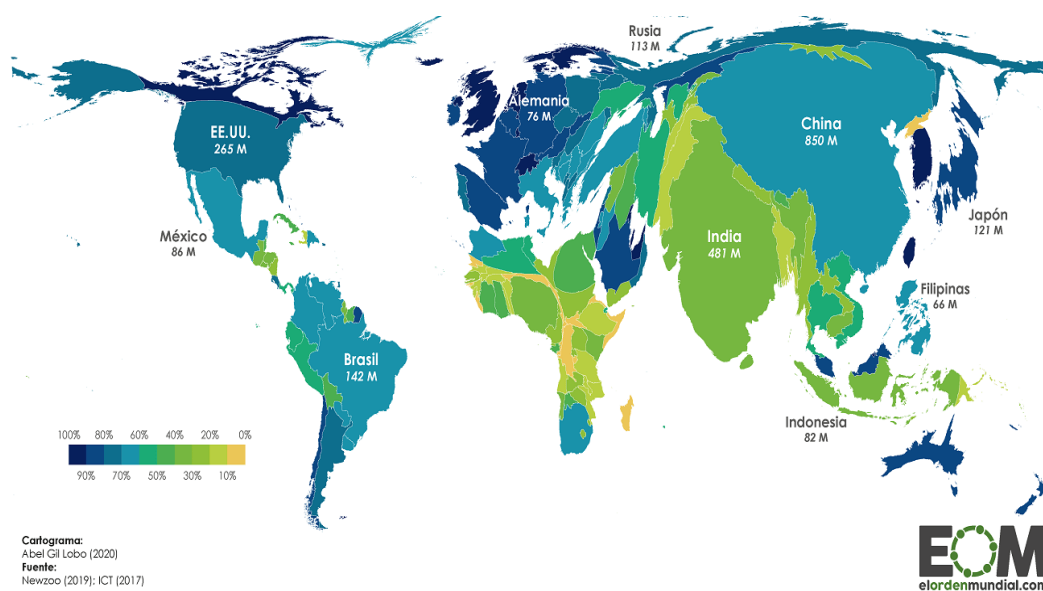
### **Acceso a la red (servicio de telecomunicación).**

Actualmente, se estima que cerca del 60% de la población mundial tiene acceso a la red. De acuerdo con el Orden Mundial (2021), en India el 37% de su población tiene acceso a internet, Alemania cuenta con un 91% de personas con acceso a la red, Europa occidental, los países nórdicos y América del norte son las regiones del planeta donde hay un mayor porcentaje de población con acceso a la red: en las tres más del 90% de la población tiene acceso. En cuanto al resto de regiones del mundo, hay una clara desigualdad si la comparamos con Europa o América del norte. Sin embargo, hay zonas como América Latina donde en torno al 70% de la población tiene acceso a la red; o la región de Asia-Pacífico, con

una cifra que también ronda el 70%. En ambas el crecimiento de los usuarios no cesa. De hecho, a nivel absoluto, China e India concentran más de un cuarto de los usuarios con acceso a internet del mundo, y eso que los dos países tienen un bajo porcentaje de internautas, en el lado opuesto, la gran perdedora es África. Aunque tanto norte del continente como el sur cuentan con alrededor de un 60% de la población con acceso a internet, África occidental, central y oriental no tienen esa suerte, y en las dos últimas zonas el porcentaje de población con acceso a la red apenas llega al 25% (ver figura 11).

### Figura 11

*La población de internet en el mundo y proporción de población con acceso a la red*



*Nota.* Tomado de *El Orden Mundial*, 2021, <https://elordenmundial.com/mapas-y-graficos/mapa-acceso-internet-mundo/>, dominio público.

En la obra publicada de la Organización de las Naciones Unidas de los autores Antúnez y Galilea (2003) se menciona que los servicios expresan un desequilibrio oferta-demanda de apreciable magnitud, ya que las carencias en el acceso afectan a sectores sociales significativos, del orden de la mitad de la población de las ciudades a las que se identifica en

condición de pobreza, esto está ligado a la deteriorada calidad con que estas prestaciones son entregadas a la población en general.

### *Problemas en las Personas Asociados a la Falta de Servicios o a los Servicios Deficientes*

En la investigación de González y Vallejos (2020) se menciona que debido al incremento de la población la migración del campo a la ciudad y el urbanismo desordenado ha aumentado la demanda de agua potable y saneamiento básico, estos problemas se presentan en países desarrollados y subdesarrollados, afectando así a la población. La limitación o ausencia del agua potable puede ocasionar la aparición de nuevas enfermedades que a la larga afectan a miles de personas, la existencia de parásitos, bacterias o virus ocasionan graves problemas en la salud de las personas, dichos patógenos, tienen facilidad de proliferación en entornos con precaria manipulación de agua potable así como la falta de desagüe y saneamiento básico. Por el problema antes expuesto, las personas tienden a acumular agua dentro o fuera de sus casas, lo cual da origen a otra clase de afecciones como dengue, malaria, Chikunguña, fiebre amarilla, entre otras.

En el artículo de Kumamoto (2020) titulado “Hogares vacíos” se menciona que en los últimos años el abandono de vivienda ha crecido exponencialmente en el país de México, ya que de acuerdo con cifras del Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores inició con 650 mil casas abandonadas por sus propios dueños, la mayoría de ellas localizadas en desarrollos inmobiliarios que tienen alrededor de una década de vida. El abandono de las viviendas está ligado a elementos urbanísticos y sociales. Algunos de los motivos que provocan el abandono de las residencias señalados por especialistas son: la falta de servicios básicos, la mala conectividad con los centros urbanos, la migración y la inseguridad (INFONAVIT, 2020).

En el artículo de Navarrete (2021), titulado “Aumenta 22% abandono de las viviendas en el país durante la última década” se menciona que al cierre del año pasado en México se contabilizaron 6.1 millones de viviendas deshabitadas, cifra que representa el 14 por ciento del

parque habitacional en el país, además de significar un alza de 22 por ciento, en comparación con los 5 millones de unidades abandonadas en 2010, de acuerdo con datos del INEGI.

Especialistas han explicado que el alza se debe a la migración, el desempleo, la violencia e incluso la pandemia, que orilló a las familias a dejar sus hogares, por falta de recursos económicos para terminar de pagarlos, o debido a que se edificaron en zonas de difícil acceso o con servicios públicos deficientes.

De los cinco estados con más casas deshabitadas, Veracruz registró el mayor incremento en 10 años con un alza 64.4 por ciento, seguido de Michoacán con la migración 31.2 por ciento, Guanajuato con 29.9 por ciento, Jalisco con 25.9 por ciento y el Estado de México con 13.5 por ciento, además de ser la entidad con la mayor desocupación con más de 611 mil casas vacías.

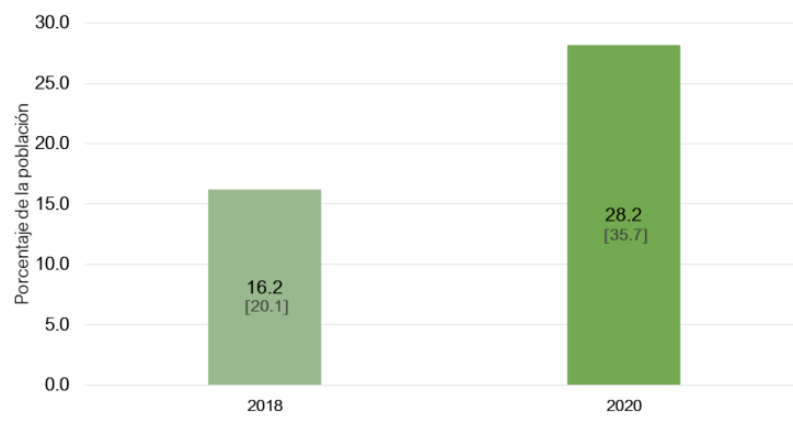
En el artículo de García (2009), titulado “Falta de servicios básicos afecta desarrollo de las mujeres” se menciona que las deficiencias en la prestación de los servicios afectan tanto a las mujeres como a hombres, pero las primeras resultan afectadas de manera diferente y de forma más aguda, particularmente si son pobres, señala el documento El progreso de las mujeres en el mundo 2008/2009: ¿Quién responde a las mujeres?, esto debido a que las mujeres tienen menores posibilidades de sustituir los servicios deficientes públicos con menores posibilidades de pagar por otros mejores, es importante analizar sobre la importancia de que las mujeres cuenten con servicios públicos puede aliviar la carga de las tareas domésticas.

En la Nota técnica sobre la carencia por acceso a los servicios de salud, 2018-2020 del CONEVAL (2021), se plasmó el porcentaje de la población con carencia por acceso a los servicios de salud 2018 – 2020, en el país de México (ver figura 12).



## Figura 12

Porcentaje de la población con carencia por acceso a los servicios de salud 2018-2020



*Nota.* Los resultados de la medición multidimensional de la pobreza muestran que en 2020 el aumento en el porcentaje de la población sin acceso a los servicios de salud se dio principalmente en la población de menores ingresos. Al explorar la carencia de acuerdo con el ingreso corriente total per cápita, se observa que, entre 2018 y 2020, el mayor aumento en la incidencia de la carencia por acceso a los servicios de salud se dio en el 20.0% de la población con menores ingresos: el aumento de la incidencia en la carencia fue de 22.6 y 22.9 puntos porcentuales en el primer y segundo decil de ingresos, respectivamente. Tomado de *CONEVAL* (p.19), 2021.

Debido a la carencia de los servicios de salud las personas deben de pagar por las consultas y los medicamentos, sin embargo muchas personas no cuentan con el dinero suficiente para cubrir dicho gasto, lo cual hace que las personas no vayan a consulta, por consiguiente no se mejoran, lo cual hace que no están aptos al 100%, en el caso de los niños si padecen de algún síntoma o enfermedad no pueden ir a la escuela y los adultos no pueden trabajar y contribuir a sus hogares y economías.

Debido a la pandemia, muchas personas estuvieron más tiempo en sus casas y necesitaban de aparatos eléctricos para su vida diaria, como por ejemplos: computadoras, celulares, wifi, televisiones, tablets, licuadoras, planchas, estufas, etc., todos estos aparatos

necesitan energía eléctrica para poder funcionar y en su defecto las viviendas no cuentan con energía no estarían en igual de condiciones. Dichos aparatos les sirven para preparar sus alimentos, estudiar, trabajar, aprender nuevas cosas, etc., de igual forma la falta de energía provoca que la gente no esté comunicada con el mundo exterior ni con los que están cerca, no pueden tener comida almacenada, ya que sin un refrigerador muchos de los alimentos se podrían descomponer.

Haciendo una recapitulación de la problemática podemos ver un gran número de la población mexicana no cuenta con los servicios básicos de la vivienda, esto lo podemos verificar en la figura 1 (pág. 16) de acuerdo con las cifras registradas, 24.7 millones de personas sufren de carencia por acceso a los servicios básicos en la vivienda. En la población mundial se observa una situación parecida, ya que muchas personas no cuentan con todos los servicios básicos, dicha problemática se refleja más en el continente africano, con un grave impacto en la salud, la economía y el medio ambiente, lo que limita el desarrollo y las oportunidades de sus habitantes, derivado de la desigualdad de acceso a servicios básicos.

### **3. Factores Psicológicos Asociados a la Vivienda y los Servicios Externos**

#### **Influencia de la vivienda en el comportamiento**

De acuerdo con Sepúlveda, Mazzei, Sepúlveda y Kramp (1998), el comportamiento puede ser positivo o negativo, según sean las tendencias de comportamiento y la conformación del hábitat, sus características y atributos; los que podrían manejarse en beneficio de propósitos de desarrollo social.

A continuación, se muestran dos de los diversos comportamientos que son influidos por la vivienda

1. Privacidad: La privacidad permite armonizar los intereses separados y la participación voluntaria en las actividades de la vida en común, así como el balance entre los diversos intereses de los adultos y los niños, el que las personas no cuenten con un nivel de privacidad en los espacios de la vivienda repercute en problemas de tipo social.
2. Relaciones sociales: El lugar en el que vivimos determina nuestra forma de relacionarnos con los demás, pero ¿por qué influye en nuestras relaciones?, es bien conocido que, si no nos sentimos bien con nuestro entorno, tendremos actitudes positivas las cuales nos ayudan a relacionarnos mejor con las personas, sin embargo, si no estamos conforme con nuestro entorno las actitudes que tengamos serán lo contrario.

