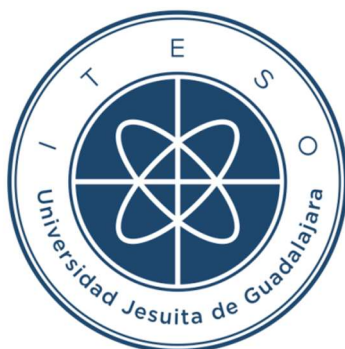


ITESO, UNIVERSIDAD JESUITA DE GUADALAJARA

Reconocimiento de validez oficial por acuerdo secretarial número 15018 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1976.

Maestría en Gestión Social del Hábitat



Título

*Infonavit, programa Hipoteca con Servicios:
El Caso de estudio del conjunto habitacional: "Parque de las Aves"*

Trabajo para obtener el grado de

MAESTRO EN
GESTIÓN SOCIAL DEL HABITAT

Presenta:

Arq. Bertha Saldívar Plascencia

Asesor: *Dr. Alejandro Pérez-Duarte Fernández*

Lector externo: *Dr. Alejandro Mendo Gutiérrez*

Tlaquepaque, Jalisco, a 11 de junio de 2022

Programa Hipoteca con Servicios del Infonavit:

El caso de estudio del conjunto habitacional “Parque de las Aves”, Zona Metropolitana de Guadalajara

RESUMEN

Las unidades habitacionales del Infonavit construidas entre 1980 y 1990 registraron diversos problemas de carácter social después de su ocupación. Organizaciones vecinales disfuncionales y poco consolidadas no creaban comunidad, perdiendo control de las áreas colectivas en ambientes vandalizados e inseguros. La introducción del programa Hipoteca con Servicios a finales de la primera década del milenio supuso una nueva forma de gestión social habitacional. Normas y procedimientos pretendían facilitar y apoyar la buena administración bajo la figura del promotor vecinal, junto con un sistema de cobro único a residentes, integrando impuesto predial y mantenimiento de áreas colectivas. A poco más de una década de la creación del programa, se propone aquí realizar un diagnóstico parcial, observando resultados dentro de un caso de estudio construido en 2016. Se busca evaluar el desempeño del programa apoyado en una entrevista semiestructurada a profundidad a un residente, que ha vivido en el conjunto desde su inauguración, además de su observación directa documentada fotográficamente. El conjunto del material levantado permite explorar cualitativamente su puesta en práctica. Los resultados muestran puntos necesarios de atención en el programa, como es el uso no equitativo de recursos, detectando una gestión interesada por parte de la asociación vecinal. Los indicios apuntan a la necesidad de incorporar algún sistema de fiscalización o un sistema de control de sus residentes para regular desvíos normativos. No obstante, a pesar de los problemas detectados, las evidencias apuntan a una mejora significativa de calidad de vida de sus residentes cuando comparado con conjuntos habitacionales anteriores, donde era ausente.

Palabras Claves:

Infonavit, Vivienda, Programa Hipoteca con Servicios, Comunidad, Organización vecinal, Zona Metropolitana De Guadalajara.

**Infonavit's Mortgage with Services Program:
The case study of the housing complex "Parque de las Aves", Guadalajara Metropolitan
Area.**

ABSTRACT:

The Infonavit housing units built between 1980 and 1990 registered several social problems after their occupation. Dysfunctional and unconsolidated neighborhood organizations did not create community, losing control of the collective areas in vandalized and unsafe environments. The introduction of the *Hipoteca con Servicios* program at the end of the first decade of the millennium brought a new form of social housing management. Standards and procedures were intended to facilitate and support good administration under the figure of the neighborhood promoter, together with a single collection system for residents, integrating property tax and maintenance of collective areas. A little more than a decade after the creation of the program, it is proposed here to perform a partial diagnosis, observing results within a case study built in 2016. It seeks to evaluate the performance of the program supported by a semi-structured in-depth interview with a resident, who has lived in the complex since its inauguration, in addition to his direct observation documented photographically. The material collected as a whole allows for a qualitative exploration of its implementation. The results show points that need attention in the program, such as the inequitable use of resources, detecting a self-interested management by the neighborhood association. The indications point to the need to incorporate some system of supervision or a system of control of its residents to regulate normative deviations. However, despite the problems detected, the evidence points to a significant improvement in the quality of life of its residents when compared to previous housing complexes, where it was absent.

Key words:

Infonavit, Housing, Mortgage with Services Program, Community, Neighborhood organization, Guadalajara Metropolitan Area.

INDICE

INTRODUCCIÓN	Pág. 6
CAPÍTULO 1- MARCO TEÓRICO	Pág. 9
1.1.- ANTECEDENTES, EVOLUCIÓN DE <i>HIPOTECA CON SERVICIOS</i>	Pág. 9
1.2.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS CLAVE	Pág. 12
1.2.1.- VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	Pág. 12
1.2.2.- ORGANIZACIÓN VECINAL	Pág. 15
1.2.3.- VIVIENDA Y SUSTENTABILIDAD	Pág. 20
1.2.4.- ENTORNO URBANO	Pág. 23
1.2.5.- CALIDAD DE VIDA	Pág. 24
CAPÍTULO 2.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA “HIPOTECA CON SERVICIOS”	Pág. 29
2.1.- INFONAVIT Y SU PROGRAMA DE <i>HIPOTECA CON SERVICIOS</i>	Pág. 30
2.1.1.- PAGO AL IMPUESTO PREDIAL Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS COMUNES	Pág. 30
2.1.2.- CERTIFICACIÓN DE LOS GESTORES EN ORGANIZACIÓN VECINAL	Pág. 35
2.2. DESCRIPCIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Pág. 37
2.2.1.- ENTORNO URBANO DEL AREA DE ESTUDIO	Pág. 37
2.2.2.- INFRAESTRUCTURA	Pág. 41
2.2.3.- POBLACIÓN RESIDENTE	Pág. 44
CAPÍTULO 3.- OBJETIVO Y METODOLOGIA	Pág. 47
3.1.- OBJETIVO GENERAL	Pág. 47
3.2.- OBJETIVOS PARTICULARES	Pág. 47
3.3.- JUSTIFICACIÓN	Pág. 48
3.4.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	Pág. 48
3.5.- METODOLOGÍA: ENTREVISTAS	Pág. 49
3.5.1.- CRITERIO SELECCIÓN DE CANDIDATOS A ENTREVISTAR	Pág. 52
CAPÍTULO 4.- RESULTADOS	Pág. 54
4.1.- RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE ENTREVISTAS	Pág. 54
4.1.1.- ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	Pág. 54
4.1.2.- SOBRE LA COMPRESIÓN DEL ENTREVISTADO...	Pág. 55
4.1.3.- ORGANIZACIÓN VECINAL	Pág. 55
4.1.4.- MANTENIMIENTO	Pág. 58
4.1.5.- SEGURIDAD	Pág. 59
4.1.6.- COMUNICACIÓN ENTRE VECINOS	Pág. 62
CONCLUSIONES	Pág. 63
RECOMENDACIONES	Pág. 68
BIBLIOGRAFÍA	
GLOSARIO	

ANEXOS

Anexo 1_ DESCRICIÓN DEL INFONAVIT DE LA *HIPOTECA CON SERVICIOS*

Anexo 2_ DESCRICIÓN DEL INFONAVIT DEL MODELO DE ORGANIZACIÓN VECINAL

Anexo 3.- DESCRICIÓN DEL INFONAVIT DE LA GESTIÓN SOCIAL – PARQUE DE LAS AVES

Anexo 4.- MANUAL PARA EL PARTICIPANTE DEL INFONAVIT: ASESORÍA PARA LA ORGANIZACIÓN VECINAL
EN ZONAS HABITACIONALES

Anexo 5.- MODELO DE ENTREVISTA

Anexo 6.- TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Anexo 7.- CODIFICACIÓN Y ANALISIS DE ENTREVISTAS

INTRODUCCIÓN

La generación de vivienda construida por Infonavit durante los años 1980-1990 ha marcado un parte aguas donde se percibe la ausencia de un programa de gestión social que fortalezca el bienestar para la familia, así como programas de mantenimiento para sus propios espacios, públicos y privados. Estos fraccionamientos se tradujeron en centros habitacionales inseguros, donde prevalecía la ruptura de la convivencia comunitaria en el espacio público diseñado para eventos socioculturales de la propia comunidad. Estos espacios fueron arrebatados por los vándalos, que solo se dedicaban a la drogadicción, vandalismo, alcoholismo, vicios diversos,, provocando la ruptura del tejido social que debería producir este tipo de fraccionamientos. La ausencia de gestión social en las organizaciones vecinales ha sido un factor relevante en el declive de la propia comunidad involucrada.

El objetivo de este documento es analizar si el programa *Hipoteca con Servicios*, atiende correctamente los temas de seguridad y bienestar en las familias, mediante la incorporación del pago del impuesto predial generando una mayor plusvalía a su vivienda y el pago de mantenimiento para la conservación del entorno urbano del fraccionamiento.

El estudio se realiza en el fraccionamiento Parque de las Aves, ubicado en la localidad de Tesistán, municipio de Zapopan, Jalisco, dicho fraccionamiento se encuentra inscrito en el Programa que nos ocupa.

El estudio servirá de marco para la introducción al análisis de las comunidades asentadas en los fraccionamientos inscritos en este programa, en el cuál, la actuación del *promotor vecinal* es fundamental para su propio desarrollo. Se analizará y diagnosticará la participación del *promotor vecinal*, mediante los comentarios vertidos por la entrevistada. El *promotor vecinal* es la pieza clave para llevar a cabo una exitosa gestión social de la vivienda en los procesos de administración del conjunto, generando empatía, empoderamiento y acompañamiento a las organizaciones vecinales existentes en las gestiones que debe realizar para el bien común, con su actuación deberá brindar la confianza y certidumbre con sus buenas prácticas profesionales.

La vivienda social, sin considerar todas las investigaciones surgidas a raíz de la Segunda Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos, en Estambul, Turquía en 1996, donde se adoptó la Agenda Hábitat II, y que sirve de marco para la implementación del desarrollo Sustentable, para mejorar el proceso de Urbanización y la búsqueda de una vivienda digna y adecuada para todos. Buscando favorecer a los más desprotegidos, (VEGA, 2008), el Infonavit, como respuesta a su compromiso Institucional, de otorgar vivienda a sus derechohabientes de más bajos recursos, asume

la responsabilidad de implementar el Programa “*Hipoteca con Servicios*”; con éste Programa nace el Modelo de Organización Vecinal (MOV) y su estrategia de participación. Las Organizaciones Vecinales no pueden existir por existir, si se da existencia a esta figura es con el propósito fehaciente de que su actuación sea eficaz a favor de los intereses del grupo vecinal que integra la comunidad en sí.

La *Hipoteca con Servicios* nace de la necesidad de proteger el entorno social de las familias, mantener las áreas públicas y el entorno urbano de la comunidad en buen estado y potenciar la plusvalía de las viviendas de la comunidad. Así mismo, a través de este programa, se logra disminuir los índices de criminalidad en las zonas, ya que parte del trabajo de las organizaciones vecinales, es concientizar a los integrantes de la comunidad, del cuidado de su entorno y de las personas que la integran.

Este programa, se sustenta en el cobro de cuotas de mantenimiento de los integrantes de la comunidad, así como el pago del impuesto predial, este impuesto se va directo al municipio, que acepta inscribirse a éste programa, y las cuotas de mantenimiento que se administran por parte del *promotor vecinal* y que a su vez lo distribuye a la o las Organizaciones Vecinales a su cargo. Esta Organización Vecinal cuenta con el reconocimiento del municipio, para ser el vínculo entre el ente gubernamental y la comunidad, buscando con ello el mantenimiento físico de las áreas públicas, así como la vida en comunidad a través de la concientización de los integrantes de la misma.(INFONAVIT, 2009)

Entendiendo lo anterior, cabe destacar los 3 principales ejes en los que se basa el programa *Hipoteca con Servicios*, los cuales, tal como los menciona el MOV (Modelo de Organización Vecinal) se dividen en:

- “*Eje de Vivienda*”, busca generar mejores barrios y ciudades, más amables con el entorno y con quienes las habitan, es decir, viviendas más sustentables, entendiendo esto como el conjunto de acciones orientadas a la preservación y mejoramiento del entorno urbano en tres ámbitos interrelacionados - ambiental, económico y social – cuyo éxito individual depende necesariamente del fortalecimiento mutuo y de no afectar negativamente a los otros. El tema de la vivienda se aborda desde dos escalas relacionadas y complementarias: la de la vivienda en sí misma y la de su inserción en el medio urbano.
- “*Eje de Cultura*”, se busca enriquecer el conocimiento de los trabajadores y sus familias en cuanto a: ahorro, crédito, patrimonio y retiro, promoviendo una cultura sobre la importancia de vivir en comunidades que generen bienestar social y plusvalía en un entorno sostenible, propicio para desarrollar su potencial individual y en comunidad, mejorando así su calidad de vida.

- *Eje de Comunidad*, está orientado a la realización de acciones que permitan apoyar la convivencia vecinal y el desarrollo comunitario organizado y armónico, para elevar la calidad de vida de los habitantes y en particular de los acreditados del Infonavit y sus familiares, bajo una lógica “sustentable” (INFONAVIT, 2009).

En ese contexto, adquiere particular importancia el desarrollo de una práctica comunitaria para impulsar la Organización Vecinal y el desarrollo comunitario en las unidades y condominios donde los acreditados del Instituto habitan. (INFONAVIT, <https://portalmx.infonavit.org.mx/>, 2009)

HIPOTECA CON SERVICIOS			
OBJETIVOS DE “HIPOTECA CON SERVICIOS”	FORMAS DE APLICACIÓN	BENEFICIOS DEL PROGRAMA	PENALIZACIÓN POR NO PAGO
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los servicios públicos, equipamiento e infraestructura urbana. • Mejorar las condiciones del entorno • Incrementar el valor patrimonial (Plusvalía) • Mejorar la calidad de vida • Mejorar el tejido social 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro de cuotas a través del impuesto predial • Cobro de cuotas a conjuntos habitacionales inscritos en el programa <ul style="list-style-type: none"> • Cuotas de conservación con cargo automático al cobro mensual de crédito Infonavit (Autorizado por el derechohabiente) • Cobro de cuotas en efectivo o tarjeta para propietarios que hayan adquirido su inmueble a través de otro tipo de crédito como FOVISSSTE, Bancario o de contado, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades más seguras • Comunidades más limpias • Comunidades con mejores servicios • Comunidades con mayor plusvalía 	<ul style="list-style-type: none"> • Gravar el inmueble por el adeudo de cuotas del programa • Afectar negativamente el buró de crédito del propietario del inmueble • Proceso judicial de ejecución de embargo de la vivienda

Cuadro 1. Definición de concepto “Hipoteca con servicios”

Fuente: INFONAVIT, 2009

Las reuniones y los comités son los medios utilizados en las Organizaciones Vecinales para tratar sus asuntos. Es importante mencionar que cuando se da la conformación de una Organización Vecinal, observamos cómo las personas asignadas para encabezar dicha Organización, no están a la altura de las tareas que se les confían. Es normal que al inicio de este tipo de responsabilidades de que serán sujetas, su entusiasmo disminuya y, es posible, que hasta presenten su dimisión. Esta situación es subsanada cuando entra en vigor una segunda administración, donde se observa un grado mayor de confianza en sus decisiones y actuación. Mediante esta experiencia se toman decisiones que benefician a su comunidad, este progreso vá apañado con el proceso de aprendizaje fortaleciendo su criterio en la toma de decisiones. (TELLEZ, 2019)

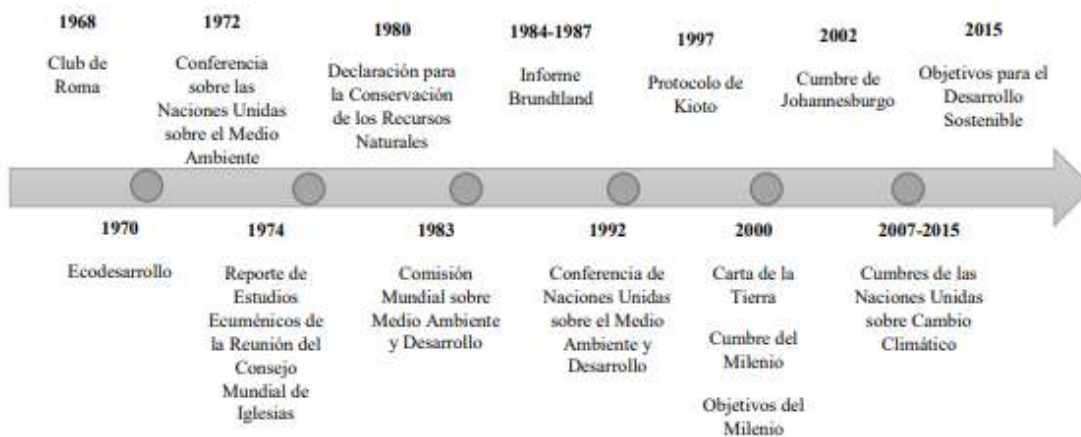
CAPÍTULO 1.- MARCO TEÓRICO

1.1.- ANTECEDENTES, EVOLUCIÓN DE *HIPOTECA CON SERVICIOS*

A partir de la creación del INFONAVIT (Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores), en 1972, (INFONAVIT, 2009), se ha enfocado en atender la necesidad básica de la vivienda de los mexicanos. En principio, con la única intención de resguardar a las familias en una casa, sin embargo, a lo largo del tiempo, la situación social mundial y nacional ha marcado la pauta para que se pongan en marcha programas sociales, que vayan más allá de la vivienda y que contemplen la generación del tejido social y la convivencia vecinal que estas mismas construyen.