Holahan (2009), señala que los escenarios que rodean y sustentan nuestra vida diaria ejercen una gran influencia en la manera de pensar, sentir y comportarse. Así, los espacios donde habitamos son fuente constante de estímulos, positivos o negativos, hacia las personas que los habitan (Verdugo, Guzmán, Rangel & Alejandréz, 2016)

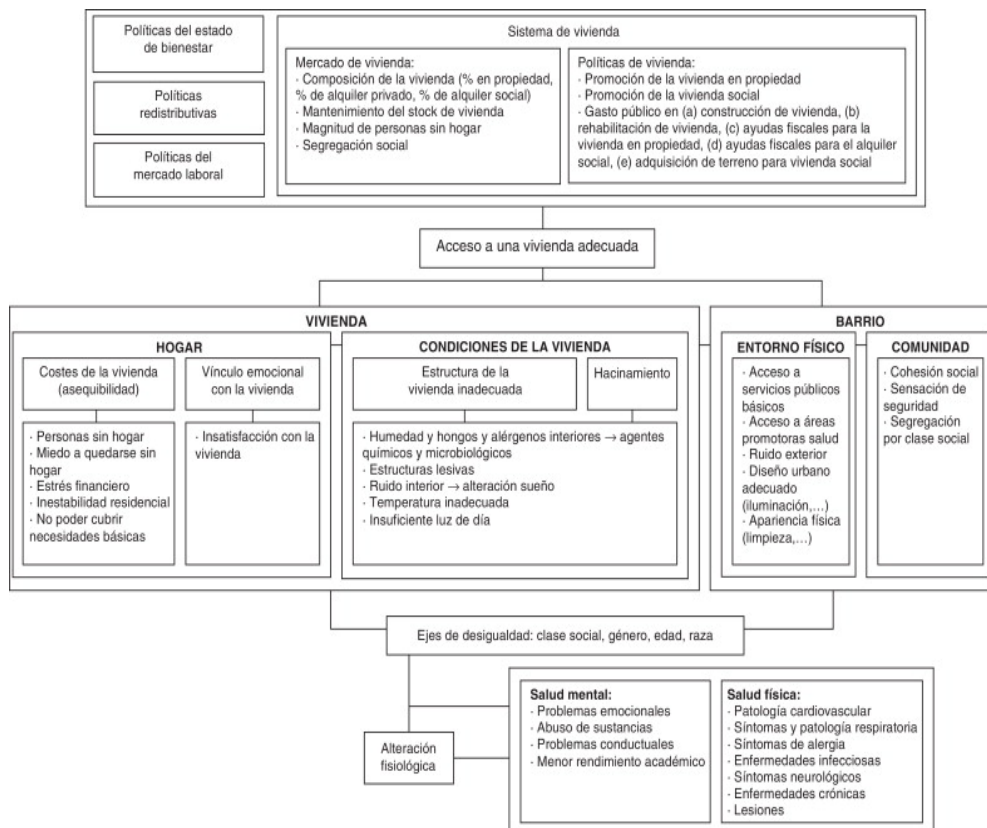
*Holman y Stokols, (1994) y Rueda, (2004)* mencionan que existen diferentes factores que afectan el hábitat de un individuo, pueden verse reflejados en el tipo de convivencia que las personas tienen con los demás integrantes de su familia. La teorización en psicología

ambiental, así como el desarrollo de estudios empíricos previos, indican que la habitabilidad de una casa puede predisponer a los integrantes de una familia a desplegar pautas comportamentales agresivas como la violencia intramarital y el maltrato infantil (Corral, Frías & González, 2010; Corral, Barrón, Cuén & Tapia, 2011; Holman y Stokols, 1994; Landázuri y Mercado, 2004) (Corral, Lohr, et al. 2011.)

Según el marco conceptual que se muestra en la figura 13, la relación entre vivienda y salud puede explicarse a través de cuatro dimensiones interrelacionadas, tal como propone la Organización Mundial de la Salud: 1) el hogar (condiciones emocionales relacionadas con la vivienda), 2) las condiciones físicas de la vivienda, 3) el entorno físico y 4) el entorno social (comunidad) del barrio donde está situada la vivienda. Dichas condiciones de vivienda pueden repercutir sobre la salud física y mental de los habitantes (Novoa et al., 2014)

**Figura 13**

*Determinantes de la relación entre vivienda y salud.*



*Nota.* Adaptado de “El impacto de la crisis en la relación entre vivienda y salud. Políticas de buenas prácticas para reducir las desigualdades en salud asociadas con las condiciones de vivienda” (p.46), por Novoa et al. 2014, Gaceta Sanitaria Volume 28, Supplement 1.

Los comportamientos que son influidos por la vivienda se puede dividir de acuerdo a estudios de satisfacción el cual engloba a la habitabilidad y satisfacción residencial, a continuación se hacen mención de algunos estudios importantes sobre estos dos aspectos, algunos de estos los podemos encontrar en la lectura de Velasco, E. (2017) aquí se menciona que en México surge un modo particular de evaluar la satisfacción residencial, en los estudios de Mercado y colaboradores (Mercado y González, 1991; Mercado et al., 1994). El modelo constituye una explicación teórica de la satisfacción residencial y su relación con variables de diseño y consecuencias para sus habitantes, sustentado por investigación empírica en México. Este proceso se inicia con un instrumento conformado con la escala de estado emocional que evalúa las variables de placer, activación y control desarrolladas por Mehrabian y Russell (1974) aplicándose a una muestra, de 1725 habitantes de viviendas INFONAVIT (Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores de México) y otras que no lo eran. Con los datos obtenidos se encontró que la habitabilidad (medida general) quedaba explicada por las variables de placer, control y activación, lográndose explicar el 50.8% de la varianza (Mercado et al., 1994).

Siguiendo este proceso, Mercado y colaboradores (1994) llevaron a cabo otra investigación con el propósito de conocer qué otras variables podrían estar involucradas en la explicación de la habitabilidad; para ello, emplearon la técnica de rejilla desarrollada por Kelly (en Mercado et al., 1994) con base en su Teoría de los Constructos Personales, para conocer los conceptos que la gente atribuye a su casa. De los resultados de este estudio se encontraron seis nuevas variables que incidieron sobre la habitabilidad de forma significativa: seguridad, operatividad, privacidad, funcionalidad, significatividad y valores cumplidos por la

vivienda. Con base en estos resultados se produjo un modelo con escalamiento multidimensional, el cual se confirmó con análisis de senderos.

En 2004, Landázuri y Mercado encontraron que la habitabilidad se relaciona con diversos aspectos arquitectónicos como el número de metros construidos y el número de habitaciones diferentes que hay en la vivienda. Posteriormente, otros autores mexicanos como Mercado (2010) desarrollaron un nuevo inventario de habitabilidad de la vivienda, partiendo de la idea de que hay dos formas para medir la habitabilidad, uno indirecto obteniendo información de censos, por otro lado, uno directo preguntando a los habitantes de la vivienda.

De acuerdo con Martínez e Ibarra (2016), los estudios de Lord (1987), (Savasdisara et al., 1989), Ateca-Amestoy y Vera-Toscano (2007), James III (2008), Jiboye (2010), (Noriza et al., 2010) y (Baiden et al., 2011), es necesario analizar la información de las encuestas para determinar la felicidad de las personas o qué tanto les gusta su hogar, usando escalas numéricas.

Es relevante utilizar los atributos sociodemográficos, las evaluaciones subjetivas del vecindario y las condiciones objetivas de la colonia como determinantes de la satisfacción residencial (Grogan-Kaylor et al., 2006). Por su parte, Ateca-Amestoy y Vera-Toscano (2007) investigan los determinantes de la satisfacción con la vivienda, incluyendo atributos individuales y del hogar. El primer grupo engloba características propias de la persona como edad, género, educación y estatus social. El segundo incluye aspectos económicos (vivienda social, propiedad y valor) y físicos (superficie, número de cuartos) de la vivienda. Asimismo, (Anacker et al., 2011) incluyen en su estudio las variables de estética, amenidades, acceso, seguridad y características sociales de la comunidad como los principales predictores de la satisfacción en el hogar. Sulaiman y Yahaya (1987) encontraron en su investigación que el tamaño de la familia impacta de manera inversa el nivel de satisfacción con la vivienda.

En el estudio realizado por Chapman y Lombard (2006) sobre satisfacción residencial en colonias privadas y sujetas a cuota, se obtuvo que la edad de la persona y la falta de información sobre crímenes tienen el mayor impacto en cómo califican los residentes su bienestar en el hogar. Por otro lado, Thomsen y Eikemo (2010) encuentran que la satisfacción con la morada depende de factores sociales y culturales, pero principalmente influye la situación financiera de quienes la habitan. En este estudio, la cercanía con la escuela y el lugar de trabajo repercuten positivamente en el grado de satisfacción.

Diversos estudios apoyan la idea de que la propiedad de la vivienda abona a la felicidad de los residentes. Los estudios de Díaz-Serrano (2006), Elsinga y Hoekstra (2005) y Tan y Khong (2013) coinciden en que los residentes prefieren vivir en una casa propia, que en una rentada, ya que la propiedad del inmueble es más ventajosa en la perspectiva financiera, genera seguridad y libertad y por ende, en residentes más satisfechos.

De igual forma tenemos los estudios sobre la interacción social en la vivienda, el cual abarca el hacinamiento, privacidad y territorialidad.

Lentini y Palero, (1997) mencionan que de todos los factores que componen una situación deficitaria, el hacinamiento, en opinión de varios autores, es el indicador más grave del déficit por la amplia gama de consecuencias negativas que ocasiona. Dos factores vinculados con la disposición física de la vivienda se encuentran alterados en situaciones de hacinamiento: la privacidad y la libre circulación. (Chapin, 1963). Ambos contribuyen a una vida mental emocionalmente sana. Una cierta privacidad es un bien necesario para la persona, para los grupos de pares (padre-madre e hijos entre sí), para la separación de sexos, para la familia como unidad social independiente y para la realización de determinadas actividades familiares como dormir, estudiar, estar, etc. La ausencia de privacidad y de buena circulación provocadas por la falta de espacio adecuado pueden, en consecuencia, provocar alteraciones tanto en la salud física como mental al desencadenar situaciones de estrés psicológico, favorecer la

propagación de enfermedades infecciosas e incrementar la ocurrencia de accidentes en el hogar.

El hacinamiento y sus consecuencias sobre el comportamiento y la salud del hombre encuentran su fundamento en un sistema básico de comportamiento propio de todos los seres vivos, entre ellos el hombre: la territorialidad, comportamiento mediante el cual un ser vivo declara sus pretensiones a una extensión de espacio que defiende contra los miembros de su propia especie. La territorialidad proporciona el marco dentro del cual se hacen las cosas, se delimitan lugares para aprender, lugares para jugar, lugares para ocultarse, etc. (Hall, 1972).

Una de las más importantes funciones de la territorialidad es la de protección de aquella parte del medio de la que vive una especie contra la excesiva explotación. "Cuando el apiñamiento es demasiado grande, las acciones recíprocas se intensifican y la tensión estresante es cada vez mayor. Cuando esta tensión psicológica y emocional se acumula y se va perdiendo la calma, en la química del organismo se van produciendo sutiles pero fuertes cambios" (Hall, 1978).

En situaciones de hacinamiento se produce, además, una alteración del sistema de distancias, a través de las cuales el hombre se vincula con el medio.

Por último, tenemos los estudios sobre la funcionalidad de la vivienda, este abarca la operatividad y personalización. De acuerdo con Molar, y Aguirre, (2013), la operatividad se relaciona con la funcionalidad, los m<sup>2</sup> de construcción, dimensiones promedio y las circulaciones, determina posibles obstrucciones al movimiento dentro de los espacios. En Pérez, (2011) podemos encontrar una definición de operatividad, esta fue propuesta por Becker (1977) en su libro *Housing Messages*. Este autor menciona que la personalización es el conjunto de huellas que los ocupantes dejan en un lugar y que se vinculan con valores, estatus, autodeterminación y preferencias. La personalización así considerada, parece un fenómeno



conductual a través del cual las personas despliegan señales ligadas a lo que estas son y/o pretenden ser, por lo que implica procesos de identificación.

La personalización del espacio parece ser un aspecto central en el individuo, pues se despliegan en el espacio señales vinculadas con actitudes, etc. del ocupante; pero, además, la modificación del espacio tiene implicaciones que van más allá de la persona que lo transforma.

Urbina encontró que existe estrecha relación entre las condiciones de vida de una comunidad y su estado de salud. Ya que, si las condiciones de vivienda no son apropiadas, es muy probable una alta incidencia de enfermedad en los habitantes (citado en García, 1993). En congruencia, Heimstra y McFaling (1979) afirman que sí existe relación entre la densidad de la población y los trastornos mentales, padecimientos cardiacos e hipertensión. Esto es debido a un problema de hacinamiento. Para autores como Hall (1961), citado en (Mercado et al., 1994), la insuficiencia de espacio y el aislamiento excesivo producen tensión.

El hacinamiento es una sensación de estrés y de pérdida de control de la situación, la cual puede producirse por variables de tipo físico, social, personal y situacional (Wiesenfield, 1983, citado Mercado et al., 1994). Urbina (citado en García, 1993) menciona que el hacinamiento es un fenómeno que se liga directamente a otras situaciones molestas, como la invasión del espacio personal o la pérdida de privacidad; afirma que el hacinamiento tiene efecto sobre las comunidades y genera síntomas físicos, interpersonales y psicológicos, entre los que encontramos desórdenes conductuales. El hacinamiento es común en los edificios con departamentos, en donde la vivienda renuncia al contacto directo de la habitación con el suelo, a la propiedad, a un solo temporal, de un trozo de tierra, al derecho de gozar del propio cielo; una tipología que viola la imagen arcaica de lo que es la casa, es la sobreposición de departamentos idénticos, que excluye la posibilidad de una casa que apoye a la imagen del Yo, como personalidad única y diferenciada (Mauriño, 2011).

## **Influencia de los Servicios Externos en el Comportamiento**

La falta de los servicios públicos en la vivienda puede llegar a generar, preocupación, estrés, ansiedad, miedo y angustia, dichos problemas pueden traer consigo insomnio, inestabilidad, bajo rendimiento académico, irritabilidad, entre otros. Muchas de las personas que no cuentan con los servicios básicos de la vivienda son de bajos recursos, al no tener los suficientes recursos, priorizan la necesidad de beber y comer, por lo que no pueden cubrir otras necesidades básicas personales y de la vivienda.

Novoa et al., (2014), mencionan que un inadecuado entorno físico y comunitario puede derivar en sufrimiento psicológico, problemas mentales, conductas de riesgo e incluso mayores tasas de mortalidad por todas las causas. Asimismo, la percepción de inseguridad en el barrio puede ocasionar una disminución del tiempo fuera del hogar, de la actividad física y de las relaciones sociales.

Se ha demostrado que las características del vecindario o colonia y su percepción también influyen en la satisfacción residencial. Grzeskowiak et al. (2003) consideran que dicha satisfacción depende de variables asociadas a la colonia, tales como los vecinos, la seguridad, la ubicación, el ruido y el crimen, entre otras.

Por último, el capital social y las interacciones sociales son elementos que la literatura relacionada considera como determinantes de la satisfacción residencial. Ateca-Amestoy y Vera-Toscano (2007) argumentan que la interacción entre los individuos con su vecindario se compone de factores contextuales y endógenos.

Debido a los problemas descritos anteriormente se considera necesario estudiar los servicios externos de la vivienda para conocer la relación que estos tienen con el funcionamiento y comportamiento de los individuos

A continuación, se presenta un listado con los diferentes servicios externos de la vivienda y cómo influyen en el comportamiento y percepción de las personas acerca de estos.

El servicio de la iluminación está asociado al efecto positivo que tiene en la seguridad de los ciudadanos, que la comunidad cuente con una buena iluminación puede desarrollar más actividades en los horarios nocturnos y puedan desplazarse en su población sin tener que enfrentar algún riesgo que amenace su seguridad.

Yepez (2019) hace referencia a un estudio reciente de la Ciudad de Nueva York el cual muestra que instalar luces en las calles puede conducir a una reducción de hasta un 36% en la tasa de criminalidad en períodos nocturnos y en ambientes al aire libre.

La basura está relacionada mayormente con la percepción de la calidad del ambiente, un lugar que esté lleno de basura puede llegar a provocar incomodidad, asco y desagrado en las personas, es por eso que es importante que el lugar esté limpio.

La educación pretende favorecer el desarrollo individual y social, además contribuye al desarrollo de las capacidades de los individuos, por el contrario, la falta de educación puede ser el origen de toda una serie de comportamientos y actitudes desfavorables, como por ejemplo, no atender ni escuchar, no hacer caso a las indicaciones faltar al respeto, entre otras, también puede provocar una conducta social inapropiada y desconsiderada hacia otras personas, signo de una falta de madurez psicológica y de una baja empatía. La mala educación provoca rechazo social y da una pobre imagen de la persona que la ejerce.

Suárez, Robles, Serrano, Serrano, Armijo, y Anchundia, (2019) mencionan que “la satisfacción en el área de salud depende de tres aspectos importantes, el tiempo de espera y ambiente, la atención adecuada y los resultados obtenidos, y la cortesía recibida durante el proceso”.

Diferentes estudios han evaluado la satisfacción de los usuarios de establecimientos de salud como medida de calidad de la atención, la satisfacción se entiende como la evaluación positiva del paciente sobre la atención médica recibida.

La Office of Tecnology Assesment define la calidad de la atención sanitaria como el grado en que el proceso de atención incrementa la probabilidad de obtener resultados deseados por el paciente y reduce la probabilidad de resultados no deseados dado el estado del conocimiento médico.

La calidad del servicio dependerá de la perspectiva de cada uno de los usuarios, por lo tanto, se considera que calidad es superar las expectativas de los usuarios, de manera que cumpla la satisfacción de las necesidades.

Si el servicio es deficiente las personas prefieren no ir, en la mayoría de los estados de México existe este problema, ya que los servicios de salud públicos no son buenos, la mala atención por parte de los trabajadores y la gran espera que tiene que hacer para que les den una cita médica.

Mejia y Gomez (2015) mencionan que las áreas verdes ofrecen a la población los espacios y los momentos para alcanzar este aspecto del desarrollo humano mejor que cualquier otro lugar en el ambiente urbano. Los bosques y áreas verdes urbanas son verdaderos laboratorios y aulas de educación ambiental, estas brindan por una parte la oportunidad de alcanzar la satisfacción de las necesidades materiales de la población a través de los múltiples recursos que de allí es posible obtener mediante un aprovechamiento de los parques urbanos. Por otra parte, dan la posibilidad de satisfacer las necesidades de esparcimiento y el encuentro colectivo.

Las áreas verdes ligan el clima y el ambiente con la realidad social y cultural de las personas que viven y conviven en ellas; son reflejo de la gente que los vive; son parte de la forma en que los habitantes perciben y sienten su barrio y su ciudad; es por ello que los parques y jardines desarrollan su carácter e individualidad, en una palabra, forman parte de la identidad urbana (CONAFOVI, 2005).

#### 4. Instrumentos para Evaluar la Vivienda

Existen diversos instrumentos sobre la habitabilidad interna de la vivienda, a continuación, se mencionan algunos de estos instrumentos.

En primer lugar, tenemos el instrumento de Mercado, Ortega, Luna y Estrada (1994, 1995), el cual sirve para medir las variables dependientes, está constituido por escalas tipo diferencial semántico o Likert que miden cada una de las variables, tal como se menciona enseguida:

- Control, con 10 ítems tipo diferencial semántico, variable que hace referencia a la posibilidad de la persona de poder permanecer cuando la estimulación es positiva y escapar de ella cuando es aversiva.

- Activación, con 10 ítems tipo diferencial semántico, variable que se refiere a los niveles de tensión emocional que genera la casa, a través de indicadores como ausencia o no de orden, tranquilidad, silencio, etc.

- Placer, con 10 ítems tipo diferencial semántico, variable que se refiere a la percepción de agrado, satisfacción y libertad que se percibe al interior de la vivienda.

- Privacidad, con 21 ítems tipo Likert, variable que se refiere a la posibilidad que tiene el individuo para controlar la interacción deseada y prevenir la no deseada dentro del hogar.

- Significatividad, con 18 ítems tipo Likert, variable que representa, entre otras expresiones, el sentido de identidad, pertenencia, respeto y orgullo hacia el hogar.

- Funcionalidad, con 24 ítems tipo Likert, variable que evalúa la percepción de si eran apropiados los espacios habitacionales y las instalaciones de la casa para la realización del objetivo para el que fueron diseñados.

- Operatividad, con 17 ítems tipo Likert, variable que evalúa la forma en que las personas pueden desplazarse con comodidad dentro de la casa, si el área de que se dispone es suficiente y si las actividades se realizan fácilmente.

• Habitabilidad total, con 18 ítems tipo diferencial semántico, variable que mide el grado de satisfacción que produce la casa a través de indicadores como la comodidad, funcionalidad, amplitud, si está o no organizada, si es hogareña, entre otras.

En la investigación de Rendon, Lozano & Silva. (2020) hace referencia al instrumento de Abbo, A. & Domínguez, M. (2009) el cual abarca 37 características a medir por parte de la vivienda, las cuales se presentan a continuación:

1. Tipología de la vivienda
2. Superficie del lote
3. Ancho del lote
4. Área de construcción
5. Acceso a la vivienda
6. Acceso peatonal a la vivienda
7. Estacionamiento
8. Posibilidad y previsión de crecimiento de la vivienda
9. Estares y comedores integrados o separados
10. Estares separados
11. Comedores separados
12. Estares o comedores integrados
13. Cocinas
14. Patios de servicio
15. Dormitorios / Dormitorios dobles 1 o 2
16. Circulaciones internas
17. Escaleras
18. Depósitos de basura
19. Altura mínima en los espacios

20. Iluminación natural de los espacios de la vivienda
21. Asolamientos de los espacios de la vivienda
22. Ventilación natural de los espacios de la vivienda
23. Iluminación artificial y tomacorrientes
24. Instalaciones sanitarias
25. Drenaje de aguas de lluvia: techos, patios, retiros
26. Otros servicios: gas, teléfono, televisión
27. Sistema constructivo: eficiencia y durabilidad de los materiales y los acabados
28. Privacidad interna y externa
29. Apariencia externa de la vivienda
30. Termicidad en los muros
31. Distancia a servicios escolares: maternales, preescolar y escuelas
32. Distancia a parques: infantiles, áreas recreacionales, canchas deportivas
33. Distancia a comercios locales: abastos, farmacias, panaderías
34. Distancia a ambulatorios o centros de salud
35. Distancia a paradas de transporte
36. Distancia a casetas de seguridad o vigilancia

Para cada una de estas variables se establece una valoración que se basa en los reglamentos y normas señaladas. Para aquellos casos en los que la legislación no tenga contemplada alguna de las variables, se retomaron guías y manuales de diseño arquitectónico general. Existen tres categorías de puntaje: si no cumplen con las condiciones mínimas que las normas establecen o generan problemas en cuanto a habitabilidad.

1. Cumple con lo mínimo que marca la norma.
2. Cumple con lo mínimo que marca la norma, además de proponer alguna solución extra a las necesidades.

3. Cumple con todos los parámetros, tanto de las normas consideradas, como de manuales de diseño arquitectónico general e incluso es superado.

En la investigación de Pasca (2014) podemos encontrar otro instrumento, el cual está compuesto por dos partes diferenciadas que fueron separadas por el guion de una entrevista semi-estructurada.

La primera parte está compuesta de dos escalas de cuatro ítems de personalidad de tipo Likert, tomadas de Aragonés, Poggio, Pérez- López, Sevillano y Sánchez-Bernados, los cuales miden los rasgos de competencia y cordialidad.

Una vez finalizada la primera parte del cuestionario, se aplicó una entrevista semi-estructurada en la que se pedía al participante que describiera su vivienda, haciendo hincapié en los aspectos tanto físicos como sociales de esta. Posterior a esta entrevista se aplicó la segunda parte del cuestionario que comienza con una serie de cuestiones sociodemográficas que hacen referencia a las variables como: edad, género, nivel de estudios, régimen de tenencia de la vivienda y número de años de residencia en la misma. Posteriormente, viene un conjunto de 11 ítems acerca de variables sobre significado de la vivienda como son, intensidad, la seguridad o la identidad, estos están formados tipo Likert de 5 puntos. Seguido de esto aparecen 4 escalas formadas por 4 ítems cada una en las que se medía la evaluación de los propios salones, el cuestionario finaliza con una cuestión del apego de las personas hacia su vivienda.