Será, mediante la gestión social, el instrumento idóneo para la recuperación de las comunidades asentadas en los fraccionamientos, con las gestiones necesarias para la recuperación del espacio público y reconstrucción del tejido social, así como lograr un desarrollo sustentable en la comunidad de que se trate.

Para conocer el resultado de las acciones que ha llevado a cabo el Infonavit es necesario conocer su propia evolución de la sustentabilidad en sus 3 aspectos; Económico, social y ambiental.



Cuadro 2. "Secuencia de los distintos encuentros en torno al cuidado del medio ambiente"

Fuente: GONZALEZ, 2018, PAG.21

Es así como el Infonavit incluye los 3 aspectos de la sustentabilidad en sus programas:

- Ambiental. - Hipoteca Verde, mismo que nos encamina hacia el uso de tecnologías ecológicas, a los grupos de individuos que integran sus fraccionamientos.

- Social. - Vivir Infonavit, el cual busca contribuir al bienestar de las familias, iniciando una serie de eventos encaminados a la Gestión Social del Hábitat.
- Económico. - Programa *Hipoteca con Servicios*, tiene como objetivo el pago del impuesto predial y el pago de mantenimiento de las unidades habitacionales.



Cuadro 3. Programas de sustentabilidad INFONAVIT y sus 3 aspectos principales

Fuente: Autoría Propia

Todos estos programas contribuyen al mantenimiento de las unidades habitacionales y a la reconstrucción del tejido social. Programas que priorizan el valor patrimonial y la calidad de vida de los trabajadores, brindándoles la posibilidad de acceder a una vivienda digna y de mayor valor a los trabajadores y sus familias.

En este intento por contribuir al bienestar, se hace una liga entre el gobierno, la Industria y la Sociedad, apoyando este programa en cuatro ejes: Vivienda, Entorno, Comunidad y Cultura; para efectos de nuestro estudio nos estaremos enfocando en el marco de la comunidad en sí.

El Infonavit adquiere el compromiso de incluir, en sus fraccionamientos, la Sustentabilidad, término que nace en 1984 donde se reunió por primera vez la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo. La Comisión, según el reporte Brundtland (BERMEJO, 2014), partió de la convicción de que es posible para la humanidad construir un futuro mejor, bajo los siguientes puntos:

- Llevar a cabo dos tipos de restricciones:
 - Ecológicas: es decir, la conservación de nuestro planeta Tierra.
 - Morales: renunciar a los niveles de consumo a los que no todos los individuos puedan aspirar.

- Crecimiento económico en los lugares donde no se satisfacen las necesidades anteriores, es decir, en los países pobres.
- Control demográfico, referido principalmente a las tasas de natalidad.
- No poner en peligro los sistemas naturales que sostienen la vida en la Tierra.
- La conservación de los ecosistemas debe estar subordinada al bienestar humano, pues no todos los ecosistemas pueden ser conservados en su estado virgen.
- El uso de los recursos no renovables debe ser lo más eficiente posible.

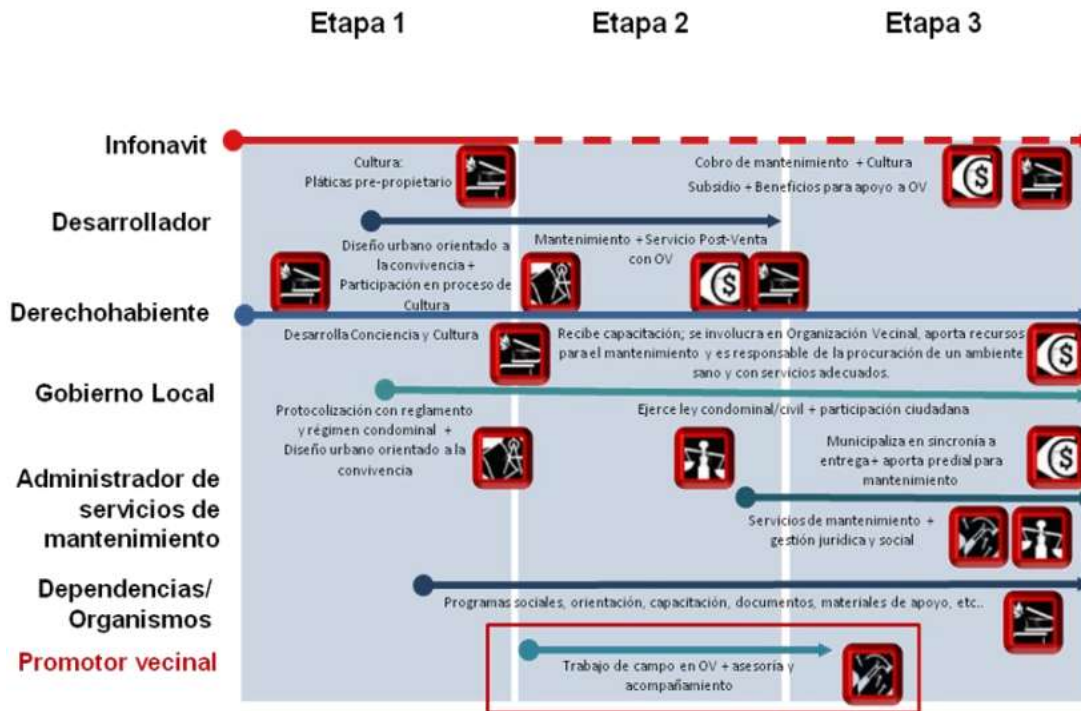
Al tomar en cuenta estos resultados llevados por esta Comisión, el Infonavit los integró en sus fraccionamientos en forma de un nuevo programa. Este será la base para la conservación de los recursos naturales y como apoyo a los más desprotegidos, por incluirlos en estos procesos de mejora del medio ambiente y su vivienda. Además, propone administrarla desde sus propias reglas y normativas, buscando beneficios a la comunidad, instruyéndolos mediante la capacitación y orientación para brindarles los conocimientos y prácticas necesarias para el logro de sus proyectos de mejora y convivencia vecinal.

En la búsqueda de integrar a los vecinos en su nueva comunidad, se impulsan programas de convivencia vecinal y desarrollo de la organización para mejoramiento y conservación (tanto de su entorno como de su vivienda). De esta manera, se inicia un proceso de tejido social, tan ausente en la mayoría de sus fraccionamientos. Este programa, denominado “*Hipoteca con Servicios*”, nace con objetivos y valores encaminados a crear una cultura de participación ciudadana para su propio beneficio. (INFONAVIT-ONU HABITAT, 2018)

Es importante señalar que el acompañamiento que se le brinda a estas Organizaciones Vecinales se verá reflejado tácitamente en las mejoras de su entorno urbano, de su espacio vecinal y de su vivienda.

La integración de estas Organizaciones Vecinales busca disminuir la vulnerabilidad de sus habitantes, dando acompañamiento para la gestión de sus propias necesidades, de la misma manera, nacen las reglas de convivencia vecinal, empoderándolas con reglas de operación, encaminadas a la autogestión de su propio desarrollo.

El programa *Hipoteca con Servicios* incluye la participación de profesionistas que apoyan en la aplicación del modelo en las comunidades y la implementación de este tipo de organización en los conjuntos o desarrollos habitacionales. (INFONAVIT, 2018)



CUADRO 4.- planteamiento general de la estrategia integral.

Autor: Infonavit, 2009. Pág. 11

Con base en lo anterior, se propone analizar un fraccionamiento de la Zona Metropolitana de Guadalajara construido bajo este esquema, para valorar el desarrollo de su Organización Vecinal y su participación en la existencia o inexistencia de un tejido social que permita una apropiación del espacio urbano, mejorando la convivencia y mejora en sus hábitos de conservación del entorno urbano y de sus propias viviendas.

1.2.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS CLAVE

1.2.1.-VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

La vivienda nace con el objetivo principal de protegernos de las inclemencias del tiempo, de los riesgos ocasionados por la propia naturaleza y del medio ambiente. Este ha evolucionado a nivel espacial, experimentando cambios en su diseño arquitectónico, estas transformaciones son en base a las nuevas concepciones que se tienen del espacio, dimensiones y su propia distribución. En México tenemos La Ley de Vivienda que fue promulgada en el año 2006, por la Cámara de

Diputados, fundamentada en el artículo 4° de nuestra Constitución (ACOSTA Y AGUILAR, 2018). La ley sirve de preámbulo para que las acciones de vivienda aporten los factores de sustentabilidad y para la conservación del medio ambiente, y que las acciones recomendadas forjen la base en la concepción del espacio, dimensiones, distribución asumiendo corresponsabilidad con los factores del medio ambiente, factores humanos y factores económicos, así mismo, que formen parte de la Ordenación Territorial y Desarrollo Urbano. (Artículo 6, punto IV).

La generación de vivienda, al mismo tiempo que nos brinda una solución paulatina al problema de habitación para las clases más vulnerables, (GONZALEZ, 2014), también es generadora de una serie de problemas a nivel económico, a sus procesos constructivos, a los materiales utilizados, a los servicios que oferta, a la población que está enfocada, por la ubicación de sus viviendas; (LOPEZ MORENO, 1996), pero también, les brinda la satisfacción al adquirirla. Por estas razones se ha demandado que la vivienda quede inmersa en los conceptos de sustentabilidad. Bajo este esquema se pretende la mitigación de los problemas del entorno urbano que, como resultado de la proliferación desmedida en la propia producción, surge una despreocupación por la conservación y el buen manejo de las áreas donde se construyen. Habitualmente, carecen de la cercanía de los servicios de infraestructura (agua, luz y drenaje), así mismo, propicia con ello la deforestación de áreas, problemas de movilidad, contaminación de cauces de agua y mantos freáticos, por mencionar algunos, y con ello, cambio en su propio entorno urbano. (GONZALEZ, 2018).

Durante la gestión del Lic. Carlos Salinas de Gortari, a mediados de la década de los noventa, el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM), propone, en sus políticas, que el Estado adopte el papel de formulador de políticas desreguladoras, permitiendo la intervención del sector privado, para que el mercado inmobiliario realizara financieramente sus proyectos habitacionales. En 1994 se publica, por el Banco Mundial (BM) el documento *“Vivienda, un entorno propicio para el mercado habitacional”* (MERCHAND, 2017, página 3).

El argumento del BM fue aconsejar a los gobiernos dejar a un lado su intervención en la producción de vivienda, asumiendo un papel de facilitador y garante de los derechos de propiedad, dejando a disposición del mercado inmobiliario la apertura para la adquisición de suelo y la construcción de la vivienda. Mediante esta intervención, el estado pierde gran parte de sus pasivos, incluyendo la reserva territorial. Con estas medidas, el mercado inmobiliario reinicia un nuevo ciclo de capital al propiciar la venta de la reserva devaluada y así construir sus fraccionamientos o conjuntos habitacionales, creando fraccionamientos acordes a los lineamientos del Gobierno federal, particularmente del Infonavit, solución que durará un tiempo breve. Al terminarse dicha reserva territorial, las condiciones del mercado inmobiliario quedan a cargo de la venta de suelo para la

generación de la oferta de vivienda, desbordando los precios y áreas urbanas dónde construir, por lo que se inicia un proceso de construcción de vivienda social en las periferias de las ciudades, ocasionando un deterioro al medio ambiente y nacen problemas de movilidad por la lejanía, tanto de los servicios primarios como de sus fuentes de trabajo. Al mismo tiempo, estos conjuntos habitacionales son fuente de insalubridad por la ausencia de mantenimiento tanto de las viviendas como de las áreas públicas, generando problemas de salud pública como es la drogadicción, alcoholismo, pandillerismo, hacinamiento, etc., (MERCHAND, 2017)

Bajo esta premisa y, considerando que el Infonavit se transforma en un ente financiero, el gobierno inicia una serie de cambios, en los que se incluyen organizaciones estatales y municipales para regirse con las políticas de producción dictadas por el gobierno federal, este tipo de organizaciones participarán directamente en la producción de vivienda, comúnmente denominadas Organismos Nacionales de Vivienda, (ONAVIS), como el Infonavit, (Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores). Es un organismo público tripartita de México, cuenta con la participación del sector de los trabajadores, sector empresarial y de gobierno. Su función prioritaria, es otorgar créditos hipotecarios y no hipotecarios relacionados con la vivienda nueva o usada, buscando obtener rendimientos para el retiro de sus trabajadores, según lo establece la Constitución Política el 5 de febrero de 1917. (INFONAVIT, 1972); FOVISSSTE, (Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado). Inicia sus operaciones el 28 de diciembre de 1972. Opera un sistema de financiamiento para otorgar créditos accesibles y suficientes para los trabajadores del estado, para la adquisición de una vivienda digna e íntegra. (FOVISSSTE, 2021). FONHAPO, (Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares, nace el 2 de abril de 1981). Apoya a la población de bajos recursos, con ingresos por debajo de la línea de bienestar para mejora de su vida, mediante el otorgamiento de subsidios para la ampliación, mejoramiento y/o construcción de vivienda. Disminuyendo el hacinamiento y mejorando la calidad de los materiales de su construcción, logrando la disminución de los índices de rezago social, fomentando la educación de mantenimiento a espacios dignos. (Fonhapo, 2019). Conavi, (Comisión Nacional de vivienda). Fomenta el acceso a la vivienda mediante soluciones bien ubicadas, dignas y de acuerdo a los estándares de calidad internacional. Se suma al programa de vivienda 2014-2018, para cumplir las estrategias de la Política Nacional de Vivienda presentada por el presidente de la República, Enrique Peña Nieto, en el 2013. (Conavi, 2016). Nace en el 2001 como Confía y para 2006 adquiere el nombre de Conavi. Estos Programas están encaminados a las personas de más bajos recursos ofreciéndoles una vida plena e íntegra en un ambiente seguro, contando con una infraestructura y equipamiento adecuado, (GONZALEZ, 2014); así como también, con los elementos prioritarios, según las condicionantes de la Sustentabilidad, condición necesaria para el

desarrollo de las familias. Estos escenarios forman parte complementaria de la política nacional de la vivienda en México, donde existe un marco Normativo que rige la sustentabilidad de la vivienda (INFONAVIT, 2007), que se fundamenta en la Ley de Vivienda, Ley de Aprovechamiento Sustentable de la Energía y Ley General del Cambio Climático y los Programas Nacionales de Sustentabilidad Ambiental en el Sector Vivienda. (INFONAVIT, 2014).

EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE DEL SECTOR DE LA VIVIENDA



Cuadro 5. Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030 (“Evolución del enfoque del sector vivienda”)

Fuente: ONU&HABITAT E INFONAVIT, 2018

1.2.2.- ORGANIZACIÓN VECINAL.

La Organización Vecinal viene a ser un referente para resolver temas de seguridad, donde el estado ha dejado de ser el actor principal, esta opción se basa por la descomposición que la autoridad ha presentado a través de los tiempos, debido a que, no ofrece alternativas de apoyo en los problemas de drogadicción, pandillerismo, robo, alcoholismo, causando más dudas sobre su participación, han perdido la confianza en los elementos de protección por el estado, debido a los casos de corrupción y vandalismo ocasionado por esos elementos. Es la razón principal por lo que las comunidades, particularmente las que se encuentran en las periferias de las ciudades, se han dado a la tarea de organizarse para su propia seguridad, en adición, por el lugar donde se ubican, presentan una problemática muy seria en cuanto a movilidad y su consumo en los servicios básicos mensuales. (TELLEZ, 2020)

Las Organizaciones Vecinales no son fruto de nuestra cultura, estas existen en cualquier parte del mundo, tanto en países desarrollados como en países en proceso de desarrollo. Las Organizaciones o Comités Vecinales, no sólo existen para la comunidad en sí, pueden existir organizaciones, asociaciones o comités vecinales con cometidos tan diversos como son: la educación, el arte, los deportes, inclusive, pueden existir organizaciones con tintes políticos y de administración de la justicia. La creación de una Organización Vecinal no es sinónimo de que sea eficaz en sus acciones, es necesario que su actuación sea eficaz y a favor de la comunidad que representan. (ALLEN, 1998).

Por capacidades se construye a partir de “la habilidad para desempeñar tareas de manera efectiva, eficiente y sustentablemente”, para Kemmis y Knotz, hablan de lo siguiente:

“los atributos que permiten a una comunidad desarrollar e implementar soluciones a los problemas públicos y procurar oportunidades para mejorar el bienestar comunitario e individual” (TELLEZ, 2020)

En tanto que la PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), manifiesta lo siguiente:

“la habilidad de los individuos, las instituciones y las sociedades para desempeñar funciones, resolver problemas, y establecer y lograr objetivos de una manera sustentable” (TELLEZ, 2020)

Cuando las Organizaciones Vecinales cuentan con las habilidades, competencias y capacidades necesarias para llevar a cabo su función de manera efectiva, eficiente y sosteniblemente, las funciones que se les asigna en los conjuntos habitacionales o fraccionamientos se evidencian con la calidad de vida de sus integrantes y un entorno urbano satisfactorio. Estas características nos conducen a dos indicadores: Primero: El desempeño de las funciones de las organizaciones de manera efectiva, eficiente y sustentable (GRINDLE, 1997). En segundo lugar, son los resultados de sus objetivos mediante bienes y servicios (PNUD, 2005). La conversión de recursos e insumos, entendiéndose como resultados, el cambio real o previsto de las condiciones de la comunidad definido como “problema público” y los impactos son un cambio previsto en las personas. (PNUD, 2005). Bajo estas consideraciones, el resultado será reflejado en las manifestaciones de empatía y reforzamiento del tejido social que conlleva su comunidad, este empoderamiento que adquiere la Organización Vecinal será como un marco de referencia para el logro de metas en su propia comunidad, cuidando mejor

sus viviendas y su entorno natural, haciendo que sus comunidades cuenten con un entorno sostenible y dinámico. (TELLEZ, 2020). La Organización Vecinal ha venido a suplir, o mitigar, la crisis que existe en el estado, en referencia, al vandalismo y otros problemas de salud pública, generando incremento en la plusvalía de sus viviendas y logrando un reforzamiento de mejoras en su entorno urbano al brindarles el mantenimiento adecuado a sus áreas colectivas, sumándose positivamente al mercado inmobiliario con mayor éxito. La Organización Vecinal se ha ido incorporando en las estructuras y acciones del gobierno municipal, aunque no se considera como una célula básica para la organización municipal y la clave de su eficacia. Esta diferencia es que la Organización Vecinal tiene un poder participativo, en tanto que el gobierno municipal es de contexto organizativo.

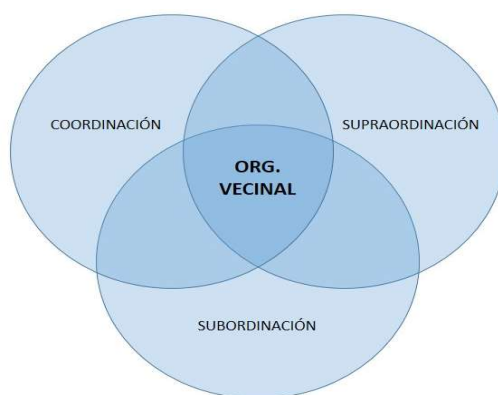
En México tenemos el Artículo 115 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual, en su artículo 1 establece que *“Cada municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa”* (Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos, Artículo 115), sin embargo, hemos visto, a través del tiempo, que las autoridades municipales han dejado por un lado este tipo de organizaciones, aun cuando no cumplen con su cometido, evidenciándose, particularmente, por el abandono y falta de recursos que tiene este tipo de organizaciones, originando con ello, el detrimento de las viviendas y la pérdida del entorno urbano, con las repercusiones que se observan en la fractura del tejido social y deterioro urbano así como a la convivencia vecinal que debe existir en este tipo de asentamientos. Las Organizaciones Vecinales vienen a cubrir ese hueco y están preparadas para llevar a cabo las tareas de gestión social y administrativas que su fraccionamiento requiera, para coadyuvar a la conservación de la vivienda y de su entorno urbano. En el año 1983 el Congreso de la Unión, hace reformas al artículo 115, dándole al municipio la facultad de Zonificar su territorio, en zonas habitacionales, agrícolas, industriales, turísticas y zonas protegidas. (RAMÍREZ y SAFA, 2009).

Las Organizaciones Vecinales están vinculadas, directamente, al mantenimiento de la calidad de vida de su hábitat, es decir, a la defensa del valor de su patrimonio y entorno urbano. Su cometido está definido por las gestiones que realiza para el mantenimiento o ausencia de infraestructura, (Agua, Luz, Drenaje), así como por la dotación en los servicios de vigilancia, alumbrado público, mantenimiento a sus áreas colectivas y mobiliario urbano, de los que suelen carecer. La cultura vecinal nace cuando los vecinos se organizan para tomar decisiones sobre su espacio público y privado, cuidándose unos a otros y brindándose el apoyo que sus vecinos requieran en situaciones particulares de cada uno. (RAMÍREZ Y SAFA, 2009)

Las Organizaciones Vecinales responden a una serie de requisitos donde deben demostrar su capacidad de organización, manifestando su eficiencia y eficacia para la solución de sus programas de bienestar común.

Estamos insertos en una etapa de individualismo y atomización, donde el instinto gregario provoca la desunión, actuando de manera individual, cuando es bien sabido que el trabajar de manera participativa podemos hacer logros tangibles de nuestra propia circunstancia. La unión y participación de la comunidad genera "poder" en cualquier ámbito de su existencia, porque nos conduce a un proceso de construcción de conocimiento colectivo y la creación de la cultura vecinal. (YÑIGO, 2015.)

En el ámbito de la Organización Vecinal, vemos que este grupo organizado está enfocado en su comunidad y lo que requiere, únicamente, para su organización, es la voluntad de sus integrantes, con su único objetivo de mejorar su calidad de vida. Organizándose para llevar a cabo las tareas de seguridad pública, limpieza de sus calles, cuidando el contorno urbano y sus hogares, creando un bienestar común que los empodera ante la sociedad, a la cual pertenecen. Estas Organizaciones Vecinales representan, su propia naturaleza y su relación inmediata con los demás, tiene como resultado presencia ante el gobierno, mediante su identificación y unidad que representan. Esta Organización se representa en 3 fases: Coordinación, Supraordinación y la Subordinación. En la fase de coordinación, ésta se lleva a cabo entre los vecinos que conforma dicha comunidad; en el ámbito de la Supraordinación es ante el gobierno y su propia comunidad y la Subordinación, es para el cumplimiento en las directrices del gobierno o el propio comité u organización vecinal, que se denomina Organización. (CARRANZA, 2014)



Cuadro 6. Diagrama de Organización Vecinal

Fuente: Autoría propia

Cuando la Organización Vecinal entiende estos 3 conceptos que generan “Organización” entonces es el momento oportuno para crear comunidad, para dar inicio a la construcción de su nueva sociedad.

Así mismo, la Organización Vecinal va adquiriendo ese conocimiento y va creando conciencia para la transformación del tejido social, uniendo a los vecinos aislados e individuales, creando con esa unión la gestación del poder vecinal, observando con éxito cómo su comunidad mejora en todos sus aspectos como producto de su organización y constancia en cada uno de los procesos que conlleva.

Para poder llegar a este logro, se debe comprender que los espacios colectivos donde asisten las familias, constituyen una propiedad colectiva, propiedad común, por lo que se va derivando en un Derecho colectivo, como estará asentado en las leyes jurídicas de la propiedad colectiva., derivándose que la suma de los patrimonios individuales conforma la propiedad colectiva.

La Organización Vecinal, adquiere validez legal debido a que está inmersa en el Reglamento para la instauración, organización y funcionamiento de las juntas vecinales municipales de vecinos de Jalisco, por tanto, debe estar registrada en el municipio correspondiente, este registro le brindará las herramientas legales mínimas necesarias para su óptimo desempeño.

TITULO SEPTIMO DE LA ORGANIZACION Y PARTICIPACION VECINAL CAPITULO UNICO

“De las Asociaciones de Vecinos

Artículo 109.- Es de interés social la creación y funcionamiento de asociaciones que organicen y representen a los vecinos de las colonias, barrios, zonas y centros de población, que en los términos de este Título, colaboren con los ayuntamientos en la promoción, ejecución y mantenimiento de obras de infraestructura y equipamiento; en la prestación de los servicios públicos necesarios para la convivencia de los habitantes; y en general, en el desarrollo de mejores condiciones de vida en los asentamientos humanos.

Artículo 110.- Las asociaciones de vecinos a que se refiere el presente Título, son organismos municipales auxiliares de participación social. Tendrán personalidad jurídica propia y representarán, dentro del ámbito de su competencia, a los habitantes de la colonia, barrio, zona o centro de población en donde se constituyan, en la gestión de asuntos relacionados con el desarrollo urbano, mejoramiento del medio ambiente y prestación de servicios públicos, (JALISCO, 2000).

Este reglamento, en su artículo 110 señala puntualmente, 11 bases, bajo las cuales se debe regir cualquier Organización Vecinal que se organice. Menciona como debe ser su representación, que atribuciones tiene el comité, cuáles son las reglas de operación bajo las cuáles debe operar, periodo de validez para la gestión del comité vecinal, cuotas y servicios de administración con la rendición de cuentas. Cuidado y mantenimiento de del patrimonio con que cuente la Organización Vecinal. Deberá ser registrada ante el municipio para darle validez jurídica, donde presentará los estatutos y reglamentos que serán avalados por el Cabildo. Los conflictos que se puedan generar serán atendidos y solucionados mediante arbitraje de la dependencia municipal a cargo.

1.2.3.- VIVIENDA Y SUSTENTABILIDAD

El Informe Brundtland (IB) afirma en su “Llamamiento para la acción”: “Somos unánimes en la convicción de que la seguridad, el bienestar y la misma supervivencia del planeta depende de estos cambios ya” (cambios en el modelo de desarrollo y de protección del medio ambiente)
(WCED, 1987:108-109)

El “Aviso a la Humanidad de la Comunidad Científica” declara que “no quedan más que una o muy pocas décadas antes de perder la oportunidad de eliminar la amenaza que encaramos ahora y de que la humanidad se encuentre con una perspectiva inconmensurablemente disminuida”
(UCS, 1992).

A partir de la creación del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) en 1972, se ha enfocado en atender la necesidad básica de la vivienda de los mexicanos, en un principio, con la única intención de resguardar a las familias en un casa, sin embargo a lo largo del tiempo, la situación social mundial y nacional ha marcado la pauta para que se pongan en marcha programas sociales que van más allá de la vivienda y que contemplen el tejido social y la comunidad que estas mismas componen.

Es así cómo, a sus 50 años de existencia, el Infonavit realiza cambios importantes en su Misión y Visión, incluyendo en este cambio, como punto principal, los programas de sustentabilidad, señalando en su Programa:

- Vida Integral Infonavit, iniciando con la reducción de gasto de agua, energía y aprovechamiento de aguas residuales

- Hipoteca Verde, mismo que nos encamina hacia el uso de tecnologías ecológicas, a los grupos de individuos que integran sus fraccionamientos.
- Vivir Infonavit, el cual busca contribuir al bienestar de las familias, iniciando una serie de eventos encaminados a la Gestión Social.
- Seguro de Calidad, a partir del 2014, cubriendo daños estructurales, filtración de agua, asegurando el valor y calidad de las viviendas.
- Programa *Hipoteca con Servicios*, tiene como objetivo el pago del impuesto predial y pago de mantenimiento de las unidades habitacionales.
- En 2015 se impulsan acciones de regeneración urbana: Pintemos México, Rehabilitación de barrios, Recompensa digital y Lee con Infonavit.

Todos estos programas contribuyen al mantenimiento de las unidades habitacionales y a la reconstrucción del tejido social, programas que priorizan el valor patrimonial y la calidad de vida de los trabajadores, brindándoles la posibilidad de acceder a una vivienda digna y de mayor valor a los trabajadores y sus familias. (INFONAVIT, 2018; GONZALEZ, 2014).

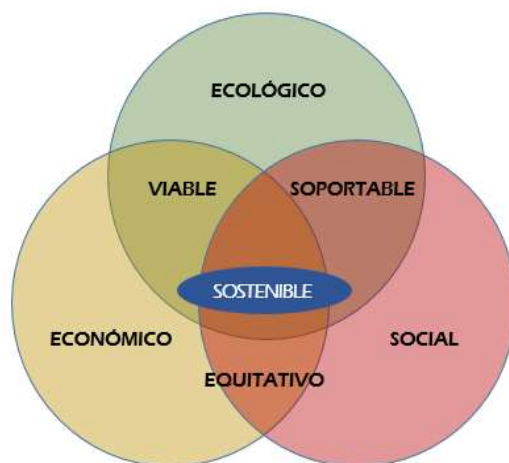
En este intento por contribuir al bienestar de las familias, se hace una liga entre el gobierno, la Industria y la Sociedad, apoyando este programa en cuatro ejes: Vivienda, Entorno, Comunidad y Cultura; para efectos de nuestro estudio nos estaremos enfocando en el marco de la comunidad en sí. (INFONAVIT, 2018).

El Infonavit adquiere el compromiso de incluir, en sus fraccionamientos, la Sustentabilidad, término que nace en 1984 donde se reunió por primera vez la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo. En 2013, la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI) y el Infonavit (Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores), con el apoyo del Centro Mario Molina y la Agencia Alemana de Cooperación Técnica (GIZ), realizaron estudios de campo para determinar la línea base y el potencial de mitigación de la vivienda existente en México. (Centro Mario Molina, 2009).

La conservación de los ecosistemas debe estar subordinada al bienestar humano, pues no todos los ecosistemas pueden ser conservados en su estado virgen, por lo que el Centro Mario Molina nos dice que el punto de equilibrio para un desarrollo sustentable en una comunidad está basado en:

“...lograr una planeación y manejo sustentable de las ciudades, promoviendo esquemas de desarrollo urbano de baja intensidad de carbono y uso racional de los recursos naturales, particularmente el agua y la energía”.

Dr. Mario Molina



Cuadro 7. Diagrama de Sostenibilidad

Fuente: Autoría Propia

Al tomar en cuenta estos resultados del análisis llevado por la Comisión Brundtland y el Centro de Investigación Dr. Mario Molina, integra en sus fraccionamientos este nuevo programa, que será la base para la conservación de los recursos naturales y como apoyo a los más desprotegidos, por incluirlos en estos procesos de mejora del medio ambiente y su vivienda, administrándola desde sus propias reglas y normativas, buscando beneficios a la comunidad, instruyéndolos mediante la capacitación y orientación para brindarles los conocimientos y prácticas necesarias para el logro de sus proyectos de mejora y convivencia vecinal.

Para implementar el Programa de Sustentabilidad en las viviendas, el Gobierno Federal a través de Conavi implementa un programa de Subsidios a través de Polígonos Urbanos, donde se mide la cercanía de los servicios de infraestructura y movilidad, en tanto que la vivienda debe contener los Atributos de ahorro energético, agua y gas, dando apoyo económico a las familias de más bajos recursos. Mediante esta perspectiva el Gobierno lo define como dos formas de ahorro para la familia, estos ahorros les brinda la oportunidad de atender otros rubros, como la salud, la educación o mejoras en su calidad de vida. La Sustentabilidad se rige por la Ley de Aprovechamiento Sustentable de la Energía, la Ley General de Cambio Climático y los Programas de Sustentabilidad dictados por el Infonavit. (INFONAVIT, 2013).

Al realizarse la modificación a la Ley de Vivienda, un año después, la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), en 2007 crea el Código de Edificación de Vivienda, (CONAVI, 2007) con la intención de unificar y estandarizar criterios y prácticas constructivas en todo el país, establece sus prioridades y elementos bajo los cuales se dará la construcción, especialmente, la vivienda social, estableciendo criterios para la aprobación y puesta en marcha del o los conjuntos habitacionales que

se sumen al proyecto. Demanda una serie de requisitos, entre los cuales se encuentran los polígonos de contención urbana, que mediante los cuales se conseguía o no autorizar la construcción del conjunto habitacional puesto a revisión. La finalidad de dichos polígonos estaba definida por la cercanía de los servicios de equipamiento urbano, hospitales, escuelas, consultorios médicos, parques con sus áreas recreativas, transporte urbano, cercanía con sus trabajos, siendo éstos los más relevantes. En 2017 se realiza su Tercera Emisión del Código de Edificación de Vivienda, donde ya incluye las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y las Normas Mexicanas (NMX) vigentes al 2017, incluye criterios técnicos y referencias ya aprobadas en el ámbito de la construcción del país, a fin de mejorar las buenas prácticas de construcción de la vivienda. (CONAVI, 2018).

1.2.4 ENTORNO URBANO

El fraccionamiento se localiza en la periferia de Tesistán, localidad de Zapopan que se incluye en la Zona Conurbada de Guadalajara, como parte del proceso de urbanización que se ha extendido en los últimos años en la modalidad del fraccionamiento semicerrados con servicios comunitarios. Estas áreas residenciales, de nueva inclusión en el poblado de San Francisco Tesistán, conocido como Tesistán, pertenecientes al municipio de Zapopan, se caracterizan por ser espacios físicos protegidos y separados de las actividades cotidianas por bardas y rejas, incluso, algunos de ellos presentan casetas de vigilancia y seguridad privada como servicios adicionales para la comunidad. El concepto de fraccionamiento semicerrado tiende a expandirse en el paisaje urbano de las ciudades medias sin más restricciones que las que el mercado inmobiliario se impone a sí mismo, no obstante, es importante analizar su impacto en la morfología de las ciudades, la sustentabilidad urbana de estos desarrollos y la segregación social que propician, como bien señala (CANOSA & CABRALES 2001), se caracterizan por ser cerrados y semicerrado y guardar una mayor privacidad y seguridad para sus integrantes.(CHAVEZ-ACOSTA, 2005).