Guifford (1997) propone un marco organizado para hacer estudios sobre viviendas, en el cual toman en cuenta las características de la vivienda y las posibles consecuencias que la misma puede tener en sus habitantes. El mismo autor organiza las medidas o claves que se pueden considerar en un continuo que va de distales a próximas dependiendo del grado de subjetividad del investigador. En un primer nivel o de claves distales se encuentran las medidas objetivas de la vivienda como: el número de habitaciones, tamaño de la propiedad, arquitectura



y la ubicación. Segundo nivel se encuentra el modo de presentación: fotos, planos, modelos, entre otras. Tercer nivel de claves próximas se encuentran las impresiones del observador como: privada, impresionante, tradicional y se ven influidas por las características del observador. Finalmente, en las consecuencias como la satisfacción, los comportamientos y el bienestar.

**Tabla 1**

*Síntesis de los instrumentos*

<b>Autores</b>	<b>Variables</b>	<b>Tipo de medición</b>	<b>Número de reactivos</b>
Mercado, Ortega, Luna y Estrada (1994, 1995)	Habitabilidad y calidad de vida	Semántico o Likert	128
Pasca (2014)	Significado de la vivienda, por ejemplo: intimidad, seguridad e identidad.	Likert	54
Rendon, Lozano & Silva. (2020)	Tipología de la vivienda, superficie del lote, ancho del lote, etc.	Likert	37
Guifford (1997)	Medidas objetivas de la vivienda, modo de presentación y consecuencias.		

Actualmente, no existen instrumentos sobre la evaluación de los factores externos de la vivienda desde un enfoque psicológico, por esta razón se considera necesario la creación de uno de estos instrumentos dada la relevancia de sus posibles resultados, mismos que pueden ser empleados para la interpretación del comportamiento de la población.

El instrumento de Mercado, Ortega, Luna y Estrada (1994, 1995) se ha utilizado para relacionar la habitabilidad con otras variables, por ejemplo, calidad de vida, privacidad, funcionalidad, operatividad, etcétera. A partir de este instrumento se crearon muchos otros sobre la habitabilidad de la vivienda. Por ejemplo, en el 2004 Landázuri y Mercado encontraron que la habitabilidad se relaciona con diversos aspectos arquitectónicos como el número de metros construidos y el número de habitaciones diferentes que hay en la vivienda.

Como se ha mencionado con anterioridad, los instrumentos encontrados en torno a la vivienda solo hacen referencia a la habitabilidad interna de la vivienda, sin que alguno retome el evaluar de los factores externos de la vivienda, dado que se considera necesario evaluar los espacios internos y externos de la vivienda se evalúa la comodidad, funcionalidad, satisfacción, seguridad, entre otros aspectos, esto con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.

## 5. Método

### Participantes

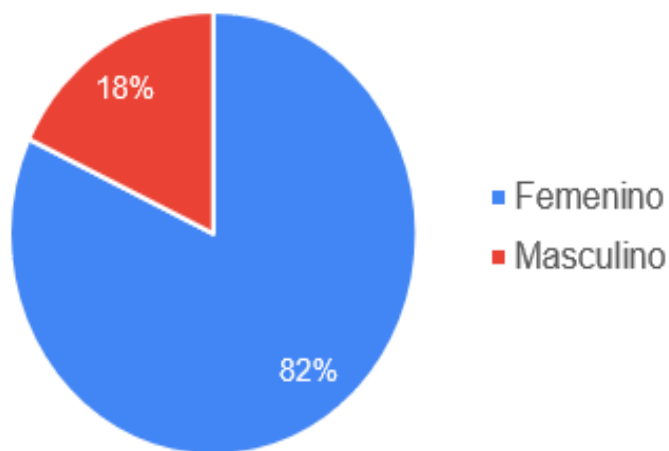
Los participantes que estuvieran interesados en colaborar en la presente investigación debían de ser mayores de 18 años y tendrían que contar con una vivienda, algunos de los datos de los participantes se presentan a continuación:

#### ❖ *Sexo*

En el presente estudio participaron 50 personas en total, el 82% (41 pers.) fueron mujeres, mientras que el 18% (9 pers.) fueron hombres (ver figura 14).

#### Figura 14

*Sexo*



#### ❖ *Edad*

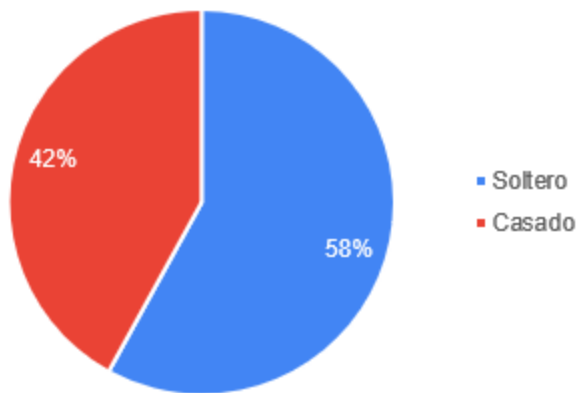
La edad promedio de los participantes fue de 40.72, las personas más jóvenes en responder el cuestionario tenían una edad de 21 años, la persona con mayor edad tenía 72 años.

#### ❖ *Estado civil*

El 58% de los participantes se encuentra soltero, mientras que el 42% es casado (ver figura 15).

**Figura 15**

*Estado civil*

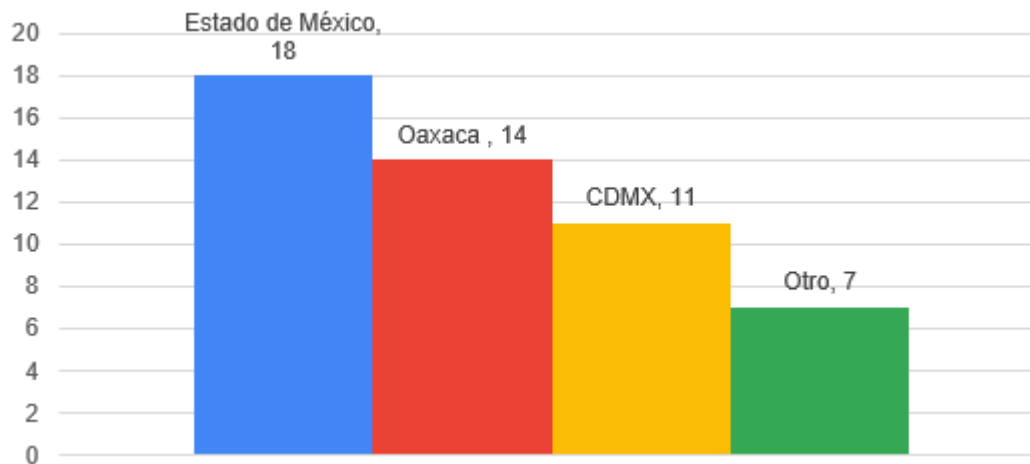


❖ *Lugar de residencia*

De las 50 personas que participaron en este estudio, 18 son del Estado de México, 14 de Oaxaca, 11 de la CDMX, 1 de Yucatán, 1 de Baja California, 1 de Michoacán, 1 de Guanajuato, 1 de Orizaba, 1 de Sonora y 1 de Aguascalientes (ver figura 16).

**Figura 16**

*Lugar de residencia*



## ***Instrumento***

Los servicios a evaluar en dicho instrumento son los servicios externos de la vivienda, los cuales se mencionan a continuación:

- Alumbrado público.
- Energía eléctrica, (Otero, s.f, p. 266).
- Agua (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, s.f.).
- Alcantarillado (INAFED, s.f.).
- Gas, (Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG)
- Limpieza
- Telecomunicación
- Salud
- Emergencia, (Castiglione, S. 2010)
- Educación, (Gobierno de Ecuador, s.f.).
- Transporte público.
- Seguridad (Oficina de las Naciones Unidas en Viena).
- Espacios verdes públicos (Jiménez, 2020)

El instrumento está compuesto por 8 partes, a continuación, se detallan más a profundidad cada una de estas:

1. Datos sociodemográficos: abarca edad, sexo, estado civil, lugar de residencia y código postal.
2. Datos de la vivienda: aquí entra el tipo de vivienda, régimen de la vivienda (alquiler, propia, prestada, otra, años que lleva residiendo en la vivienda, número de personas que viven en el hogar, número de cuartos que se usan para dormir, sin contar pasillos ni baños, número de cuartos que tiene en total esta vivienda, contando la cocina y número de baños con los que cuenta la vivienda.

3. Accesibilidad: se refiere a que si cuenta con los servicios de manera oportuna y constante.
4. Importancia: alude a que tan importante son para habitar la vivienda con calidad de vida.
5. Eficiencia: se refiere a que si funcionan de manera constante.
6. Satisfacción: En qué medida te encuentras a gusto con ellos.
7. Cambios, en esta parte los participantes deben de exponer una opinión para cada servicio.
8. Beneficios y afectación de los servicios.

Dicho instrumento se encuentra en el anexo 1, p. 86-91

La confiabilidad de cada escala quedo de la siguiente manera: accesibilidad (0.97), importancia (0.98), eficiencia (0.96) y satisfacción (0.95) (ver tabla 2)

**Tabla 2**

*Confiabilidad de la escala*

<b>Variable</b>	<b>Número de reactivos</b>	<b>Tipo de escala</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
Accesibilidad	16-28	Likert	0.97
Importancia	29-41	Likert	0.98
Eficiencia	42-54	Likert	0.96
Satisfacción	55-67	Likert	0.95

## ***Procedimiento***

Como primer paso se delimitaron los criterios de inclusión y exclusión de los participantes, los criterios de inclusión fueron: ser mayor de 18 años y contar con una vivienda, los criterios de exclusión fueron: ser menor de edad y no contar con una vivienda. Una vez delimitada la población se procedió a la creación del instrumento, una vez concluido el instrumento fue reproducido en un formulario de Google. Posteriormente se realizó la invitación para distribuirla a través de grupos de WhatsApp, Facebook y por el mensajero de la plataforma escolar. El formulario estuvo abierto durante dos semanas, desde el 28 de marzo hasta el 10 de Abril del año 2022, durante estas fechas se compartió en Facebook y en WhatsApp 5 veces, en el mensajero escolar solo se compartió una vez.

## Capítulo 6. Resultados

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos de la “Evaluación de los servicios básicos asociados a la habitabilidad externa de la vivienda”. En primer lugar tenemos los resultados de las preguntas con opción múltiple, abarcan los siguientes temas; accesibilidad, importancia, eficiencia y satisfacción. Posteriormente se presentan los resultados de las preguntas abiertas, los temas abordados fueron; cambios, beneficios y afectación de los servicios externos de la vivienda.

### ❖ Accesibilidad

El servicio más accesible fue el de energía eléctrica (media= 3.9), el servicio menos accesible fue seguridad (media= 2.9), (ver Tabla 3).

**Tabla 3**

*Accesibilidad de los servicios básicos*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Energía eléctrica	3.89
Gas	3.62
Agua	3.58
Alcantarillado	3.55
Telecomunicación	3.51
Trasporte publico	3.48
Educación	3.44
Salud	3.41
Alumbrado publico	3.37
Limpieza	3.17
Emergencia	3.17
Espacios verdes públicos	3.06
Seguridad	2.93



En general, la mayor parte de los servicios fue evaluada favorablemente en su accesibilidad. La media general de la accesibilidad fue 3.4 en una escala de 1 a 5. Los únicos servicios que puntuaron por debajo de la media general fueron la seguridad (media=2.9), emergencia (media=3,1), espacios verdes (media=3.0) y limpieza (media=3.1).

❖ **Importancia**

En este rubro hubo dos servicios con la misma cantidad de votos, los cuales son el de salud y agua (media= 4.5), los que obtuvieron menos porcentaje fueron alcantarillados y alumbrado público (media=4.3) (ver tabla 4).

**Tabla 4**

*Importancia de los servicios básicos*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Salud	4.52
Agua	4.52
Seguridad	4.5
Energía eléctrica	4.5
Gas	4.48
Emergencia	4.48
Educación	4.46
Trasporte publico	4.44
Espacios verdes públicos	4.4
Telecomunicación	4.4
Limpieza	4.4
Alcantarillado	4.38
Alumbrado publico	3.38

La media general de importancia fue 4.4 en una escala de 1 a 5. Los servicios que puntuaron por debajo de la media general fueron alumbrado público (media=4.3) y alcantarillado (media=4.3), sin embargo, la mayoría de los servicios fueron evaluados favorablemente de acuerdo a la importancia.

❖ Eficiencia

De acuerdo con las respuestas obtenidas de los participantes, el servicio más eficiente es el de energía eléctrica (media=4.0) y el menos eficiente es el de seguridad (media=2.8), (ver tabla 5).

**Tabla 5**

*Eficiencia de los servicios básicos*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Energía eléctrica	4.04
Gas	3.84
Telecomunicación	3.66
Trasporte publico	3.56
Alcantarillado	3.56
Agua	3.54
Educación	3.54
Salud	3.4
Alumbrado publico	3.38
Limpieza	3.38
Emergencia	3.14
Espacios verdes públicos	3.12
Seguridad	2.84

La media general de eficiencia fue 3.4 en una escala de 1 a 5. Los servicios que puntuaron por debajo de la media general fueron: espacios verdes públicos (media=3.1), seguridad (media=2.8), emergencia (media=3.1), limpieza (media=3.3) y alumbrado público (media=3.3), podemos apreciar que casi la mitad de los servicios puntuaron debajo de la media general.

❖ Satisfacción

El servicio con el cual los participantes tienen una mayor satisfacción es el de la energía eléctrica (media=3.9) y con el que están menos satisfechos es el de seguridad (media=2.9), (ver tabla 6).

**Tabla 6**

*Satisfacción de los servicios básicos*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Energía eléctrica	3.98
Gas	3.94
Alcantarillado	3.64
Telecomunicación	3.6
Trasporte publico	3.6
Educación	3.52
Agua	3.52
Alumbrado publico	3.34
Limpieza	3.3
Salud	3.2
Espacios verdes públicos	3.2
Emergencia	3.12
Seguridad	2.9

La media general de satisfacción fue 3.4 en una escala de 1 a 5. Los servicios que puntuaron por debajo de la media general fueron: espacios verdes públicos (media=3.2), seguridad (media=2.9), emergencia (media=3,1), salud (media=3.2), limpieza (media=3.3) y alumbrado público (media=3.3) podemos apreciar que la mitad de los servicios fue evaluada desfavorablemente en satisfacción.

❖ Cambios en el alumbrado público

El cambio más frecuentemente mencionado, fue el de dar mantenimiento al alumbrado público obtuvo un 56%, posteriormente le sigue el de poner más iluminación en la vía pública, esta sugerencia de cambio obtuvo un porcentaje del 23%, un 7% dio otro tipo de recomendación, de ahí sigue un 4% que no presentó ninguna sugerencia para un cambio, otro 4% mencionó que la falta de alumbrado público favorece a la inseguridad, un 2% recomendó cambiar el tono de la iluminación, otro 2% mencionó que el servicio es bueno y por último un 2% aconseja que las luces se apaguen durante el día (ver tabla 7).

**Tabla 7**

*Cambios en el servicio de alumbrado público*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Mantenimiento	56%
Mayor iluminación	23%
Otra	7%
Sin sugerencias	4%
Inseguridad	4%
Cambiar tono de iluminación	2%
Buen servicio	2%
Que las luces se apaguen durante el día	2%

❖ Cambios en la energía eléctrica

Un 30% no hizo ninguna sugerencia de cambio para este servicio, sin embargo un 20% sugiere que se le realice mantenimiento, otro 20% calificó como bueno el servicio de la energía eléctrica, un 12% propone que los costos sean más accesibles, el 8% menciona que debe de haber una mejor administración del servicio, a un 4% le gustaría que este servicio fuera más accesible, un 2% propone que este servicio debería de ser autosustentable, otro 2% sugiere que se implemente un ahorro de energía, por último un 2% se siente satisfecho con dicho servicio (ver tabla 8).

**Tabla 8**

*Cambios en el servicio de energía eléctrica*

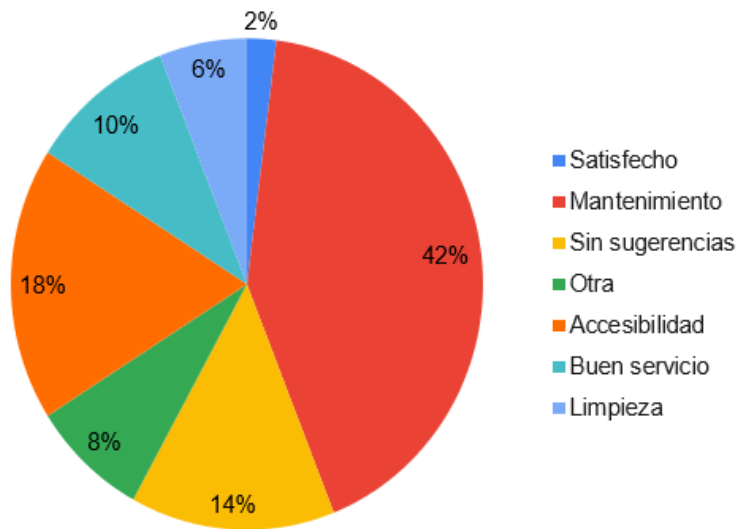
<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin sugerencias	30%
Mantenimiento	20%
Buen servicio	20%
Accesibilidad de costos	12%
Mejor administración del servicio	8%
Ampliar la accesibilidad	4%
Auto sustentable	2%
Satisfecho	2%
Implementar ahorro de energía	2%

❖ Cambios en el agua

El cambio más frecuentemente mencionado, fue el de dar mantenimiento al servicio del agua este obtuvo un porcentaje del 42%, a un 18% le gustaría que este servicio fuera más accesible, un 14% no tuvo ninguna sugerencia de cambio, el 10% lo calificó como un buen servicio, el 8% dio otro tipo de recomendación, el 6% sugiere que el agua esté más limpia y solo el 2% se encuentra satisfecho con este servicio (ver figura 17).

**Figura 17**

*Cambios en el servicio de agua*

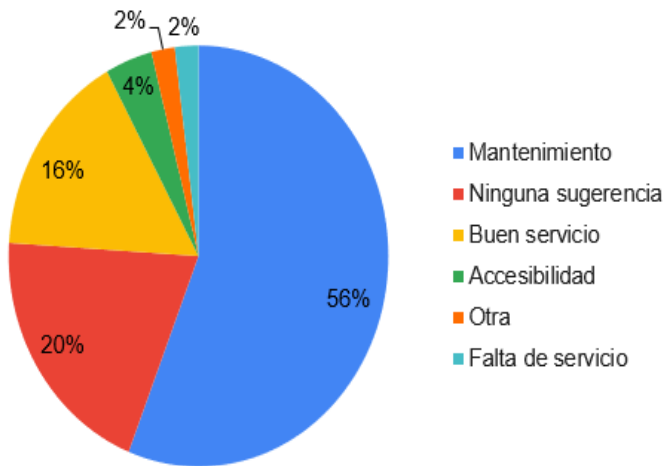


❖ Cambios en el alcantarillado

El cambio más frecuentemente mencionado fue el de dar mantenimiento, este obtuvo un porcentaje del 56%, el 20% no tuvo ningún tipo de sugerencia para cambio, el 16% lo calificó como un buen servicio, un 4% quisiera que este servicio fuera más accesible, un 2% menciona que no cuenta con este servicio el 2% restante dio otro tipo de sugerencia (ver figura 18).

**Figura 18**

*Cambios en el servicio de alcantarillado*

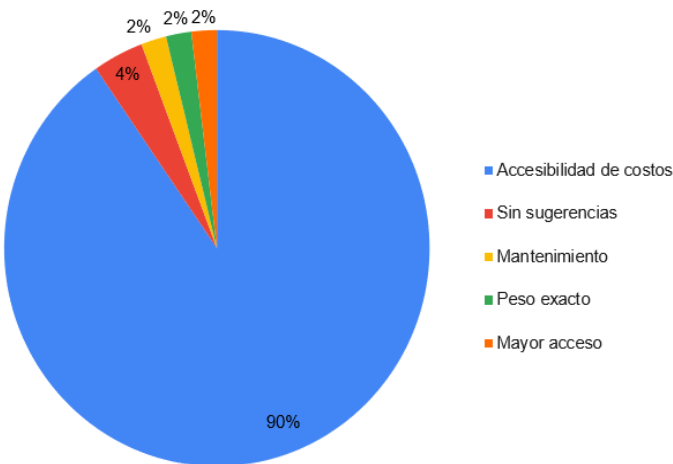


❖ Cambios en el gas

La sugerencia de cambio que más se mencionó es que los precios del gas sean más accesibles obtuvo un porcentaje del 90%, un 4% no presento ningún tipo de sugerencia de cambio, un 2% menciona que el servicio requiere de mantenimiento, a otro 2% le gustaría que el peso de los tanques del gas fuera exacto, un dos 2% no contribuyo con ninguna sugerencia de cambio (ver figura 19).

**Figura 19**

*Cambios en el servicio de gas*

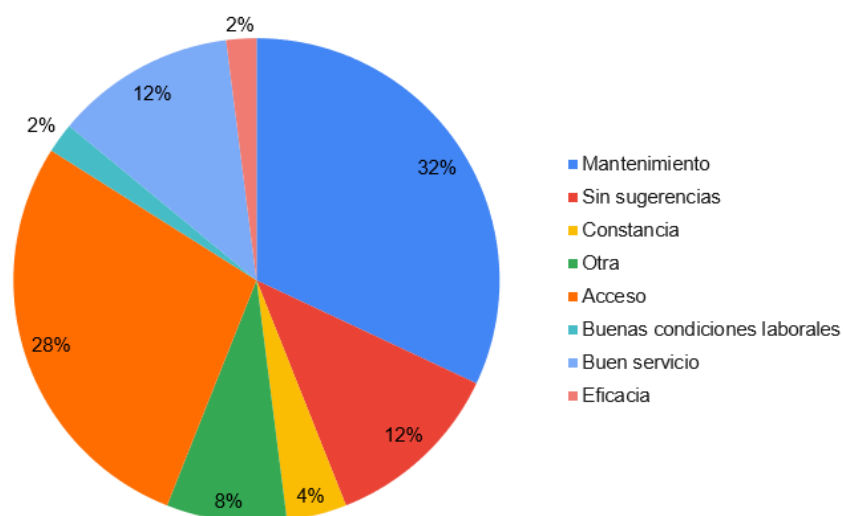


❖ Limpieza (recolección de basura, barrido de aceras o banquetas)

La sugerencia de cambio que más se expresó para este servicio fue la de mantenimiento con un porcentaje del 32%, a un 28% le gustaría que este servicio sea más accesible, un 12% no hizo ninguna sugerencia de cambio, el 12% califico como bueno el servicio, un 8% dio otro tipo de respuesta, el 4% quiere que el servicio de limpieza sea más constante, al 2% le gustaría que las condiciones laborales sean buenas por último un 2% requiere que el servicio sea más eficaz (ver figura 20).

**Figura 20**

*Cambios en el servicio de limpieza*



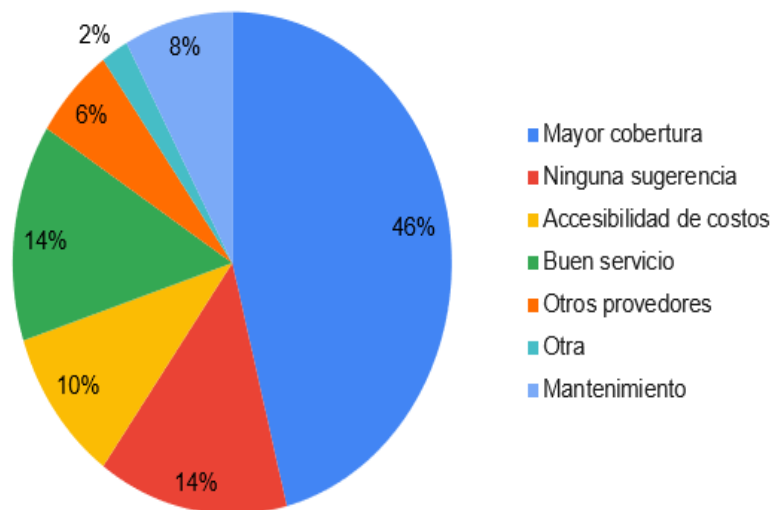
❖ Telecomunicación (internet, telefonía celular, radio y televisión)

El cambio más frecuentemente mencionado fue el de una mayor cobertura con un porcentaje del 46%, un 14% calificó como bueno el servicio brindado, otro 14% no dio ninguna sugerencia de cambio, al 10% le gustaría que este servicio tenga una mayor accesibilidad de costos, un 8% quiere que se le realice un mayor mantenimiento, el 6% recomienda que existan otros proveedores de este servicio y solo un 2% dio otro tipo de sugerencia (ver figura 21).