En la opinión de Ruiz, y Carli (2009) el espacio colectivo, áreas recreativas, le debe permitir a las personas sentirlo como propio (asumiendo responsabilidad en su cuidado), accesible y diversificado, seguro (visto como no riesgoso), funcional (integrado al entorno urbano), acogedor, conectado con otros espacios públicos, entre otros aspectos. Segovia (2005) por su parte, hacen hincapié en las externalidades que estos generan, permitiendo la recreación y esparcimiento, entregan valor paisajístico, amortiguador de ruidos, mitigador de escurrimiento superficial, prestador de bienes y servicios ambientales, generan identidad y diversidad cultural, sentido de pertenencia y confianza colectiva, convivencia urbana, socialización, entre otros. En términos negativos destacan el

sentimiento de inseguridad que genera en la población. Este tipo de fraccionamientos confirma la segregación social que se produce, con la percepción de la exclusión física, evitando la interacción entre los habitantes que viven fuera del fraccionamiento, generando el atrincheramiento de sus habitantes. El fraccionamiento cerrado nace como un amplio reflejo de lo que llamamos ingobernabilidad, se produce un proceso de disolución urbana, por lo que se vislumbra como una lógica mercantil que sitúa a la seguridad como un bien adquirible. Con este criterio se da la imagen de que sus usuarios estarán resguardados de todo riesgo o peligro que se genere en el exterior, sin importar la degradación y destrucción de la estructura social que representa ese tipo de comunidad, quedando aislados de toda comunicación con el exterior, rompiendo los lazos afectivos que nacen entre las relaciones vecinales que deben existir en cualquier contexto urbano, Sin embargo el esquema de fraccionamiento semicerrado, pretende apropiarse las características de los anteriores en el tema de seguridad y privacidad, en comunidades más amplias y sin enclaustrar totalmente a los integrantes de la misma, logrando una mezcla entre servicios privados y municipales con la finalidad de dar una mejor calidad de vida en este tipo de entorno.

1.2.5.- CALIDAD DE VIDA

«Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida».

(ARDILA 2003)



*IMAGEN 8.- Convivialidad, comunicación, convivencia, comunidad, inclusión, co-housing.
(ZARAZA AYALA, 2014).*

Para conocer los estándares de la calidad de vida que brindan los fraccionamientos semicerrados, es necesario entender la situación de convivencia social, vivienda y entorno urbano que existe en los núcleos habitacionales generados, especialmente, para la vivienda social. A fin de dar un parámetro de lo que significa la calidad de vida es muy importante conocer, de manera global, la política de vivienda en México, que tiene como eje conductor la observancia de cumplimiento en las obligaciones del Estado, concernientes a la promoción, difusión, a preservar y garantizar el derecho a la vivienda adecuada, a través del rediseño del marco institucional para el desarrollo de programas de vivienda, de acuerdo a la normativa internacional. Según el Artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, se considera el derecho de toda persona un nivel de vida propicio para sí y su familia, incluyendo alimentación, vestido y vivienda convenientes para una mejora continua en sus condiciones de existencia, México se adhiere a este pacto en marzo de 1981.

Para considerar apropiada una vivienda debe contar con seguridad en la tenencia, servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, que sea asequible, con buenas condiciones de habitabilidad y accesibilidad, con una ubicación que no comprometa la calidad de sus habitantes y su diseño corresponda a sus necesidades físicas, psíquicas, sociales y culturales (CONAVI, 2022).

Con la nueva Agenda Urbana, derivada de la Conferencia sobre la Vivienda y el desarrollo Urbano, Hábitat III, en el año 2015 México se une a la agenda 2030, sobre el Desarrollo Sostenible, que son a partir de 17 Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS), marcando el rumbo para protección de las personas, el planeta y el medio ambiente, fomentando la prosperidad de los países y la paz universal. En vivienda, el objetivo 11 va encaminado a que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, creando como metas: la participación ciudadana, la planificación y gestión participativas, la reducción en los desastres naturales, mejorar los vínculos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales, así como la asequibilidad y acceso a los servicios de transporte seguros, vivienda y servicios básicos adecuados, acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros e inclusivos.(INFONAVIT, 2018).

En los últimos años se manifiesta el interés de evaluar la calidad de vida en términos de salud y como medida de bienestar. La utilización de este concepto nace en Estados Unidos después de la segunda guerra mundial, para conocer la percepción en los índices de tener una buena vida en salud y financieramente. Fue a partir de los años 60's cuando se inician estudios con información y datos sobre el estado socioeconómico de las personas, nivel de educación o tipo de vivienda, siendo, en algunas ocasiones, datos que no reflejarían en sí la calidad de vida de los entrevistados. (URZÚA & CAQUEO-URÍZAR, 2012). De acuerdo a estos datos preliminares, los psicólogos plantearon medidas subjetivas derivando la felicidad y satisfacción en el 50% de la calidad de vida, de esta inclusión nacen nuevas variantes como son: estado de salud mental, bienestar subjetivo, por mencionar algunos, mismos términos que causaron confusión acerca de lo que se intentaba definir como CV. Actualmente se incorporan tres ramas de las ciencias: economía, medicina y ciencias sociales; cada una de ellas ha potencializado el desarrollo desde un punto de vista diferente respecto a cómo debiera ser conceptualizado. (URZÚA & CAQUEO-URÍZAR, 2012).

Entonces, se define que cualquier modelo de CV puede ser adecuado si contempla dentro de su indagatoria las condiciones de vida medibles para una persona, así mismo, se debería incorporar aspectos que involucren la salud, el ambiente físico, los ingresos, vivienda y otros, a fin de poder medir la satisfacción en los diversos dominios de la vida.

Para la OMS (Organización Mundial de la Salud), “la CV la define como la percepción individual de la posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el cual se vive y su relación con las metas, expectativas, estándares e intereses.” (URZÚA & CAQUEO-URÍZAR, 2012).



IMAGEN 9.- DIAGRAMA DEL MODELO CONCEPTUAL DE LA OMS.

Fuente: (URZÚA & CAQUEO-URÍZAR, 2012).

La calidad de vida es un concepto difícil de medir, es importante involucrar tanto a la persona como a la comunidad, la vivienda y su entorno urbano. (ARDILA, 2003). De esta manera estaría involucrado tanto el aspecto físico y mental de la persona, para conocer su aspecto social, económico y psicológico, con ello, conocer su grado de satisfacción y si es de acuerdo a sus expectativas creadas cuando adquirieron su vivienda.

En la búsqueda de lograr calidad de vida, así como evitar la vulnerabilidad física que ofrece el medio urbano donde se construye vivienda, nace el concepto de fraccionamiento cerrado, solución que ha provoca la desintegración y fractura social que se genera por evitar el contacto directo con el exterior, se ha creado la imagen y la convicción de vivir con mayor holgura en seguridad y bienestar, tanto personal como familiar, ésta comunidad adquiere un empoderamiento en su contexto que le permite el disfrute de su vida, aún a pesar de no tener contacto con los integrantes de la comunidad que le rodea. Evita el involucramiento social exterior para fortalecer la estructura social de su coto, grupo social que viene a ser parte de su vida cotidiana. Si lo centramos en el ámbito social, tendríamos que conocer cuáles son las relaciones de interacción e involucramiento en la convivencia social, sin embargo como se mencionaba anteriormente, también surgen los fraccionamientos semicerrados que apropian características de los fraccionamientos cerrados pero involucrando a su vez el trabajo de la comunidad representado por una Organización Vecinal, los servicios municipales y los servicios privados, generando un amplio abanico de posibilidades para garantizar una mejor calidad de vida para los habitantes.

La calidad de vida se mide mediante sus indicadores como son: condiciones laborales, número de horas de trabajo, tipo de trabajo, salario devengado. En cuanto a los factores que se deben considerar

son: el bienestar físico, la salud, integridad física de la persona, acceso a hospitales de calidad y contar con bajos niveles de delincuencia en su comunidad.



IMAGEN 10.- CALIDAD DE VIDA
Fuente: es.wikipedia.org/wiki/Calidad_de_vida

La calidad de vida manifiesta satisfacción en las necesidades básicas de alimento, vivienda, trabajo, salud, etc. Para los miembros de una comunidad, en un contexto determinado, es cuando se inicia un verdadero proceso de calidad de vida, se deja de lado las necesidades o déficit, para dar inicio a trabajar en el crecimiento personal e incremento de potencialidades, el bienestar subjetivo y otros. Mediante estas reflexiones se separan los aspectos objetivos de la CV (Indicadores sociales) y aspectos subjetivos o percibidos. Con estas aseveraciones los principales factores de la CV son: bienestar emocional, riqueza y bienestar material, salud, trabajo y otras formas de actividad, seguridad e integración con la comunidad. (ARDILA, 2003).

Para hacer posible la medición de calidad de vida, es relevante considerar factores que inciden directamente hacia ese tema, mencionaremos los siguientes:

- Bienestar físico. - Referido a la salud y la integridad física de la persona; este concepto nos ayuda a entender los problemas que el individuo pasa debido a que su vivienda se encuentra

en áreas despobladas, sin medios de comunicación y carencia de servicios básicos, zonas que favorecen al problema de la salud pública y riesgos altos hacia la integridad de las personas. De igual manera, se mide su tipo de alimentación y que ésta sea la adecuada para su nutrición y no solo productos que sacien su hambre o apetito.

- Bienestar material. - Está referido a su nivel de ingresos y posesión de bienes. bajo esta perspectiva se espera que el individuo pueda contar con el capital suficiente para salvaguardar sus necesidades básicas.
- Bienestar social. - Es lo relacionado con la interacción con otras personas, creando grupos de interacción social, amistades y generando un ambiente familiar saludable.
- Bienestar emocional. - En el esquema psicológico, se espera que el individuo goce de una alta autoestima y estabilidad mental.
- Desarrollo personal. - Se espera que la persona esté cumpliendo sus aspiraciones sociales y culturales, así como mejoramiento económico para él y su familia con el logro de la actividad laboral que desempeñe. (URZÚA & CAQUEO-URÍZAR, 2012).

CAPÍTULO 2.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA “HIPOTECA CON SERVICIOS”

El programa *Hipoteca con Servicios* nace de la búsqueda, por parte de INFONAVIT a la par del ente Gubernamental, de proteger a la comunidad y vigilar el correcto desarrollo social, así como mantener el entorno urbano en estado digno con la finalidad de generar plusvalía en las comunidades y evitar el deterioro que en la mayoría de los casos se traduce en aumento de criminalidad, problemas de salud e incluso, abandono de la vivienda debido a la baja calidad de vida que todo esto conlleva. Además de lo antes mencionado, la *Hipoteca con Servicios* también considera el pago del impuesto predial, con la finalidad de que el municipio cuente con la recaudación de este y pueda destinar el recurso para dotar de servicios tales como recolección de basura, alumbrado público, etc. a las propias comunidades.

Hipoteca con Servicios, tal como lo define INFONAVIT, es un “producto de crédito en el cual el acreditado autoriza de manera voluntaria al Infonavit, la retención del pago de servicios (predial y/o cuota de conservación) junto con el pago de la hipoteca, los cuales son utilizados en servicios públicos

y/o la conservación de las áreas comunes. Este programa está dirigido a créditos sólo Infonavit (se excluyen créditos en cofinanciamiento e Infonavit Total)”. (CMIC, 2013)

2.1.- INFONAVIT Y SU PROGRAMA DE *HIPOTECA CON SERVICIOS*

2.1.1.- PAGO AL IMPUESTO PREDIAL Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS COMUNES.

El plan piloto se realiza durante el año 2010, el cual contempla dos vertientes: el pago del impuesto sobre la renta (impuesto predial), con el fin de mejorar la calidad de vida, creando una mayor generación de plusvalía a su vivienda y conservación de su entorno urbano, así como el cobro del cuotas de mantenimiento de los fraccionamientos que financia Infonavit, donde establece que el usuario debe estar de acuerdo con el descuento de las cuotas de mantenimiento de sus fraccionamiento. Estos pagos que genera Infonavit por medio del Promotor Vecinal, inscrito en su padrón de proveedores, (para el año 2015 ya estaban inscritos 134 administradores), está sustentado en la firma del convenio donde el usuario otorga autoridad al Instituto para realizar dichos cargos a su crédito hipotecario. Queda entendido que si el trabajador pierde su empleo, el Instituto se apoyará en la Subcuenta de vivienda para continuar con los pagos antes mencionados. Este programa establece que el constructor debe inscribir sus fraccionamientos.

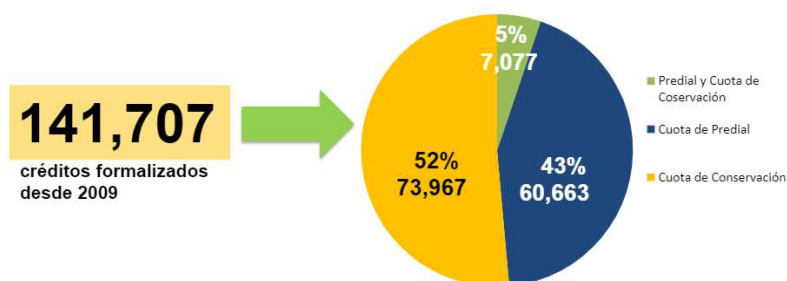


Imagen 11.- Créditos formalizados y dispersión de cuotas. (predial y mantenimiento)

Autor: INFONAVIT, 2018

Hasta el año 2015 se registraron 1,724 conjuntos de vivienda que se inscriben a este programa, generando 160,930 créditos que apoyan a las familias de los trabajadores para que puedan gozar de los privilegios otorgados. De igual manera, se hace la invitación al municipio correspondiente para su adhesión a dicho programa, llegando hasta 84 convenios firmados para el año 2015.

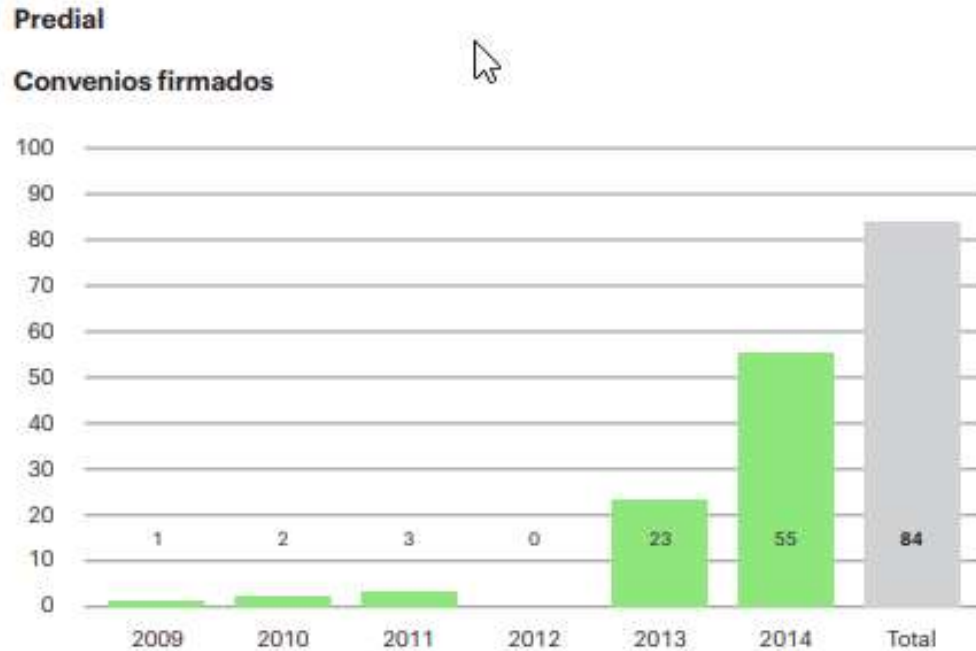


Imagen 12.- Convenios firmados.

Autor: INFONAVIT, 2018

Las actividades que desarrolla la Organización Vecinal, estarán respaldadas por la actuación del *promotor vecinal*, inscrito en el Infonavit para que brinde el apoyo legal y administrativo, registrándose 134 administradores para el año 2015. El *promotor vecinal* es quien brinda el apoyo en los procesos de elecciones de la mesa directiva, de manera puntual y ordenada, brindando certidumbre a los usuarios en los procesos de elección brindando las herramientas de honestidad y legalidad que el caso requiere. El *Promotor Vecinal* es quien brinda el apoyo, acompañamiento y empoderamiento en las gestiones que debe realizar la Organización Vecinal en turno. Este estudio se realizó en el Fraccionamiento Parque de las Aves, ubicado en la localidad de Tesistán, Zapopan, Jalisco. Su ubicación corresponde. Infonavit cuenta con la herramienta denominada ISA (Índice de Satisfacción del Acreditado), que en su proceso de rediseño mide el sentir de los acreditados respecto a su experiencia de compra y permite conocer áreas de oportunidad de los desarrolladores de vivienda. (1.213: PROYECTOS DE, INFONAVIT, 2018).