**Figura 21**

*Cambios en la telecomunicación*



❖ **Salud (centros de salud, hospitales y clínicas)**

La sugerencia de cambio que más se expresó para este servicio fue la de una mayor accesibilidad con un porcentaje del 33%, solo un 15% califico como bueno el servicio, el 14% quiere que este servicio cuente con los suministros necesarios, al 10% le gustaría que ofreciera un mejor trato las personas que prestan el servicio, un 7% no apporto ninguna sugerencia de cambio, el 5% considera que el personal debería de estar mejor capacitado, otro 5% requiere que haya un mayor control en este servicio, un 2% requiere que los centros de salud cuenten con una mayor capacidad, un 2% le gustaría que el servicio fuera más rápido, otro 2% de la población total dio otro tipo de respuesta, solo un 2% está interesado en el mantenimiento de los centros de salud (ver tabla 9).

**Tabla 9***Cambios en los servicios de salud*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Accesibilidad	33%
Buen servicio	15%
Suministros	14%
Mejor trato	10%
Ninguna sugerencia	7%
Mayor control	5%
Personal capacitado	5%
Amplitud del servicio	3 %
Rápido	2%
Capacidad	2%
Otra	2 %
Mantenimiento	2%

❖ **Emergencia (policía, bomberos y cruz roja)**

La sugerencia de cambio con un mayor porcentaje fue que el tiempo de respuesta a una emergencia debe de ser rápido, dicha sugerencia obtuvo un porcentaje del 21%, el 17% requiere que el servicio realice una mayor vigilancia en las calles, por ejemplo, poner más guardias de seguridad que den rondines más seguidos, etc., un 16% calificó como bueno el servicio, el 10% requiere que las personas que se encuentren brindando de este servicio den un mejor trato, un 8% no presentó ninguna sugerencia de cambio, el 6% requiere que el personal esté mejor capacitado, otro 6% le gustaría que haya una mayor cobertura de este servicio y otro 6% dio otro tipo de respuesta, un 4% mencionó que este servicio requiere de suministros suficientes para brindar una atención de calidad, un 2% menciona que los centros de salud necesitan de equipo adecuado para llevar a cabo su labor, a otro 2% le interesa que

haya una menor corrupción dentro del servicio de salud y por último un 2% mencionó que se requiere de más personal para que atiendan en los centros de salud (ver tabla 10).

**Tabla 10**

*Cambios en los servicios de emergencia*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Tiempo de respuesta rápido	21%
Mayor vigilancia	17 %
Buen servicio	16 %
Mejor atención	10 %
Ninguna sugerencia	8 %
Otra	6 %
Mayor cobertura	6 %
Personal capacitado	6 %
Suministros	4 %
Mas personal	2 %
Menor corrupción	2 %
Equipo adecuado	2%

❖ **Trasporte público**

En este servicio tenemos 3 respuestas con la misma cantidad de porcentaje, el cual fue 15% la primera es que se brinde una mayor seguridad en el transporte para evitar la delincuencia, posteriormente le sigue que haya acceso a dicho servicio, ya que en algunos lugares no llega el transporte, el último porcentaje con esta cantidad no brindo ninguna sugerencia de cambio, el 13% califico como bueno el servicio brindado, el 12% menciono que los medios de transporte requiere de mantenimiento, un 10% ofreció otro tipo de sugerencia, solo un 6% requiere que los costos sean más accesibles, otro 6% requiere que haya una mejor atención por parte de los prestadores de este servicio, un 4% menciono que necesita haber

más transporte, ya que en ocasiones tarda en pasar la ruta, solo un 4% sugiera que a los choferes se les brinde de capacitación (ver tabla 11).

**Tabla 11**

*Cambios en el servicio de transporte público*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Mayor acceso	15%
Seguridad	15 %
Ninguna sugerencia	15 %
Buen servicio	13 %
Mantenimiento	12 %
Otra	10 %
Costos accesibles	6 %
Mejor atención	6 %
Mayor transporte	4 %
Capacitación	4 %

❖ Seguridad (vigilancia, policía)

La sugerencia de cambio que más se expresó para este servicio fue la de ofrecer una mayor vigilancia con un porcentaje del 57%, un 13% califico como bueno el servicio brindado, un 10% mencionó que no debería de haber corrupción en este servicio, un 4% no brindo ningún tipo de sugerencia, otro 4% requiere que la atención brindada sea más rápida, el otro 4% recomienda que los servidores de este servicio sean responsable, otro 4% menciono que todos los cuerpos de seguridad deben de contar con los suministros suficientes para poder cumplir con su objetivo, un 2% propone que se le realice mantenimiento a los edificios que son usados para este servicio, por último un 2% recomienda que a los trabajadores que brindan este servicio se les otorgue capacitación (ver tabla 12).

**Tabla 12***Cambios en el servicio de seguridad*

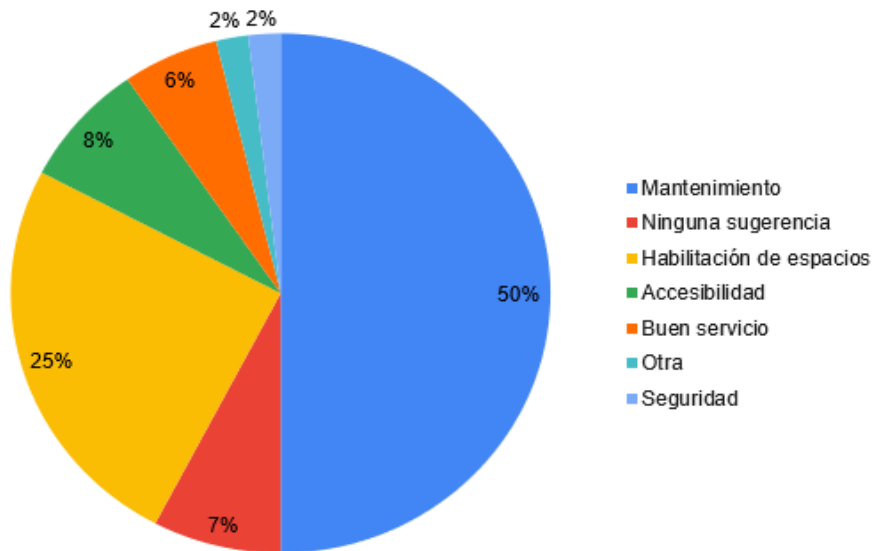
<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Mayor vigilancia	57%
Buen servicio	13 %
Sin corrupción	10 %
Suministros	4 %
Ninguna sugerencia	4 %
Atención rápida	4 %
Responsabilidad	4 %
Personal capacitado	2 %
Mantenimiento	2 %

❖ **Espacios verdes públicos (parques y jardines)**

El cambio con más porcentaje fue que se le realice mantenimiento a los espacios verdes, esta sugerencia de cambio obtuvo un porcentaje del 50%, un 25% requiere que se habiliten más espacios verdes, ya que algunos de ellos no cuentan con dichos espacios en el lugar donde viven, un 8% requiere que estos espacios sean más accesibles, un 7% no tuvo ninguna sugerencia de cambio, solo un 6% califico como bueno el servicio, un 2% brindo otro tipo de respuesta, otro 2% sugiere que se ponga más seguridad en estos espacios para evitar la delincuencia (ver figura 22).

**Figura 22**

*Cambios en el servicio de espacios verdes públicos*



❖ *Beneficios y afectación de los servicios*

A continuación se muestran los resultados sobre cómo influyen los servicios en la satisfacción con su vivienda: un 17% mencionó que los servicios influyen mucho en la satisfacción de su vivienda, el 15% en el funcionamiento de la vida cotidiana, el 14% en la comodidad, un 12% mencionó otro tipo de beneficio, un 11% en calidad de vida, el 8% en la seguridad, un 5% en la tranquilidad, otro 5% mencionó que en la salud mental, otro 5% que facilitan la vida, un 3% en el desarrollo humano, el 2% en un mejor funcionamiento, un 1% en el confort, otro 1% en la satisfacción y por último un 1% en la seguridad (ver tabla 13).

**Tabla 13**

*¿De qué manera influyen los servicios en la satisfacción con su vivienda?*

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho	17%
Funcionamiento de la vida cotidiana	15 %
Comodidad	14 %
Otra	12 %
Mejora de calidad de vida	11 %
Seguridad	8 %
Tranquilidad	5 %
Salud mental	5 %
Facilitan la vida	5 %
Desarrollo humano	3%
Mejor funcionamiento	2%
Desplazamiento	1%
Satisfacción	1%
Confort	1%

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron de cómo consideran los participantes que les afectaría no contar con los servicios en su hogar; un 16% mencionó que afecta en la realización de las tareas cotidianas, el 13% en la calidad de vida, un 11% dice que afecta mucho, otro 11% en la higiene, un 8% en la alimentación, un 6% en la habitabilidad, otro 6% no puso ninguna respuesta, un 5% dice que afecta en la seguridad, un 5% puso otro tipo de respuesta, otro 5% en el bienestar, un 3% en la salud, otro 3% en la comunicación, un 2% mencionó que limita en algunas actividades, otro 2% dice que afecta emocionalmente, un 2% dice que hace que tengan más gastos, otro 2% mencionó que afecta en la comodidad, otro 2% en limpieza por último un 2% en la estabilidad (ver tabla 14).

**Figura 14**

*No contar con los servicios en su hogar, ¿cómo le afectaría?*

---

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
Afectación en la realización de tareas cotidianas	16%
Afectación a la calidad de vida	13 %
Higiene	11 %
Mucho	11 %
Alimentación	8 %
Habitabilidad	6 %
Sin respuesta	6 %
Bienestar	5 %
Otra	5 %
Seguridad	5%
Salud	3%
Comunicación	3%
Limitación	2%
Emocionalmente	2%
Gastos	2%
Comodidad	2%
Limpieza	2%
Estabilidad	2%

---



## 7. Discusión y conclusiones

### Discusión

#### ***La accesibilidad de los servicios urbanos y la habitabilidad.***

Como pudimos observar en el apartado de resultados el servicio con mayor accesibilidad fue el de energía eléctrica, este se relaciona con la operatividad y funcionalidad. La variable de operatividad evalúa la forma en que las personas pueden desplazarse con comodidad dentro de la casa, si el área de que se dispone es suficiente y si las actividades se realizan fácilmente. Si la vivienda no cuenta con energía eléctrica se les hará difícil desplazarse dentro de su hogar lo cual será incómodo e incluso riesgoso para los habitantes.

La variable de funcionalidad evalúa la percepción de si son apropiados los espacios habitacionales y las instalaciones de la casa para la realización del objetivo para el que fueron diseñados. El que las viviendas no cuenten con energía hace que la casa no sea habitable y por lo tanto no cumplirían su objetivo para cuál fueron diseñadas.

“La iluminación es importante para la realización de diversas actividades cotidianas, tanto dentro como fuera de la vivienda, resulta pues indispensable contar con un buen nivel de iluminación” (Mercado s.f. p. 106).

El servicio menos accesible fue el de seguridad. Éste se relaciona con la activación y control. La variable de activación tiene que ver con los niveles de tensión emocional que genera la casa, a través de indicadores como ausencia o no de orden, tranquilidad, silencio, etc. Que el servicio de seguridad sea inaccesible o deficiente rompe con la tranquilidad y orden de las personas trayendo como consecuencia que estas se sientan inseguras e incluso, resultándoles cuadros de estrés y/o ansiedad.

La variable de control hace referencia a la posibilidad de la persona de poder permanecer cuando la estimulación es positiva y escapar de ella cuando es aversiva. Si las

personas no se sienten seguras en ese lugar, tienen posibilidad de cambiar de residencia, siempre y cuando esté en sus posibilidades.

“Al referirnos a seguridad en la vivienda nos referimos a que esta debe proporcionar el control del individuo sobre factores tan diversos como inclemencias del clima, siniestros, acciones criminales y la seguridad legal dada por la propiedad de la vivienda” (Mercado s.f. p.49).

### **La importancia de los servicios urbanos y la habitabilidad**

En este rubro se obtuvieron dos servicios importantes, los cuales fueron salud y agua. El servicio de salud está relacionado con la variable de control, como se mencionó anteriormente, esta variable hace referencia a la posibilidad de la persona de poder permanecer cuando la estimulación es positiva y escapar de ella cuando es aversiva. Si el trato brindado por los servidores en el servicio de salud no es bueno la gente se siente incómoda, sin embargo, con esta variable tienen la posibilidad de escapar y salir de ese lugar.

El servicio del agua se relaciona con la habitabilidad y placer. La variable de habitabilidad mide el grado de satisfacción que produce la casa a través de indicadores como la comodidad, funcionalidad, amplitud, si está o no organizada, si es hogareña, entre otras. El que las viviendas no cuenten con agua hace que esta sea incómoda y disfuncional. La variable de placer se refiere a la percepción de agrado, satisfacción y libertad que se percibe al interior de la vivienda. En una casa que se encuentra limpia uno siente agrado y satisfacción de estar ahí y para que se encuentre limpia lo primordial es contar con el servicio del agua.