RESULTADOS RECAUDACIÓN CUOTA DE CONSERVACIÓN:



Cuota de Conservación

- Desde el inicio del programa se han recaudado y entregado **\$95.17 millones de pesos** a las empresas* administradoras participantes:
 - 2010: \$0.44mdp;
 - 2011: \$3.57 mdp;
 - 2012: \$33.55 mdp y;
 - 4 bim. 2013: \$ 57.62 mdp
- En los cuatro primeros bimestres de 2013, se logró tener una recaudación efectiva del **67%**.
- El **promedio de recaudación total del programa es del 65% vs 40% sin**

Monto de cuota de conservación recaudado y eficiencia de recaudación, 2010- agosto2013
millones de pesos/ porcentaje

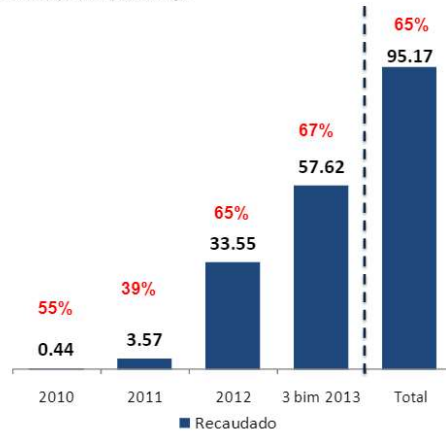


Imagen 13.- CUOTAS DE CONSERVACIÓN.

Autor: INFONAVIT, 2018

Uno de los aspectos más importantes en la conservación del entorno urbano de las comunidades es el tema de los servicios públicos, tal como lo señala Infonavit en su documento explicativo de la *Hipoteca con Servicios*. La conservación de los desarrollos y los servicios públicos son de los atributos más valorados por los acreditados, en términos de su contribución a la calidad de vida vinculada a la vivienda. El Infonavit ha identificado que las unidades habitacionales presentan necesidades de mejora de los servicios públicos (recolección de residuos sólidos, alumbrado público, calles, seguridad), falta de conservación de áreas públicas (áreas verdes, banquetas, limpieza) y ausencia de organización vecinal (CMIC, 2013).

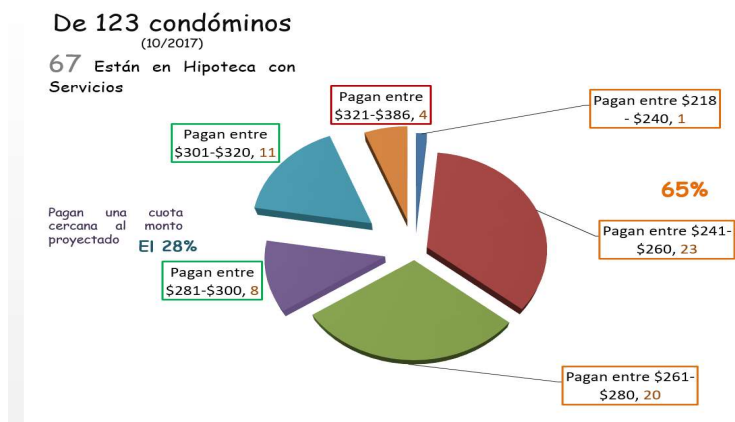
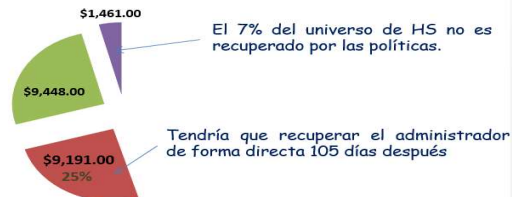
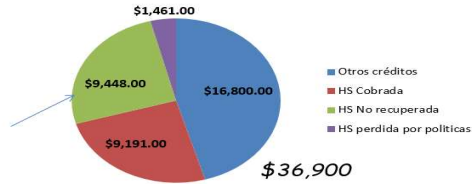
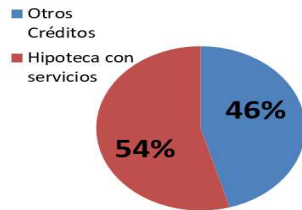


Imagen 14.- Promedio de cuotas recuperadas en el Programa Hipoteca con Servicios en el Fraccionamiento Parque de las Aves.

Autor: GRUPO SAN CARLOS, 2017.

Se tomó una muestra del mes de octubre del 2017
123 propietarios
 (15% de 804 unidades)

Sólo el 45% del universo de HS es recuperado a través de INFONAVIT.



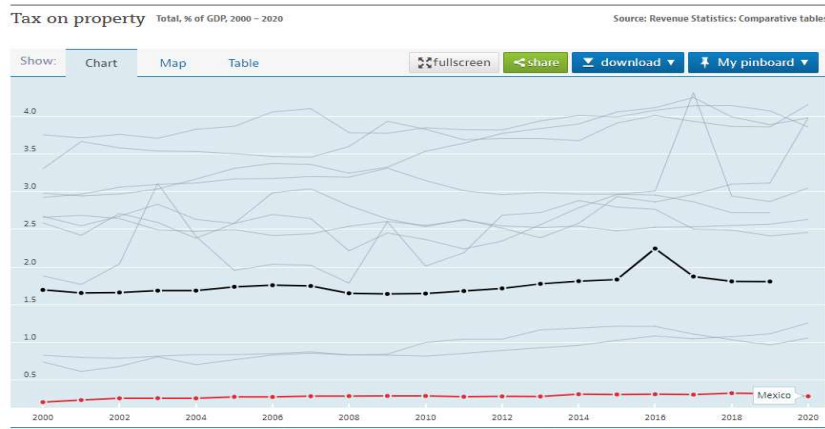
El 7% del universo de HS no es recuperado por las políticas.

Tendría que recuperar el administrador de forma directa 105 días después

Imagen 15.- Muestra de la recuperación de cuotas a los usuarios inscritos en el programa Hipoteca con Servicios en el Fraccionamiento Parque de las Aves.
 Autor: GRUPO SAN CARLOS, 2017.

La falta de los servicios públicos en las comunidades, afecta en el entorno de manera visual y en el tema de salud, así mismo se afecta su valor ante el mercado y esto deriva una baja plusvalía de la vivienda de los derechohabientes.

Según datos de la OCDE México posee la recaudación más baja de impuesto predial, con un 0.02% del PIB de recaudación Vs. 2% promedio a nivel internacional, por lo cual, los gobiernos municipales se ven limitados en su presupuesto para brindar servicios públicos (LUX CONSULTORES EN COMERCIO Y DESARROLLO SA DE CV, 2017)




Cuadro 16.- Recaudación Predial de México con referencia al PIB Vs G20
 Fuente: OCDE (OCDE, 2022)

El programa de *Hipoteca con Servicios* considera dentro de sus alcances el cobro a los derechohabientes de una cuota mensual, incluida en el cobro de su crédito, la cual es utilizada para servicios públicos (impuesto predial) y/o mantenimiento de áreas comunes administrado por empresas externas y apoyadas por las Organizaciones Vecinales.

El recurso destinado al impuesto predial, tal como se explica en el manual de *Hipoteca con Servicios*, considera a aquellos municipios interesados que concentren el mayor número de originación de créditos hipotecarios del Infonavit y que hayan firmado o estén en proceso de firmar el convenio del PAE. (Procedimiento Administrativo de Ejecución). Es el mecanismo con el que cuentan las autoridades fiscales (SAT, IMSS, INFONAVIT, etcétera), para exigir a los contribuyentes el pago de los créditos fiscales a su cargo que no hubieren sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos que disponen las leyes fiscales. (JUSTIA, MÉXICO, 2022).

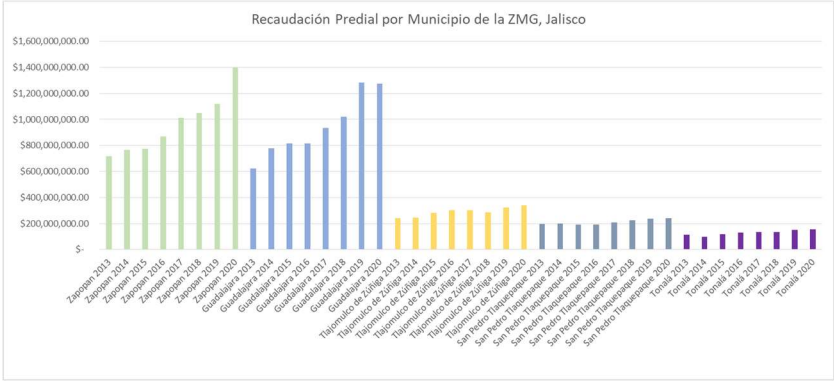
Por su parte, el recurso destinado al mantenimiento o conservación de áreas comunes va dirigido a los agentes administradores y aplica en viviendas inscritas al programa por parte del desarrollador.

Es importante hacer hincapié en lo siguiente, para que las viviendas y los derechohabientes participen en este programa, deberá por su parte, el desarrollador, registrar dichos conjuntos habitacionales al programa de “*Hipoteca con Servicios*”, por otro lado, el derechohabiente deberá aceptar de manera formal, a través de la firma del convenio del Procedimiento (PAE) el descuento de dicha cuota.

BENEFICIOS DE LA HIPOTECA CON SERVICIOS:		
Predial	Conservación	
<p>Mayores ingresos para los municipios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor eficiencia recaudatoria (~94 de Infonavit% vs. 40% promedio municipios) • Mayores participaciones federales (eficiencia predial entra en la fórmula) • Mejores condiciones de crédito al usar predial como garantía • Mejores servicios públicos • Se establece en el convenio que se firma con el municipio 	<p>Mayores ingresos para los administradores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor eficiencia recaudatoria (~67 de Infonavit% vs. 40% promedio) • Impulso a la creación de la organización vecinal, a través del promotor vecinal, desde que se inicia un desarrollo • Mejora conservación de las áreas comunes • Generación de una cultura de pago desde que se origina el crédito 	

Cuadro 17.- Beneficios de la Hipoteca con Servicios
Fuente: *Hipoteca con Servicios* (CMIC, 2013)

Por su parte, el municipio de Zapopan, en donde se ubica el fraccionamiento Parque de las Aves, ha sido el municipio de la ZMG con mayor recaudación predial, al menos desde 2013, según las cifras que nos presenta el sitio web de Transparencia Presupuestaria del Gobierno de México. (SHCP, 2021)



Cuadro 18.- Recaudación predial por Municipio de la ZMG, Jalisco
 Fuente: Transparencia Presupuestaria del Gobierno de México. (SHCP, 2021)

2.1.2.- CERTIFICACIÓN DE LOS GESTORES EN ORGANIZACIÓN VECINAL

El Infonavit en coordinación con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), establece los lineamientos metodológicos tomando como base el Modelo de Organización Vecinal (MOV). Generando que dichos estándares de competencia facilitarían los procesos de intervención en zonas habitacionales para el desarrollo de las organizaciones vecinales insertas en este programa.

La creación de la figura del *promotor vecinal* (PV), conocido en el fraccionamiento Parque de las Aves, como el “Administrador”, surge para facilitar la aplicación del MOV para brindar el acompañamiento en las diferentes acciones a realizar por la comunidad y la implementación del MOV, asesorando a estos fraccionamientos con una serie de acciones que van desde el reconocimiento de los postulados de la Organización Vecinal, hasta el cumplimiento de reglamentos y normativas que fijen en esa comunidad. Induciéndola a la conformación de la comunidad para el desarrollo socio-cultural, convivencia vecinal, conocimiento y aplicación de normativas y reglamentos locales, así como el conocimiento de autoridades, tanto locales como municipales y vecinos. El PV brindará asesoría y acompañamiento a los habitantes de la comunidad en las diversas acciones que van desde el reconocimiento de los postulados de la Organización Vecinal; el desarrollo de una cultura de convivencia con los vecinos; el conocimiento y cumplimiento de reglamentos y

normatividad local; la conformación de representaciones vecinales con reconocimiento de autoridades y vecinos; dando acompañamiento en las gestiones de apoyos y solución de necesidades ante las autoridades municipales, estatales y en su caso, federales, se fortalecería el criterio de cómo si se puede trabajar entre los vecinos y se puedan administrar mediante sus programas de trabajo colectivo para la satisfacción de sus propias necesidades, fortaleciendo los lazos de unión y compromiso ante toda la comunidad. (INFONAVIT, 2010).

El *promotor vecinal* viene a cubrir una fase social de integración de la comunidad, brindándoles la asesoría, acompañamiento, empoderamiento y seguridad para la resolución de sus necesidades ante la interacción con los vecinos, mostrándoles los caminos para buscar el apoyo de las dependencias oficiales, tanto municipales, estatales y hasta con las autoridades federales, orientando acciones encaminadas a resolver necesidades comunes.

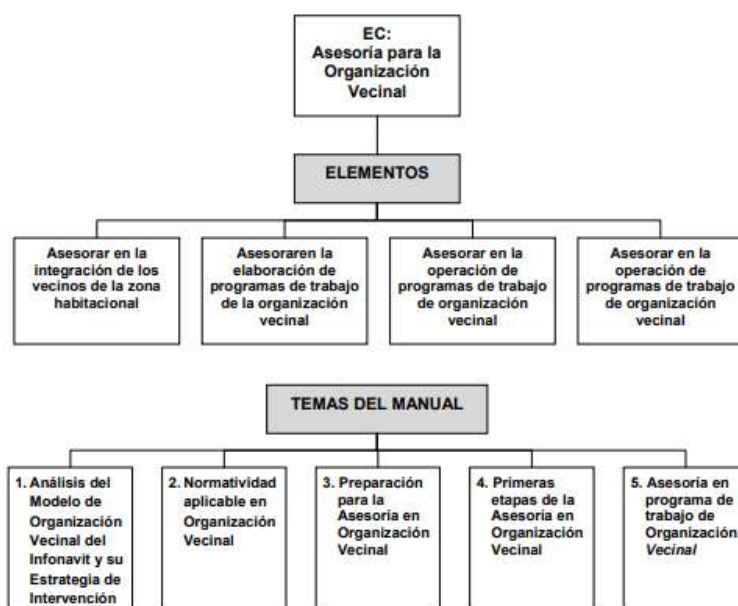


Imagen 19.- Estructura organizacional del promotor vecinal (PV).

Fuente: Infonavit, 2018

Asimismo, la estructura del manual es la base para la capacitación del *promotor vecinal*, incluyendo su desempeño, productos y conocimientos. Así como las actitudes estipuladas en la que obedece a la conveniencia didáctica para impartir la capacitación. De esta manera, aunque está basado en el EC e incluye los desempeños, productos, conocimientos y actitudes estipulados en dicho EC. La temática sigue más bien el proceso que se aplica en la práctica para realizar la función laboral sobre la asesoría

para la Organización Vecinal, que realiza el *promotor vecinal* (PV), como se indica en el esquema de estándar de competencia (EC).

El PV deberá contar previamente con lo necesario para la realización de la reunión, ser puntuales, por lo que se hace necesario estar preparado para ello. Primero: El propósito que justifique reunir a los vecinos, Segundo: Mostrar respeto por el tiempo de los demás cuenta mucho cuando se trata de ganar la confianza de los otros. Tercero: Se debe tener una serie de puntos a tratar, suficientes para que se amerite la reunión de los vecinos. Se prepara una guía o fichas y distribuye tiempos aproximados de cada tema a tratar. Cuarto: Definición del lugar donde se realizará la reunión; éste será de acuerdo al número de personas convocadas y según las posibilidades que se tengan, es un lugar cerrado o al aire libre, si tiene ventilación, si cuenta con sillas para que las personas permanezcan sentadas. Es importante que este lugar, de preferencia, que esté ubicado cerca de las viviendas de los vecinos.

Para llevar a cabo una reunión se debe llevar una organización tal para que los vecinos no sientan que es una actividad improvisada, por ello, es necesario lo siguiente: Elaboración de volantes, pancartas expuestas donde cualquier persona pueda visualizarlas, avisos por teléfono, avisos por las redes sociales, como el WhatsApp, invitación de casa por casa, por mencionar algunos. Para el día de la reunión, se debe contar con antelación de proyectores, pintarrones, así como todo el material mínimo necesario que se pueda utilizar en dichas reuniones. Llevar a cabo una reunión con vecinos nunca debe ser una actividad improvisada, esta actitud lleva al riesgo de no obtener los resultados buscados; la afirmación de que la primera impresión es lo que cuenta en muchas ocasiones se hace verdadera. Lograr la implantación del Modelo OV, hará necesario la realización de una serie de reuniones, por lo que se hace necesario estar preparado para ello.

2.2.- DESCRIPCIÓN DEL CASO DE ESTUDIO

2.2.1.-ENTORNO URBANO DEL AREA DE ESTUDIO

La localidad de San Francisco Tesistán se localiza a 13.3 kilómetros, en dirección Suroeste del municipio de Zapopan, dentro de la Zona Conurbada de Guadalajara. Cuenta con 91,631 habitantes, (INEGI, 2020); de los cuales, 8,480 corresponden al fraccionamiento en estudio. La densidad de vivienda del fraccionamiento Parque [PDFA1] de las Aves, corresponde a: 664 lotes para vivienda unifamiliar, 247 lotes para vivienda dúplex y 22 lotes para vivienda cuádruplex, cuenta con una densidad de 79 viviendas por Ha. Para [PDFA2] el tema de estudio, la vivienda es unifamiliar en dos niveles. Esta distribución de vivienda urbana es de acuerdo al Plan Parcial ZPN-9 - “BASE AÉREA-EL BAJÍO”. Cuenta con los servicios de infraestructura, así como de los servicios de educación y

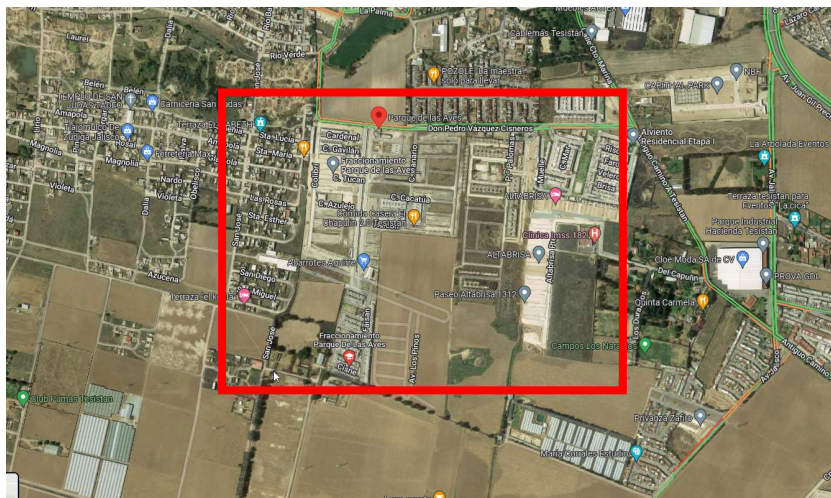
oficinas gubernamentales. Este tipo de fraccionamientos nace por la decisión de los habitantes del lugar, promoviendo la venta sus terrenos, esta decisión la toman debido a la poca utilidad generada por la venta de sus productos en la agricultura y ganadería, tal como sucede en todas las localidades ubicadas en la periferia de ZMG; con la venta de suelo agrícola, se inicia el desarrollo de este municipio y otros más.



Cuadro 20: Localización de Tesislán.

Fuente: INEGI, 2010

Las vías de acceso principales son: Carretera de Tesislán-Río Blanco, Carretera del Antiguo y Camino a Tesislán; así mismo, cuenta con rutas de transporte público. El fraccionamiento en estudio cuenta con vialidades primarias de Asfalto y vialidades secundarias de concreto hidráulico y adoquín, su proyecto urbano consta de fraccionamientos semicerrados para brindar mayor seguridad y confort al usuario.



Cuadro 21 - Vista Satelital del Fraccionamiento Parque de las Aves

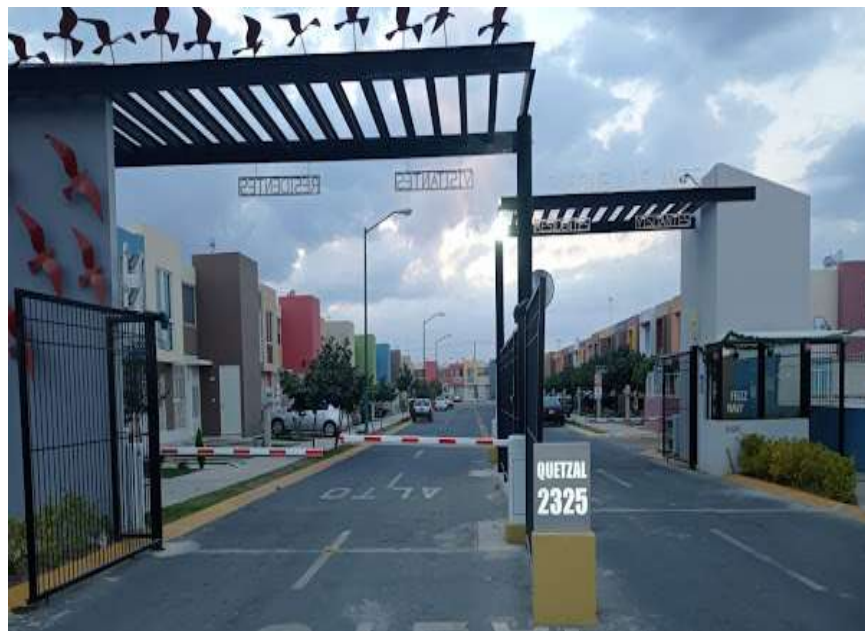
Fuente: Google Maps

En su carácter urbano, por tratarse de un fraccionamiento fuera del centro histórico de la localidad, se observa con una arquitectura moderna. En los alrededores del conjunto se integran los servicios de uso diario-semanal, en tanto que, en su estructura urbana, existen áreas de cesión para destinos, áreas

verdes y equipamiento institucional. En su cercanía (a menos de 1 Km.), cuenta con los servicios de escuelas, mercado, Iglesias, comercio de autoservicio, centros deportivos, hospital y Cruz Verde.



*Cuadro 22 - Ingreso al Fraccionamiento semicerrado de Parque de las Aves
Fuente. Daniel Ruiz, 2019.*



*Cuadro 23 - Ingreso al Fraccionamiento cerrado de Parque de las Aves
Fuente. Daniel Ruiz, 2019.*

El contar con el control de ingreso les brinda a sus residentes la seguridad y protección, tanto de su familia, como de su propia vivienda, evitando el ingreso de personas con malos hábitos, este proceso permite a los residentes el empoderamiento social y protección a sus familias, su entorno y vivienda.



*Cuadro 24- Vista del Conjunto Urbano semicerrado, con sus áreas colectivas.
Fuente: Manual de Venta / Grupo San Carlos.*

Cuenta con diversas áreas colectivas, para la convivencia vecinal donde el usuario construye comunidad y fortalece la apropiación del espacio. La distribución de áreas recreativas en el conjunto brinda la oportunidad de socializar con sus vecinos, logrando mayor oportunidad de participación comunitaria, con ello, creando lazos de compromiso moral, social y protección.



*Cuadro 25 - Vista parcial del Fraccionamiento Parque de las Aves
Fuente: Manual de Venta / Grupo San Carlos.*

Las áreas colectivas, según César Pérez (PEREZ JIMENEZ, 2006) es una práctica simbólica orientada a enaltecer el espíritu de la tolerancia, de la diferencia y la diversidad en contextos plurales y alternativos para la vida ciudadana y democrática, de cara a fortalecer una cultura de paz. Son áreas, diseñadas fundamentalmente, para el ejercicio de un modo de interacción social, es un modelo de acción intersubjetivo construido sobre el afecto, la comunidad de fines y de valores y la incontestable esperanza de la lealtad, de la reciprocidad. La interacción social es un acabado ejemplo de tipo ideal

de la acción participativa, una construcción teórica de la propia realidad que acostumbra ser algo más sentido que sabido, más emocional que racional. (GONZALEZ 1988)



Cuadro 26 .- Áreas Colectivas
Fuente: Manual de Venta / Grupo San Carlos.

Las áreas colectivas son un tipo de espacio específico, las cuales presentan en sentido genérico, de áreas verdes, arbustos, plantas de ornato, bancas, que bien pueden ser para la lectura, así mismo, cuenta con áreas para el ejercicio. Cuenta también con áreas definidas para los niños en su carácter recreativo, entre los cuales, que puedan andar en bicicleta sin riesgo de un accidente, son lugares para esparcimiento y circulación principalmente (OGUC, 1992; PRMS, 1994). Los beneficios que posee las áreas verdes están relacionados con beneficios sociales (salud pública, recreativos, estéticos), ambientales (microclima, infiltración, hábitat para especies), y en menor medida, pero también importante, económicos como la valoración de propiedades, (Generación de plusvalía), entre otros. (KRISHNAMURTHY, 1997). Las áreas verdes, pues son productoras de oxígeno, absorben los contaminantes, aumentan la biodiversidad, actúan de espacios comunes para la sociedad, anclan el suelo, realizan funciones de recreación y estéticas, generan microclimas, entre otros (KRISHNAMURTHY, 1997)

2.2.2.- INFRAESTRUCTURA

El municipio cuenta con 16 servicios públicos, de los cuales destacan 634 escuelas, seguido de 408 instalaciones deportivas o de recreación y templos con 260 unidades.

En el ramo de la economía, desempleo y vivienda en Tesistán, de acuerdo al Censo de Población y Vivienda realiza una comparativa del año 2010 al año 2020, en referencia a la población ocupada laboralmente, número de viviendas: ocupadas, con electricidad, con agua entubada, con excusado o sanitario, con radio, con televisión, con refrigerador, con lavadora, con automóvil, con computadora personal, laptop o Tablet, con teléfono fijo, con teléfono celular, con internet, se observa un crecimiento sustancioso, según encuesta.

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
AERÓDROMO CIVIL	0
CEMENTERIO	11
CENTRO COMERCIAL	26
CENRO DE ASISTENCIA MÉDICA	68
ESCUELA	634
ESTACION DE TRANSPORTE TERRESTE	0
INSTALACIÓN DE COMUNICACIÓN	0
INSTALACIÓN DE SERVICIOS	0
INSTALACIÓN DEPORTIVA	408
INSTALACIÓN DIVERSA	0
INSTALACIÓN GUBERNAMENTAL	11
MERCADO	24
PLAZA	82
POZO	2
TANQUE DE AGUA	16
TEMPLO	260

Cuadro 27.- Mapa General del Estado de Jalisco 2012. Marco Geo estadístico Nacional, servicios e información complementaria

Fuente: IIEG, con base en red Nacional de Caminos INEGI 2019.

De acuerdo a los Censos de Población y Vivienda realizados en el municipio de Zapopan y particularmente de Tesistán, vemos como se incrementó la actividad en la generación de área urbanizable, denotando la creación de nuevos conjuntos habitacionales, los cuales cuentan con los servicios de Infraestructura, cable y telefonía para el servicio de los usuarios. La condición de la vivienda presenta satisfactores a sus usuarios por su ubicación, áreas públicas que satisfacen sus necesidades de socialización y empoderamiento hacia su comunidad.

Este tipo de fraccionamientos brindan seguridad y son la base para crear comunidad, fortalecen la convivencia y brinda los satisfactores mínimos necesarios para lograr la calidad de vida que todo individuo busca en su existir. Fraccionamientos que cuentan con atributos ambientales, con objetivos claros sobre el nuevo ambiente, creando satisfacción en el diseño de sus viviendas, porque pueden satisfacer las necesidades individuales y sociales. (NAVARRO HERRERA & CALDERÓN GARCÍA, 2014)

En tejido social que se logra con la convivencia, los lazos de empatía y la actividad social que se organiza mediante la Organización Vecinal, es un detonante para el logro de satisfactores. Se logra el cuidado del entorno urbano, así como el mantenimiento idóneo en su vivienda, logrando un plus en su plusvalía.

La seguridad que se transforma en productividad y la convivencia que se transforma en solidaridad, son manifestaciones que empodera a la comunidad en sí. La empatía que nace entre los vecinos

partícipes de esa comunidad hace posible una perspectiva integradora en los aspectos sociales del medio ambiente construido y las soluciones del espacio habitacional. (NAVARRO HERRERA & CALDERÓN GARCÍA, 2014)

La vivienda que forma parte de un fraccionamiento semicerrado, es el conjunto de unidades donde intervienen múltiples factores físico-espaciales y socio-humanos, donde se desarrollan, a partir de las correlaciones entre la casa propia y la de otros, forjando el lugar donde se construye la sociabilidad y la cultura para beneficio de sus habitantes.

Los espacios públicos y semipúblicos son los contextos más sensibles en el ámbito residencial, donde confluyen las fronteras espaciales y sociales de un grupo de habitantes. Se encuentran en un ambiente de individualidad, la comunidad y el lugar donde residen dan configuración al contexto socio-espacial, donde se requiere poner atención en las diferencias y coincidencias entre los individuos para no lesionar las relaciones establecidas entre éstos y su entorno. (NAVARRO HERRERA & CALDERÓN GARCÍA, 2014)

En términos psicosociales, las relaciones vecinales son un aspecto de las dinámicas sociales del ambiente residencial, mediante la correlación entre el tipo de conjunto habitacional, los atributos del entorno, la similitud de los perfiles de sus habitantes y los límites físicos y personales. Hacen referencia al apego al lugar y al sentido de identidad de los residentes del lugar. El diseño urbano resulta significativo en el entorno inmediato a la vivienda, las calles cerradas o sin salida favorecen al apego del lugar por la privacidad que proporciona, a diferencia de las calles colectoras que pierden esta significación. El concepto fraccionamiento semicerrado nace, a similitud del coto, con el objetivo de brindar privacidad, generando identidad y sentido de comunidad entre sus habitantes.

Los factores involucrados en los fraccionamientos semicerrados identifican a la imagen del entorno habitacional, los lazos entre sus ocupantes y las experiencias vividas, como puntos importantes en la valoración de la zona donde habitar.

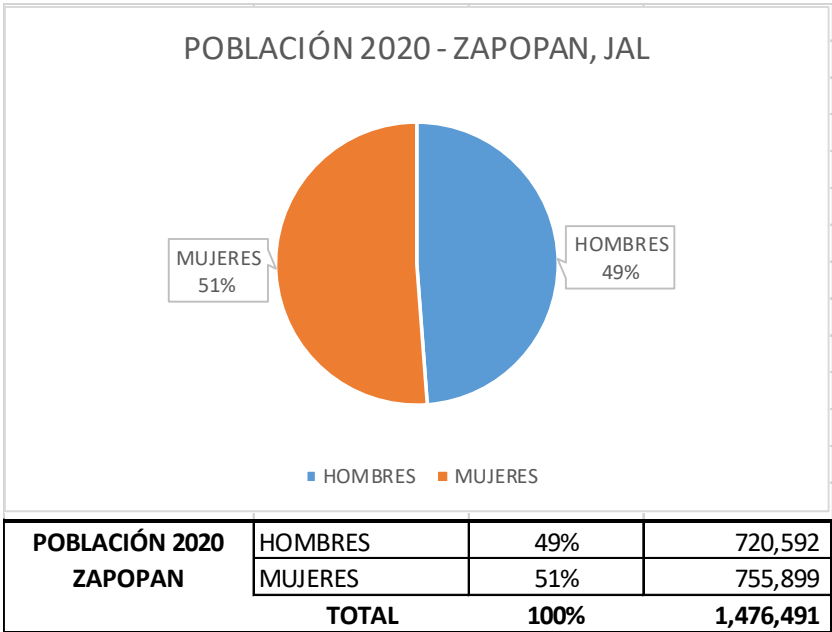
En un fraccionamiento semicerrado, observamos cómo las características del espacio (seguridad, privacidad, belleza, limpieza) y los aspectos relacionados con la interacción social (tranquilidad, empatía) se encuentran correlacionados entre el nivel de satisfacción y los valores identificados de su entorno. En relación a la interacción social, existe una correspondencia con la comunidad de residentes, espacio donde interactúa la privacidad, territorialidad, jerarquización del espacio, los usos esperados en cada uno de ellos referidos a las costumbres y estilos de vida de sus habitantes y, especialmente, la percepción de seguridad.

En base a la concepción del espacio, en relación al medio ambiente construido y las dinámicas sociales de sus habitantes, la integración entre la arquitectura y el entorno urbano brindan al residente o usuario el ambiente propicio para la calidad de vida esperada. (NAVARRO HERRERA & CALDERÓN GARCÍA, 2014)

2.2.3-POBLACIÓN RESIDENTE

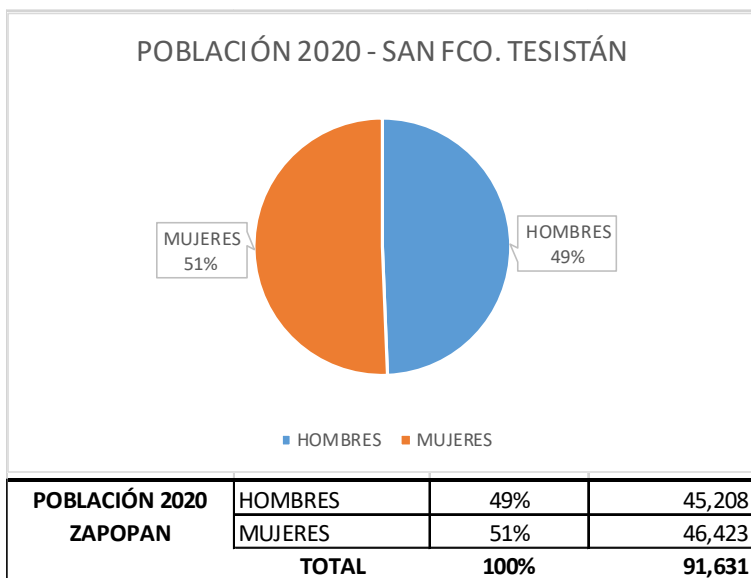
Observamos que el fraccionamiento en estudio queda inmerso en el Censo de Población y vivienda realizado en el año 2020 por INEGI, mismo que nos refleja la realidad socio-económica de la población, así como también, nos brinda los datos censales de población y vivienda y actividad productiva de la zona, este censo es particularmente enfocado a Zapopan y su localidad de Tesistán.