La relación del acceso al agua y la sensación de control también ha sido expresada por Mercado “el dominio que se tenga sobre tuberías, grifos, etc, en relación con su adecuado funcionamiento seguramente afecta la sensación de control que se tiene” (Mercado s.f. p. 117).

Los servicios menos importantes fueron los de alcantarillados y alumbrado público, el alcantarillado está relacionado con la variable de funcionalidad la falta de alcantarillado. En un

hogar hace que la casa no sea apropiada, ya que no cuenta con las instalaciones adecuadas y por ende no cumple con el objetivo para lo que fue creada.

El alumbrado público está relacionado con la activación, si el vecindario en el cual se encuentra la casa carece de iluminación puede llegar a generar que se rompa el orden y la tranquilidad del vecindario, de las personas y del hogar.

### **La eficiencia de los servicios urbanos y la habitabilidad**

En el rubro de eficiencia, destacó el servicio de la energía eléctrica, como se mencionó anteriormente, este servicio está relacionado con la operatividad y funcionalidad. Si la vivienda no cuenta con energía eléctrica, la gente no puede movilizarse fácilmente ni realizar sus actividades cotidianas, por lo cual ya no estaría siendo funcional. Lo expuesto anteriormente afecta la operatividad y funcionalidad de la vivienda. El servicio menos eficiente fue el de seguridad, este está relacionado con la activación y control.

### **La satisfacción de los servicios urbanos y la habitabilidad**

El servicio con el cual los participantes están más satisfechos es el de energía eléctrica como ya vimos este servicio está relacionado con operatividad y funcionalidad, mientras que el servicio con el cual manifiestan estar insatisfechos es seguridad.

La influencia que tiene la vivienda en el comportamiento de cada individuo influye en su bienestar personal, familiar, social y laboral, de igual forma influye en la estabilidad, salud, tanto física como mental y emocional. Es por eso por lo que la vivienda debe de ser considerada como un espacio integrador de procesos sociales, el cual es necesario para la consolidación de la familia y el desarrollo de sus miembros.

Holahan (2009), señala que los escenarios que rodean y sustentan nuestra vida diaria ejercen una gran influencia en la manera de pensar, sentir y comportarse. Así, los espacios donde habitamos son fuente constante de estímulos, positivos o negativos, hacia las personas que los habitan (Verdugo, Guzmán, Rangel & Alejandréz, 2016)

Holman y Stokols, (1994) y Rueda, (2004) mencionan que existen diferentes factores que afectan el hábitat de un individuo, pueden verse reflejados en el tipo de convivencia que las personas tienen con los demás integrantes de su familia.

El presente estudio aporta evidencia de factores externos a la vivienda que pueden afectar la habitabilidad, la mayor parte de la investigación sobre el tema se centra en variables de la habilidad interna, como por ejemplo los estudios de Landázuri & Mercado (2004) ellos encontraron que la habitabilidad se relaciona con diversos aspectos arquitectónicos como el número de metros construidos y el número de habitaciones diferentes que hay en la vivienda. Mercado (s.f.) y Molar & Aguirre (2013).

Sin embargo, los resultados de la presente investigación mostraron que los servicios urbanos externos a la vivienda pueden tener un importante efecto sobre la habitabilidad interna y externa de la vivienda.

Las recomendaciones para futuros estudios sería que la convocatoria para contestar el instrumento se publique un mayor número de veces, esto con el fin de recabar más respuestas.

También se sugiere que la población se reduzca a una sola identidad y a un cierto rango de edad, esto con el fin de comparar entre identidades y edades la afectación o beneficios de los servicios básicos externos en la habitabilidad de la vivienda.

Las limitantes del presente estudio fueron la falta de cooperación por parte de los participantes en las preguntas abiertas, algunos participantes respondieron, pero no lo que se preguntaba otros solo pusieron un signo de puntuación para poder terminarlo y enviarlo.

Los resultados obtenidos ayudarán a generar medidas de acción para mejorar los servicios públicos externos y como resultado de esta mejora, la población se sentirá satisfecha con ellos evitando así otros malestares como estrés, ansiedad, miedo, etc. Al sentirse bien las personas, podrán obtener mejoras en su calidad de vida y en sus relaciones con los demás, su trato será cordial y grato, con apego al bienestar personal, familiar y social.

Este tema es relevante para la psicología porque puede aportar favorablemente en la solución de problemas con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, ya que puede identificar, analizar y comprender cómo las personas se relacionan con el ambiente y el entorno que las rodea. Enfatizando que la relación que las personas tienen con su entorno y ambiente influye en la salud, en el trabajo, en la familia y en todas las áreas en las que se desenvuelve el individuo.

Sevilla, Almanzar & Rogelio 2014 menciona que la vivienda es el espacio físico que forma parte de los satisfactores de las necesidades básicas que todo individuo debe tener, sin embargo, si la vivienda no cuenta con los servicios básicos no puede satisfacer completamente sus necesidades, carecer de los servicios les puede llegar a generar preocupación, estrés y afectaría el desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales.

## Referencias

- Antúnez, I. & Galilea, S. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: Problemas, metodologías y políticas*. [Archivo PDF]. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/1/S039607\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/1/S039607_es.pdf)
- Armienta Hernández, G. (2013). La privatización de los servicios públicos municipales, una necesidad para la democracia y una realidad. *Revista del instituto de ciencias jurídicas de Puebla*, vol.7 no.32. 86-99. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v7n32/v7n32a6.pdf>
- Brown del Rivero, A. (2011). Electricidad, características y opciones de reforma para México. *Análisis Económico*, Vol. XXVI, núm. 61, 153-173. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/413/41318401010.pdf>
- Canal The Atlantic (2015). Housing Through the Centuries. [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=GoCZnboThf>
- Castiglione, S. (2010). *Compilación de legislación sobre sistemas de servicios de emergencia en América latina*. [https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/HSS-LEG-EMC\\_2010Spa.pdf](https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/HSS-LEG-EMC_2010Spa.pdf)
- Carrillo, A. (s.f.). *Diseño alternativo de vivienda óptima*. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/225/6/ESCRITO.pdf>
- Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG. CONEVAL. (2021). *Nota técnica sobre la carencia por acceso a los servicios de salud, 2018-2020*. [https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Documents/MMP\\_2018\\_2020/Notas\\_pobreza\\_2020/Nota\\_tecnica\\_sobre\\_la\\_carencia\\_por\\_acceso\\_a\\_los\\_servicios\\_de\\_salud\\_2018\\_2020.pdf](https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Documents/MMP_2018_2020/Notas_pobreza_2020/Nota_tecnica_sobre_la_carencia_por_acceso_a_los_servicios_de_salud_2018_2020.pdf)<https://www.creg.gov.co/servicio-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/gas-natural>
- Consejo de investigación y evaluación de la política social (2019). *Carencias sociales 2018: alimentación y servicios básicos en la vivienda*.

<https://cieps.edomex.gob.mx/sites/cieps.edomex.gob.mx/files/files/10%20OCTUBRE%20OB%20.pdf>

Corral, V., Lohr, I., Torres, L., Acuña, A., Velardez, S., Ayala, D., Peña, C. & Milán, M. (2011) La influencia de la habitabilidad de la vivienda en los patrones de convivencia familiar. *Psicumex*, 1(2), 74-87.

<https://psicumex.unison.mx/index.php/psicumex/article/view/209/157>

Duran, L. (2013). Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica. <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Programas/VIH/Leyes%20y%20normas%20y%20reglamentos/Norma%20Oficial%20Mexicana/NOM-027-SSA3-2013.pdf>

Elvira, J. (2011). *Norma Oficial Mexicana NOM-001-CONAGUA-2011, Sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario-Hermeticidad-Especificaciones y métodos de prueba*. <http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4647/semarnat/semarnat.htm>

El Orden Mundial (25 de mayo de 2021). *El mapa del acceso a internet en el mundo*. <https://elordenmundial.com/mapas-y-graficos/mapa-acceso-internet-mundo/>

García (2009). Falta de servicios básicos, afecta el desarrollo de las mujeres. *Cimacnoticias*. Periodismo con perspectiva de género. <https://cimacnoticias.com.mx/noticia/falta-de-servicios-basicos-afecta-desarrollo-de-las-mujeres/>

Gobierno de la república de Ecuador (s.f.). *La Educación: un servicio público*. <https://educacion.gob.ec/la-educacion-un-servicio-publico/>

González, L. & Vallejos, M. (2020). *Efectos Sociales del Desabastecimiento en Agua Potable y Saneamiento Básico*. Facultad de Ingeniería.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3720/Lidia%20Gonzales\\_Mirtha%20Vallejos\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2020\\_2.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3720/Lidia%20Gonzales_Mirtha%20Vallejos_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020_2.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Guati, A. (2020). *Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-237-SE-2020, Servicios educativos-Disposiciones a las que se sujetarán aquellos particulares que presten servicios en la materia.*

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5618145&fecha=12/05/2021](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5618145&fecha=12/05/2021)

Grupo Banco Mundial. (s.f.). *Acceso a la electricidad (% de población).*

<https://datos.bancomundial.org/indicador/EG.ELC.ACCS.ZS?locations=XM&view=map>

Hábitat para la Humanidad México. (s.f.). *Vivienda como derecho.*

<https://www.habitatmexico.org/vivienda-derecho>

Haramoto, E. (1998). *Conceptos básicos sobre vivienda y calidad: Qué significa apreciar o valorar la calidad de la vivienda. Qué aspectos de la vivienda se pueden y se deben medir o valorar.*

[https://cursoinvi2011.files.wordpress.com/2011/03/haramoto\\_conceptos\\_basicos.pdf](https://cursoinvi2011.files.wordpress.com/2011/03/haramoto_conceptos_basicos.pdf)

INEGI (2020). *Cuenta satélite de vivienda de México, 2019. Comunicado de prensa núm. 653/20.*

<https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/StmaCntaNal/CSV2019.pdf>

INEGI (21 de mayo de 2020). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2019.*

<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (s.f.). *Guía técnica 11. La administración de servicios de agua potable y alcantarillado.*



[http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia11\\_la\\_administracion\\_de\\_servicios\\_de\\_agua\\_potable\\_y\\_alcantarillado.pdf](http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia11_la_administracion_de_servicios_de_agua_potable_y_alcantarillado.pdf)

Jiménez, E. (2020). Cap. 2. Indicadores psicosociales de la sustentabilidad de los espacios verdes públicos. En (Ed.), Larrucea, A. Jiménez, E. y Meza, M. *Espacios verdes públicos, Estudios culturales, sociales y ambientales*. (pp. 96-156)

<https://drive.google.com/file/d/1HSyAcXSgY0kzdzQd0rM-Z0m3rpDdicOx/view>

Jiménez, E. (2020). Cap. 4. Transformaciones espaciales en el paisaje urbano. Una mirada a los espacios verdes públicos del centro histórico de la Ciudad de México a través de su evaluación desde el enfoque social y del diseño. En (Ed.), Larrucea, A. Jiménez, E. y Meza, M. *Espacios verdes públicos, Estudios culturales, sociales y ambientales*. (pp. 262-317)

<https://drive.google.com/file/d/1HSyAcXSgY0kzdzQd0rM-Z0m3rpDdicOx/view>

Kumamoto, P. (21 de julio de 2020). Hogares vacíos. *El financiero*.

<https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/pedro-kumamoto/hogares-vacios/>

Landázuri, A. & Mercado, S. (2004). Algunos factores físicos y psicológicos relacionados con la habitabilidad interna de la vivienda.

[https://mach.webs.ull.es/PDFS/Vol5\\_1y2/VOL\\_5\\_1y2\\_e.pdf](https://mach.webs.ull.es/PDFS/Vol5_1y2/VOL_5_1y2_e.pdf)

Martínez, A. y Ibarra, J. (2016). Los determinantes de la satisfacción residencial en México.

*Estudios demográficos y urbanos*, vol. 32, núm. 2.