En el Censo de Población y Vivienda que llevó a cabo INEGI en el año 2020, Zapopan cuenta con una población de 1'476,491 personas; 48.8 por ciento de hombres y el 51.2 por ciento de mujeres. Los habitantes del municipio representan el 27.9 por ciento a nivel regional. Comparando este monto poblacional con el del año 2015, la población municipal aumento el 10.83 por ciento en 5 años. En tanto que Tesistán cuenta con 91,631 personas, según tabla.



Cuadro 28.- Población de Zapopan por sexo
 Fuente: IIEG con base en INEGI, Censo de Población y Vivienda 2020 y Encuesta Intercensal 2015.

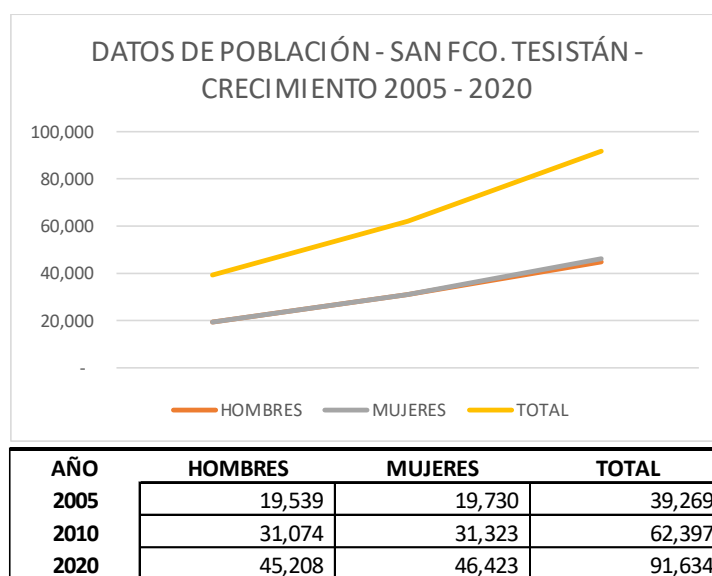
Para la localidad de Tesistán cuenta con una población de 91,631 personas, 49 por ciento de hombres y 51 por ciento de mujeres. Los habitantes de esta localidad representan el 6.2 por ciento de población del municipio de Zapopan. (Ver Tabla).



Cuadro 29.- Población de Zapopan por sexo

Fuente: IIEG, con base en INEGI, Censos y conteos nacionales, 2010-2020.

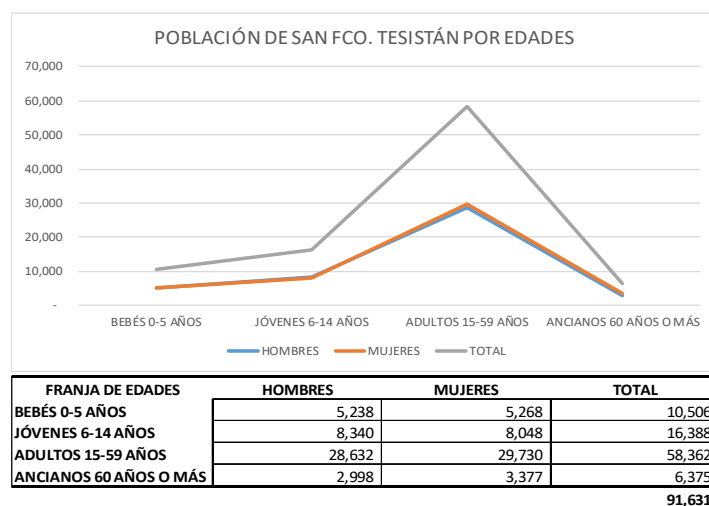
Para el año 2020, Tesistán tuvo un crecimiento poblacional del 43 por ciento del año 2005 al año 2020, según gráfica.



Cuadro 30.- Evolución de la Población de Tesistán

Fuente: IIEG, con base en INEGI, Censos y conteos nacionales, 2010-2020.

En Tesistán (San Francisco, Tesistán) hay una estructura de edades de los habitantes muy característica, que puedes observar en la siguiente pirámide de población, con datos de 2005. Tras analizar los datos demográficos de Tesistán (San Francisco Tesistán), separados por hombres y mujeres, y también por tramos de edad, podemos analizar cómo será el futuro de la población en esta localidad. (PUEBLOS AMERICA, 2022)



Cuadro 31.- Población de Tesistán por edades

Fuente: IIEG, con base en INEGI, Censos y conteos nacionales, 2010-2020.

En relación a la vivienda, el Censo de Población y Vivienda presenta lo siguiente:

NUMERO DE VIVIENDAS	2010	2020
	VIVIENDAS PARTICULARES	19,488
VIVIENDAS CON ELECTRICIDAD	99.42%	99.78%
VIVIENDAS CON AGUA ENTUBADA	83.58%	99.55%
VIVIENDAS CON SANITARIO	99.13%	99.72%
VIVIENDAS CON RADIO	87.57%	79.48%
VIVIENDAS CON TELEVISIÓN	98.16%	96.59%
VIVIENDAS CON REFRIGERADOR	93.74%	96.74%
VIVIENDAS CON LAVADORA	83.99%	86.65%
VIVIENDAS CON AUTOMOVIL	59.53%	59.06%
VIVIENDAS CON COMPUTADORA PERSONAL	33.21%	47.14%
VIVIENDAS CON TELEFONO FIJO	53.04%	46.18%
VIVIENDAS CON TELEFONO CELULAR	81.88%	95.71%
VIVIENDAS CON INTERNET	22.46%	68.61%

Cuadro 32.- Servicios en viviendas de Tesistán

Fuente: IIEG, con base en INEGI, Censos y conteos nacionales, 2010-2020.

CAPÍTULO 3.- OBJETIVO Y METODOLOGIA

3.1.- OBJETIVO GENERAL.

Como objetivo general se propone el conocer las vivencias, experiencias y procesos de adaptación para la implementación de la Organización Vecinal y su incorporación al programa *Hipoteca con Servicios*. Mediante este programa se manifiesta una clara intervención para el rescate de la comunidad mediante la gestión social del hábitat que conduce apropiadamente el *promotor vecinal*. La gestión social del hábitat se desarrolla con la finalidad de mejorar las interacciones vecinales mediante programas de inclusión comunitaria, para su beneficio, desarrollo y mejoramiento en el fortalecimiento de las redes sociales. Mediante la gestión social del hábitat, implementado en este fraccionamiento, se ha observado una dinámica social que reconstruye, en cada una de las acciones, el mejoramiento comunitario, así como el fortalecimiento y empoderamiento que día a día logra construir la comunidad inscrita en este fraccionamiento.

En el Fraccionamiento Parque de las Aves se ha logrado implementar las Organizaciones Vecinales necesarias para el correcto desempeño de las mismas, apoyando con su actuación el cumplimiento de los objetivos trazados por el programa *Hipoteca con Servicios*, objetivos que el *promotor vecinal* ha logrado implementar en esta comunidad a través del tiempo.

3.2.- OBJETIVOS PARTICULARES.

1. Presenciar y documentar la operatividad de las Organizaciones Vecinales y su apego a las necesidades reales del conjunto inscritos en el Programa *Hipoteca con Servicios* en el conjunto habitacional Parque de las Aves, en Tesistán, Zapopan
2. Observar el posible éxito en la gestión social mediante la inclusión de la Organización Vecinal, para el fortalecimiento del tejido social bajo el Programa *Hipoteca con Servicios*, en el conjunto habitacional Parque de las Aves, en Tesistán, Zapopan.
3. Buscar posibles líneas de acción comunitaria para beneficiar el entorno urbano y la dinámica de la comunidad en el conjunto habitacional Parque de las Aves, en Tesistán, Zapopan.
4. Hacer un diagnóstico de los valores que subyacen bajo la convivencia social y familiar en el conjunto habitacional Parque de las Aves, en Tesistán, Zapopan.

3.3.- JUSTIFICACIÓN.

Nuestro trabajo es diagnosticar la operatividad de la Organización Vecinal de acuerdo a los lineamientos señalados en el programa de *Hipoteca con Servicios*.

El *promotor vecinal*, (administrador), se formó con la intención de que fuera un observador e investigador para la formulación de proyectos que generen la adecuación de una administración efectiva en la Organización Vecinal.

El Programa de *Hipoteca con Servicios* nos brinda las Reglas de Operación para que tenga validez el *promotor vecinal* en la formación de las Organizaciones Vecinales en la comunidad de que se trate, específicamente, en fraccionamientos inscritos en este programa.

3.4.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

El Programa *Hipoteca con Servicios*, incorporado por Infonavit y las ONAVIS, en el año 2007, (RENDÓN Y TORRES, 2018), es producto de las investigaciones de campo que el Infonavit llevó a cabo en los fraccionamientos ofertados por ellos mismos. En el año 1982 surgen reformas en la Ley del Infonavit, entre las que destaca la cancelación de la devolución periódica del Fondo de Ahorro; el inicio del descuento del uno por ciento del salario a los trabajadores acreditados para el mantenimiento de las unidades habitacionales, debido al abandono en que se encontraban, tanto la vivienda como su entorno urbano, este descuento queda vigente hasta el año de 1997. Retirado el recurso para mantenimiento de las unidades habitacionales se observó un panorama de desolación y abandono, creando centros conflictivos, zonas marginadas, donde se generó, en gran medida, el crecimiento de la delincuencia, drogadicción, alcoholismo y la degeneración de hábitos de socialización y cultura, provocando la ruptura total de las redes sociales entre los integrantes de esas comunidades.



IMAGEN 33- Ausencia de mantenimiento urbano y de la vivienda en la Unidad habitacional Cuauhtémoc, Guadalajara, jal.

Autor: Google Maps.



IMAGEN 34- Pérdida de las áreas colectivas de la Unidad habitacional Cuauhtémoc, Guadalajara, Jal.

Autor: Google Maps.

A partir de esa decisión, la incorporación del programa *Hipoteca con Servicios*, se inicia con el proceso de consolidación de la vivienda, apoyo a los usuarios mediante esquemas focalizados al mantenimiento de los entornos urbanos y el rescate a la plusvalía de la vivienda. Mediante esta implementación, se han rescatado las unidades habitacionales del vandalismo y de problemas de salud pública. Motivo suficiente para los objetivos del programa *Hipoteca con Servicios*.



IMAGEN 35.- Parque de las Aves, Tesistán, Zapopan.

Autor: Google Maps.

Bajo este contexto, se realizaron dos entrevistas, sin embargo, una de las cuales no fue pertinente anexarla, debido a que la vivienda pertenece a otro esquema de crédito, por tanto, no está inscrita en el programa *Hipoteca con Servicios*. La segunda entrevista se realizó a una residente que su vivienda si se encuentra inscrita en este programa. En la entrevista, aparece un ámbito interesante y pertinente para ser explorado, aunque algunas viviendas unifamiliares pertenecen a dicho fraccionamiento semicerrado, por encontrarse ubicadas con acceso por la vialidad principal, no se ven tan beneficiados por la Organización Vecinal a pesar de ser parte del programa *Hipoteca con Servicios*.

3.5.- METODOLOGÍA

La investigación cualitativa, se da por los supuestos y perspectivas encaminadas a nuestros propósitos de investigación. La investigación cualitativa puede definirse como la investigación que produce datos descriptivos, es decir, las mismas palabras de las personas habladas o escritas, en adición a la

conducta observable que se tiene durante la entrevista. Mediante este tipo de estudios se ha intentado describir las características de las variables y fenómenos, con el fin de generar categorías conceptuales, descubrir y validar asociaciones entre fenómenos observados o comparar los constructos y postulados generados a partir de los fenómenos observados en los distintos contextos. Las hipótesis creadas, o las proposiciones causales evitan construir constructos o relaciones a priori. Este tipo de investigación nos brinda la oportunidad de recoger los datos en campo, donde se percibe una serie de descripciones complejas de acontecimientos, interacciones, comportamientos, pensamientos, etc., que nos conducen a la aplicación de categorías y relaciones que permiten la interpretación de esos datos recogidos. (LECANDA Y GARRIDO, 2003).

La investigación cualitativa ha abierto un espacio multidisciplinario entre profesionistas de las más variadas profesiones (sociólogos, antropólogos, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, entre otros), que aportan una gran riqueza en la producción informativa de la sociedad en conjunto. De igual manera puede provocar confusión por la manera de realizar el análisis, como la imprecisión y confusión de conceptos, que puede ser más descriptivo que interpretativo. (LECANDA Y GARRIDO, 2003).

Para Martens (2005), la realidad es edificada socialmente, por lo que, las percepciones de la realidad son modificadas a través del proceso de estudio. Esto significa que los investigadores cualitativos estudian las cosas en sus ambientes naturales, intentando darles sentido e interpretando los fenómenos en función de los significados que las personas les otorgan. El emprender una investigación cualitativa requiere de un fuerte compromiso para estudiar un problema y demanda tiempo y recursos. (Creswell). (Paz, 2017)

“La investigación cualitativa es un proceso interrogativo de comprensión basado en distintas tradiciones metodológicas de indagación que exploran un problema social o humano. El investigador construye un panorama complejo y holístico, analiza discursos, refiere visiones detalladas de los informantes y lleva a cabo el estudio en un entorno natural”. (Creswell). (Paz, 2017)

Las interpretaciones cualitativas surgen de un proceso de análisis de los datos recogidos en campo mediante las entrevistas efectuadas a algunos miembros de la comunidad en estudio, éstas se analizan para producir el texto de investigación, el cual brindara como resultado, un documento interpretativo funcional, para dar significado a lo que se estudió y, finalmente, poder generar un texto final. (Paz, 2017).

Para nuestro estudio, Infonavit introduce el programa *Hipoteca con Servicios*, el cual define como:

“Producto de crédito en el cual el acreditado autoriza de manera voluntaria al Infonavit, la retención del pago de servicios (predial y/o cuota de conservación) junto con el pago de la hipoteca, los cuales son utilizados en servicios públicos y/o la conservación de las áreas comunes. Este programa está dirigido a créditos sólo Infonavit (se excluyen créditos en cofinanciamiento e Infonavit Total).” (INFONAVIT, 2009).

Con lo cual se pretende:

“Facilitar el pago de las cuotas de predial y/o conservación a través de la hipoteca, a fin de aumentar la plusvalía del patrimonio, mejorar la calidad de vida y proteger la garantía hipotecaria en beneficio de los acreditados” (INFONAVIT, 2009)

Basándonos en este Objetivo, se realizó una entrevista con una residente del fraccionamiento Parque de las Aves, Polígono II, inscrito en el programa que nos concierne.

Por tanto; esta investigación trata de reconocer las características que abonan a una comunidad inscrita en el programa *Hipoteca con Servicios*, diseñado para dar certeza jurídica a la vivienda, mediante el pago anual de la tenencia de la misma y el que la vivienda gane plusvalía por el mantenimiento que se le da a las áreas colectivas y privadas. Como áreas colectivas tenemos los parques para niños, parque para perros, áreas de jogging para niños y adultos, así como terrazas para eventos grupales de carácter social o de interés a la comunidad. Y como áreas privadas, la vivienda en sí.

En esta investigación, apoyada por la investigación cualitativa, se trató de identificar cómo las personas perciben su entorno urbano, su realidad. Mediante un proceso interpretativo, se busca la comprensión detallada de la persona involucrada en este contexto de estudio, centrandose su contenido en significaciones, descripciones y definiciones en su contexto.

Mediante las descripciones de la entrevista, se pueden explicar procesos, identificar principios genéricos a partir de la exploración de situaciones o conductas específicas y comparar las constataciones de la encuesta.

La utilización de la Entrevista de campo nos ayudó a conocer lo que es importante en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas y definiciones, el modo del cómo ven su comunidad, entorno social y natural. Por tanto, se realizó una lista de áreas generales que deben de cubrirse por cada encuestado, definiendo nuestro estudio en el cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas.

Mediante el análisis de dichas entrevistas se mide la firmeza de las opiniones a fin de lograr categorías a partir de las que organizan su contexto.

No se ha incorporado alguna comparativa debido al tiempo de preparación de esta investigación, no obstante, se deja abierto un tema que puede ser relevante para un trabajo más extenso sobre este tenor, brindando las opiniones de diversos actores que forman parte del polígono II, por la diversidad de tipos de créditos que la constituyen.

La finalidad del análisis es brindar una mayor comprensión de la realidad analizada y obtener un tipo de modelo explicativo (LECANDA Y GARRIDO, 2003).