<https://www.redalyc.org/journal/312/31253468003/html/>

Mauriño, R. (2011). *Percepción de placer-displacer en el color de la vivienda*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]

<http://132.248.9.195/ptb2011/junio/0670756/Index.html>

- Mejia, G. y Gomez, R. (2015). La percepción social en los parques urbanos de la ciudad de Tepic, Nayarit, México. *Revista EDUCATECONCIENCIA*. Volumen 7, No. 8. Tepic, Nayarit. México, p. 53-61.  
<http://dspace.uan.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/121/V7N8A5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mercado, S. (s.f.). *Factores psicológicos y físicos de la habitabilidad de la vivienda en México*.  
<https://docs.google.com/document/d/1n2k9Iae6ZGCKUs2AAPVZff6IIHSV3xA5/edit?usp=sharing&oid=112340883052282902429&rtpof=true&sd=true>
- Molar, M. & Aguirre, L. (2013). ¿Cómo la habitabilidad en viviendas de interés social? Caso de estudio: fraccionamientos lomas del bosque y privadas de la torre en Saltillo, Coahuila. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, Vol. 2, núm. 4.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5039/503950746004.pdf>
- Navarrete, F. (18 de febrero de 2021). Aumenta 22% abandono de las viviendas en el país durante la última década. *El financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/aumenta-22-abandono-de-las-viviendas-en-el-pais-durante-la-ultima-decada/>
- Novoa et al. (2014). El impacto de la crisis en la relación entre vivienda y salud. Políticas de buenas prácticas para reducir las desigualdades en salud asociadas con las condiciones de vivienda. *Gaceta Sanitaria*. Volume 28, Supplement 1, 44-50.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911114000818#:~:text=Finalmente%2C%20el%20hacinamiento%20puede%20ocasionar,%2C%204%2C%205%2C%209>.
- Novelo, J. (2020). *Norma Oficial Mexicana NOM-179-SSA1-2020, Agua para uso y consumo humano. Control de la calidad del agua distribuida por los sistemas de abastecimiento de agua*. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5603318&fecha=22/10/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5603318&fecha=22/10/2020)

Oficina de las Naciones Unidas en Viena. (s.f.). *Servicio de Seguridad.*

[https://www.unov.org/unov/es/management\\_sss.html](https://www.unov.org/unov/es/management_sss.html)

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (s.f.). *Servicios públicos (agua; gas; electricidad).*

<https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang-es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Servicios de salud.*

<https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang-es/index.htm>

Organización de las Naciones Unidas. (2020). *La gestión de residuos es un servicio público esencial para superar la emergencia de COVID-19.*

<https://www.unep.org/es/noticias-y-reportajes/comunicado-de-prensa/la-gestion-de-residuos-es-un-servicio-publico-esencial>

Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial. (2018). *Seguimiento de la cobertura sanitaria universal: informe de monitoreo global 2017: resumen ejecutivo.*

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/310925/WHO-HIS-HGF-17.2-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

(UNICEF). (2017). *Progresos en materia de agua potable, saneamiento e higiene: informe de actualización de 2017 y línea de base de los ODS.*

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/260291/9789243512891-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otero, F. (s.f.). *El servicio público de energía eléctrica en México y las actividades no consideradas como tal.* 265-285.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2654/11.pdf>

- Pasca, L. (2014). *La concepción de la vivienda y sus objetos*. [Trabajo final de Maestría, Universidad Complutense de Madrid] [https://www.ucm.es/data/cont/docs/506-2015-04-16-Pasca\\_TFM\\_UCM-seguridad.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/506-2015-04-16-Pasca_TFM_UCM-seguridad.pdf)
- Pérez, A. (s.f.). *La vivienda familiar*. 515-539. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2108/29.pdf>
- Pérez, R. (2011). *La vivienda como símbolo de identidad personal y social. Un estudio sobre la personalización de los dormitorios como facilitadora de inferencias*. [Universidad de Castilla, La Mancha] <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/2320/TESIS%20P%c3%a9rez%20L%c3%b3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Procuraduría federal del consumidor (2020). *Lo que debo saber de los servicios de telecomunicaciones*. 3ra. Edición. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/552613/Lo que debo saber de los servicios de telecomunicaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/552613/Lo_que_debo_saber_de_los_servicios_de_telecomunicaciones.pdf)
- Real Academia Española. (s.f.). Vivienda. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 23 de febrero de 2022, de <https://dle.rae.es/vivienda>
- Reglamento del servicio público de limpia, recolección de basura y sanidad*. (2003). <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Estatal/COLIMA/Municipios/Cuauhtemoc/CUAReg9.pdf>
- Rendon, V., Lozano, J. & Silva, E. (2020) Medición de la habitabilidad en la vivienda de interés social. Caso de estudio: Municipio de Ecatepec y Tecámac. *Publicación Semestral Pädi* Vol. 7. No, 14. 59-65. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icbi/article/view/4474/6831>

RIBASA (27 de febrero de 2019). *La importancia del manejo de residuos.*

<https://www.ribasa.com.mx/enterate-detalle.php?nota=NQ==>

Sepúlveda, O., Mazzei, X., Sepúlveda, D. y Kramp, U. (1998). Vivienda y comportamiento en la perspectiva de una relación sistémica. *Revista invi.* N°33, Volumen 13, 39-51.

<https://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/62079/66356>

Sevilla, R., Almanzar, A. & Rogelio, L. (2014). La vivienda y su impacto en la salud. *Revista Ciencia.* 80-86.

[https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/65\\_4/PDF/VIVIENDA.pdf](https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/65_4/PDF/VIVIENDA.pdf)

SEDESOL (2011). *Medición de la pobreza, servicios básicos de la vivienda.*

[https://nanopdf.com/downloadFile/servicios-basicos-de-la-vivienda-medicion-de-la-pobreza\\_pdf](https://nanopdf.com/downloadFile/servicios-basicos-de-la-vivienda-medicion-de-la-pobreza_pdf)

Sotelo, G. (2016). *Funciones de la vivienda.*

<https://guillermosotelosantosp6.wordpress.com/2016/09/24/funciones-de-la-vivienda-del-futuro/>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas,* 38(2), 153-169.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)

Verdugo, J., Guzmán, J., Rangel, C. y Alejandr ez, B. (2016). Validez y confiabilidad de la Escala de Habitabilidad en Adolescentes y Adultos (EHAA). *Revista de Educación y Desarrollo,* 37.

[https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/37/37\\_Verdugo.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/37/37_Verdugo.pdf)

Velasco, E. (2017). *Estrés en la vivienda*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Autónoma de México] <http://132.248.9.195/ptd2017/enero/0754641/0754641.pdf>

Yepez, A. (2019). A más luz, más seguridad ciudadana. *El país*.  
[https://elpais.com/elpais/2019/09/05/planeta\\_futuro/1567677726\\_913160.html](https://elpais.com/elpais/2019/09/05/planeta_futuro/1567677726_913160.html)

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS ASOCIADOS A LA HABITABILIDAD EXTERNA DE LA VIVIENDA

**Objetivo del instrumento:** El siguiente instrumento tiene como finalidad evaluar la percepción que tiene sobre los servicios básicos externos a la vivienda. Le solicitamos atentamente que nos ayude a contestar el cuestionario. Las respuestas que nos proporcione serán muy valiosas para el estudio y serán tratadas con confidencialidad y únicamente con fines de investigación.

**Fecha:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

#### 1. Datos sociodemográficos:

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Masculino \_\_\_ Femenino \_\_\_

**Estado civil:** Soltero (a) \_\_\_ Casado (a) \_\_\_

**Lugar de residencia:** \_\_\_\_\_ **Código postal:** \_\_\_\_\_

**¿Podría proporcionar la calle donde vive o alguna referencia cercana?** \_\_\_\_\_

#### Nivel máximo de estudios:

Sin estudios	_____	Secundaria	_____	
Preescolar	_____	Bachillerato	_____	Posgrado _____
Primaria	_____	Universitarios	_____	

#### 2. Datos de la vivienda:

##### Tipo de vivienda:

Casa independiente \_\_\_ Casa de interés social \_\_\_ Departamento \_\_\_ Vecindad \_\_\_

##### Vive usted en esta casa en régimen de:

Alquiler \_\_\_ Propia \_\_\_ Prestada \_\_\_ Otra ¿cuál? \_\_\_\_\_

**¿Cuántos años lleva residiendo en esta vivienda?** \_\_\_\_\_

**Número de personas que viven en el hogar:** \_\_\_\_\_

**¿Cuántos cuartos se usan para dormir, sin contar pasillos ni baños?** \_\_\_\_\_

**¿Cuántos cuartos tiene en total esta vivienda, contando la cocina? (no cuente pasillos ni baños)** \_\_\_\_\_

**¿Con cuántos baños cuenta su vivienda?** \_\_\_\_\_



**Instrucciones:** A continuación, se presentan un conjunto de servicios básicos de la vivienda. Por favor, califique cada uno de ellos de acuerdo con las opciones de la escala que se presenta en las columnas.

<b>3. Accesibilidad</b>					
¿Qué tan accesibles considera que son los siguientes servicios donde se encuentra su hogar? (si cuenta con los servicios de manera oportuna y constante)					
Servicios	Muy inaccesible	Inaccesible	Medianament e accesible	Accesible	Muy accesible
Alumbrado público					
Energía eléctrica (dentro de la vivienda)					
Agua					
Alcantarillado					
Gas					
Limpieza (recolección de basura, barrido de aceras o banquetas)					
Telecomunicación (internet, telefonía celular, radio y televisión)					
Salud (centros de salud, hospitales y clínicas)					
Emergencia (policía, bomberos y cruz roja)					
Educación (escuelas, bibliotecas y centros culturales)					
Transporte público					
Seguridad (vigilancia, policía)					
Espacios verdes públicos (parques y jardines)					

#### 4. Importancia

¿Qué tan importante considera que son los siguientes servicios donde se encuentra su hogar? (que tan importante son para habitar la vivienda con calidad de vida)

Servicios	Muy insignificante	Insignificante	Medianamente importante	Importante	Muy importante
Alumbrado público					
Energía eléctrica (dentro de la vivienda)					
Agua					
Alcantarillado					
Gas					
Limpieza (recolección de basura, barrido de aceras o banquetas)					
Telecomunicación (internet, telefonía celular, radio y televisión)					
Salud (centros de salud, hospitales y clínicas)					
Emergencia (policía, bomberos y cruz roja)					
Educación (escuelas, bibliotecas y centros culturales)					
Transporte público					
Seguridad (vigilancia, policía)					
Espacios verdes públicos (parques y jardines)					

## 5. Eficiencia

¿Qué tan eficientes considera que son los siguientes servicios donde se encuentra su hogar?  
(Que tan bien funcionan de manera constante)

Servicios	Muy Ineficientes	Ineficientes	Medianamente eficientes	Eficientes	Muy eficientes
Alumbrado público					
Energía eléctrica (dentro de la vivienda)					
Agua					
Alcantarillado					
Gas					
Limpieza (recolección de basura, barrido de aceras o banquetas)					
Telecomunicación (internet, telefonía celular, radio y televisión)					
Salud (centros de salud, hospitales y clínicas)					
Emergencia (policía, bomberos y cruz roja)					
Educación (escuelas, bibliotecas y centros culturales)					
Transporte público					
Seguridad (vigilancia, policía)					
Espacios verdes públicos (parques y jardines)					

## 6. Satisfacción

¿Qué tan satisfecho (a) te encuentras con los siguientes servicios en tu colonia? (En qué medida te encuentras a gusto con ellos)

Servicios	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Alumbrado público					
Energía eléctrica (dentro de la vivienda)					
Agua					
Alcantarillado					
Gas					
Limpieza (recolección de basura, barrido de aceras o banquetas)					
Telecomunicación (internet, telefonía celular, radio y televisión)					
Salud (centros de salud, hospitales y clínicas)					
Emergencia (policía, bomberos y cruz roja)					
Educación (escuelas, bibliotecas y centros culturales)					
Transporte público					
Seguridad (vigilancia, policía)					
Espacios verdes públicos (parques y jardines)					

## 7. Cambios

¿Qué cambios recomendaría para mejorar los siguientes servicios? (por favor incluya una opinión para cada servicio)

Servicios	Respuesta
Alumbrado público	
Energía eléctrica (dentro de la vivienda)	
Agua	
Alcantarillado	
Gas	
Limpieza (recolección de basura, barrido de aceras o banquetas)	
Telecomunicación (internet, telefonía celular, radio y televisión)	
Salud (centros de salud, hospitales y clínicas)	
Emergencia (policía, bomberos y cruz roja)	
Educación (escuelas, bibliotecas y centros culturales)	
Transporte público	
Seguridad (vigilancia, policía)	
Espacios verdes públicos (parques y jardines)	

## 8. Beneficios y afectación de los servicios

Pregunta	Respuesta
¿De qué manera influyen los servicios en la satisfacción con su vivienda?	
No contar con los servicios en su hogar, ¿cómo le afectaría?	

**¡Gracias por su colaboración!**