3.5.1.- CRITERIO SELECCIÓN DE CANDIDATO A ENTREVISTAR

Para la realización de este estudio cualitativo se realizaron dos entrevistas de tipo semi-estructurada en el fraccionamiento Parque de las Aves, buscando entender la realidad a través de la opinión vertida por los entrevistados. La entrevista fue realizada a un residente ubicado en el coto interior del polígono II, no obstante, por ser una vivienda con otro esquema de crédito y no estar registrada en el programa *Hipoteca con Servicios*, se excluyó para su análisis. La segunda entrevista se realizó con una residente, cuya vivienda unifamiliar se ubica con ingreso principal por la vía pública, la cual es parte del programa y sirve de base para este estudio.

Para el análisis de la entrevista se utilizará una estructura de códigos que permitirá distinguir componentes y locuciones clave. Según recomienda Echeverría (2005) se debe de hacer una separación y priorización de los elementos de discurso para poder reconocer cuáles serán los tópicos donde mayormente interviene la encuestada. Posteriormente, al analizarlos, se buscará generar una reconstrucción del discurso para ofrecer una perspectiva de construir un conjunto de ideas que dé cuenta de lo manifestado o expresado por la entrevistada. Se utilizarán categorías capaces de brindar apoyo para rescatar temáticas, ideas y sentimientos que se presentan en las narrativas de la entrevistada.

Según orienta Echeverría (2005), con esta información se pueden generar unidades básicas significantes en forma de citas, siendo éstas, “fragmentos del texto transcrito, que corresponde a una frase y serán referidas a unidades de sentido elegidas para dar validez y fidelidad con lo dicho por los autores” (p. 10).

Referente a la entrevistada, de nombre Gabriela, su vivienda, se localiza con ingreso por la vialidad pública. En el contexto de esta entrevista se podrá comprender cómo son percibidas las aplicaciones

de los recursos en la administración de la Organización Vecinal a cargo, su distribución y apego a los lineamientos marcados en el programa *Hipoteca con Servicios*.

La entrevista fue realizada en una terraza del conjunto, lugar que sirve para los eventos sociales organizados por la Organización Vecinal. La transcripción completa de la entrevista puede ser consultada en el Anexo 6.

En este contexto, se estará percibiendo la opinión que manifiesta la residente, donde pareciera relevante conocer el sentir, experiencia y mirada del actor involucrado, formaremos un diagnóstico para ver si realmente es eficaz la administración de la Organización Vecinal o cuáles son los paliativos para lograr la satisfacción del usuario que está involucrado directamente en la opinión sobre la gestión de la mesa directiva de su comunidad.

Descripción de la muestra:

NOMBRE	EDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE VIVIENDA	ESCOLARIDAD	AÑOS DE RESIDENCIA	ACTIVIDAD	CASA PROPIA, RENTADA O EN PROCESO DE PAGO
Gabriela	40 años	Casada	Unifamiliar (Con ingreso por vialidad pública).	Preparatoria	4 años	Ama de casa.	En proceso de pago.

Cuadro 36.- Cuadro descriptivo de perfil del entrevistado

Fuente: Autoría Propia.

Para el proceso de análisis de la entrevista se buscó dar importancia a la *Hipoteca con Servicios*, tema de la investigación. Se llevará a cabo un diagnóstico para conocer si realmente este modelo implantado por Infonavit cumple con las expectativas de los usuarios, trazadas durante su gestación. De igual manera, si los usuarios conocen bien o no dicho producto. Al respecto, fueron interesante los comentarios versados sobre este programa, como se verá a continuación.

CAPITULO 4. Resultados

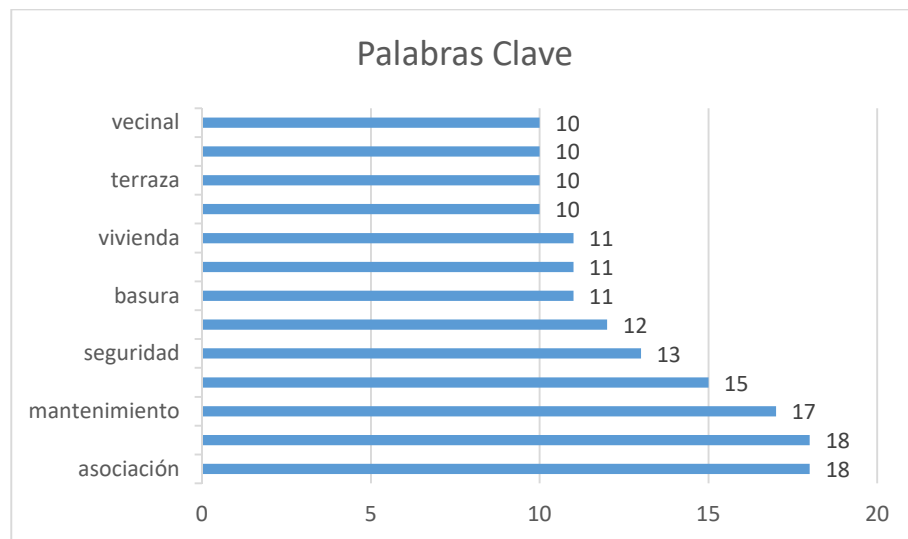
4.1.- Resultado del análisis de la entrevista

4.1.1.- Análisis de la entrevista

Se realizaron dos entrevistas a residentes, no obstante, fue necesario desconsiderar una de estas debido a que su crédito de vivienda fue por otro segmento y no está inscrita en el programa que nos ocupa. La entrevista a la residente que se ubica en la vivienda unifamiliar con ingreso directo a la vialidad pública, se realizó el día 11 de abril del año 2022, con una duración de 120 min. La transcripción se puede consultar en el Anexo 6, y ésta ha pasado por un proceso de análisis con uso de la plataforma de análisis cualitativo Atlas Ti Cloud. Se impusieron una serie de códigos para recuperar citas de la entrevista aplicada a la residente, pudiendo así generar el reporte a continuación con abordajes temáticos que se proponen bajo subtítulos.

Para Seid (2016) “la codificación supone también la asignación de un símbolo o marca indicativa a un segmento del cuerpo de registros, generalmente un fragmento textual” e insiste que “en cualquier caso, resulta conveniente mantener una actitud flexible y atenta para que la codificación sea tan detallada como sea necesario” (pág.8-10).

A forma de síntesis de la codificación de la transcripción de la entrevista, se presenta a continuación un gráfico sintético con indicación del número de incidencias. Como se puede apreciar, los grandes temas abordados son tanto “comunidad” como “asociación”, aunque “mantenimiento” es un tema que también permea de forma importante -ver cuadro 31.



Cuadro 37-. Palabras Clave de las Entrevistas

Fuente: Atlas TI Cloud.

Enseguida se presenta una descripción analítica del resultado de la entrevista agrupando citas de forma temática, intentado de esta forma generar una mirada concentrada sobre los aspectos nodales.

4.1.2.- Sobre la comprensión del entrevistado del funcionamiento del programa *Hipoteca con Servicios*.

Sobre el programa *Hipoteca con Servicios* se ha encontrado que la residente entiende correctamente, en términos generales, el proceso de operaciones financieras de acuerdo a lo estipulado, manifestando lo siguiente:

“Pues eso, que nos iban a estar rebajando, pues Infonavit, y que una parte se iba, una parte pequeña se iba a lo del mantenimiento del fraccionamiento y que creo cada año iba a estar subiendo poquito, pero iba a estar subiendo y eso se iba al mantenimiento del pasto, de limpieza, de áreas comunes, también” (Gabriela), (Entrevista 1, pregunta núm. 16, Anexo 7)

La residente manifiesta también que sí está enterada de cómo funciona el programa *Hipoteca con Servicios* en lo referente a que su cobro de mantenimiento es adicional al crédito del Infonavit contratado. Es decir, el crédito no se incrementa ni se ve afectado al pagar mantenimiento, y esto lo tiene muy claro el entrevistado¹.

Con las afirmaciones hechas por la residente, es perfectamente claro que los lineamientos que integran el programa *Hipoteca con Servicio* cumplen con las expectativas de mejoramiento en la vivienda y el entorno urbano cercano a la vivienda del acreditado. Infonavit utiliza los instrumentos necesarios para brindar certidumbre y seguridad a los integrantes de los fraccionamientos inscritos en su programa, ofreciendo la seguridad y confianza de quien los conforma, en tanto la entrevistada conoce perfectamente los alcances del programa y se siente satisfecha de pertenecer a éste, siente que le brinda las condiciones para hacer suyo el espacio y su circunstancia.

4.1.3.- Organización Vecinal

La Organización Vecinal está encaminada en las tareas de la administración de los recursos asignados para el mantenimiento de las áreas públicas, recolección de basura, alumbrado público, seguridad y vigilancia, por medio del recurso que le otorga el Infonavit a través del *promotor vecinal*.

¹ Sin el programa *Hipoteca con Servicios* el derechohabiente debería realizar, de cualquier manera, los pagos del impuesto predial directamente al municipio, así como la cuota de mantenimiento a la Organización Vecinal. Con el apoyo de este programa, el Infonavit cubre los costos del impuesto predial y mantenimiento aun cuando el derechohabiente pierda su trabajo, este pago se vería reflejado en su Subcuenta de vivienda.

El *promotor vecinal* es un ente certificado que está capacitado para llevar la gestión administrativa de los fondos que le otorga Infonavit, para pago de Impuesto Predial y el mantenimiento de las áreas públicas del fraccionamiento inscrito en este programa. Cuenta con la capacidad de organizar una o más Organizaciones Vecinales para el uso correcto y equitativo de los recursos, brindando satisfacción a todos los residentes del fraccionamiento de que se trate.

En la entrevista realizada a la residente, le solicitamos que exprese su opinión sobre la actuación de la Organización Vecinal que administra su comunidad:

*“Yo lo que veo es que no nos toman en cuenta a los de unifamiliares”
(Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 30. Anexo 7)*

Su opinión está referida a que, en el diseño urbano, existen diversos prototipos de vivienda, como son: unifamiliares, dúplex, cuádruplex. Sin embargo, la presidente de la Organización Vecinal se ubica en la vivienda dúplex, puede ser el motivo por el que le preste mayor atención a estas viviendas. Es decir, funciona como una parte interesada, cuando debería ser imparcial. La vivienda donde vive la residente entrevistada se ubica en el segmento de vivienda unifamiliar, con acceso a la vía pública directa.

Derivada de esta situación de desentendimiento, se puede pensar que quizá no haya un consenso de las labores que debe desempeñar la Organización Vecinal en su comunidad. Esa es la razón por la que la residente se exprese de manera negativa hacia su Organización:

“Mal, mal, mal. Mire, ahorita hicieron allá una asociación, de noviembre-octubre para acá ya está una asociación, pero antes de que hubiera esa asociación, ya estaban esas personas como administrando. Entonces yo llegué y varios comentamos, ya tengo aquí 2 años y si es cierto lo que me decían, porque yo decía, ¿pues qué no van a pasar a cortar el pasto? ¿La luz? porque estaba oscuro” (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 29. Anexo 7).

Observamos que las diferencias existentes entre la vivienda dúplex, donde se ubica la casa de la presidente, gozan de todas las actividades que realiza la Organización Vecinal. No obstante, las viviendas unifamiliares, con acceso a la vialidad pública directa, se encuentran alejadas del ese segmento de vivienda y no participan de los mismos beneficios del mantenimiento.

La entrevistada no se siente complacida por el desempeño de la Organización Vecinal actual, por lo que siente que la zona donde se ubica su vivienda no es atendida con el mismo rigor que las viviendas donde se ubica la casa de la presidente, por lo que su comentario se manifiesta así:

“No, no, no, de aquí de la unifamiliares no. O sea, allá [la dúplex] si vemos como que la cancha muy bonita. Como que todo su mantenimiento para que se vea bonito es allá. Les pedimos algo para acá y no hay recurso. De hecho, nosotros decíamos que, porque no en esa asociación, porque no sacaban a una persona de aquí, así como encargada o vocera que diga sabes que, allá les hace falta algo. Pero como que están

peleados con unifamiliares, como que no nos quieren., mucha gente dice, nos dio pintura el ayuntamiento, y ¿por qué no nos dan a nosotros?, o sea, todo se queda allá. No hay recurso. De repente viene la administradora y le decimos que nos hace falta esto, o en la terraza pongan luz, y nos dicen es que no hay porque allá (dúplex) nos pidieron esto, y siempre preguntamos por qué nomas allá si nosotros también aportamos y creo que, pues tenemos derecho, así porque no es de que pago o no pago, nos lo descuentan directo”. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 32. Anexo 7)

Con la opinión de la entrevistada, observamos que existe una cierta debilidad de funcionamiento del *promotor vecinal*, al no administrar correctamente los recursos que le otorga la institución y permitir que la Organización Vecinal en turno mantenga la persistencia de no atender las demandas hechas por los residentes de la vivienda unifamiliar con acceso a la vialidad pública, denota una grave falta de cumplimiento en las tareas que se le asigna a la Organización Vecinal a cargo. La residente se expresa así:

“De hecho, nosotros decíamos que, porque no en esa asociación, porque no sacaban a una persona de aquí, así como encargada o vocera que diga sabes que, allá les hace falta algo. Pero como que están peleados con unifamiliares, como que no nos quieren.” (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 32, Anexo 7).

Esta opinión solo refleja el desánimo que existe entre los usuarios de la vivienda unifamiliar con acceso por la vialidad pública. Su sentir es el de no recibir los mismos beneficios que otorga este programa a diferencia de las viviendas dúplex, donde se centra toda la atención y beneficios que brinda el programa *Hipoteca con Servicios*. Las familias que habitan la vivienda ubicada con acceso por la vialidad pública solicitan la inclusión de un representante para que sean recibidas y atendidas sus solicitudes de mejora en los servicios administrados por la Organización Vecinal. La entrevistada muestra un desánimo y frustración en relación a la actuación del *promotor vecinal* por la actuación brindada a toda la comunidad en sí, por lo que su comentario es el siguiente:

“No, la administradora creo que es donde pasa nuestro recurso y ya entonces ellos, les pasan a la asociación el recurso para que hagan mantenimiento y limpieza. Pero lo que nosotros decimos es, ¿por qué todo allá? (las unifamiliares del coto)”. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 32. Anexo 7).

La ausencia de asistencia a la vivienda unifamiliar con vista a la vialidad principal da motivo para considerar la solicitud que sugiere la entrevistada, el nombrar a un representante adicional que apoye a la presidente en llevar a cabo las tareas para lo cual fue elegida, ayudaría en mucho en el cumplimiento de las tareas administrativas que se deben llevar a cabo en esta área del conjunto.

Derivado de los comentarios hechos por la entrevistada se observa que el *promotor vecinal* no cumple con los lineamientos dados por el Infonavit. El programa *Hipoteca con Servicios* permite la inclusión de una o más Organizaciones Vecinales con el fin de atender cabalmente las demandas de bienestar de los residentes del fraccionamiento inscrito.

La entrevistada siente desilusión al evidenciar que el nombramiento de los representantes de la mesa directiva de la Organización Vecinal en su fraccionamiento se ha visto viciada por la misma presidente electa, porque manifiesta lo siguiente:

“Porque ellos ya tenían como su planilla y aquí había pues otra planilla, entonces hubo votaciones. Fueron en el polígono II y la forma de votar fue, estuvo una mesa con unas personas, estuvo el abogado, amigo de la administradora, se llama Hernán, si, Hernán, y la forma de votar fue de llevo mi escritura y ya doy mi voto. Pero todos vimos que la que quedó de presidenta, llevaba toda su gente de dúplex, pero ella primero lo que hizo fue como entregarles un papel “Aquí vas a poner por quien votas”. Si, y nosotros, ¿así como por qué? No se supone que debe demostrar que vive aquí, que es propietario o en su caso si renta, una carta poder o contrato, algo así. Pero pues como le digo, a fuerzas, o sea, ellos iban a ganar porque toda su gente. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 37. Anexo 7).

Dentro de los lineamientos que rige el programa *Hipoteca con Servicios*, no permite, bajo ninguna circunstancia, actos de corrupción, fraude, favoritismo o negligencia dentro de las funciones que debe llevar a cabo la Organización Vecinal. La función del Promotor Vecinal es evitar este tipo de situaciones que solo sirven para el mal funcionamiento de su administración. El *promotor vecinal* cuenta con la capacidad legal de rechazar y/o declinar una elección cuando observa actos que comprometan la validez de los procesos de elección.

4.1.4.- Mantenimiento

Una de las prioridades del programa *Hipoteca con Servicios* es el mantenimiento de áreas comunes, creando conciencia de lo importante que representa en una comunidad contar con espacios que brinden seguridad, armonía y que cuente con los elementos públicos para el fortalecimiento del esparcimiento comunitario. Espacios que brinden la seguridad para cada uno de sus habitantes.

En el tema del mantenimiento y la limpieza de áreas comunes, nos indica que no se ha llevado a cabo una programación de dispersión de recursos por parte de la Organización Vecinal a todas las viviendas y áreas a su cuidado, por lo que nos comenta lo siguiente:

“Pero como que están peleados con unifamiliares, como que no nos quieren, mucha gente dice, nos dio pintura el ayuntamiento, y ¿por qué no nos dan a nosotros?, o sea, todo se queda allá. No hay recurso. De repente viene la administradora y le decimos que nos hace falta esto, o en la terraza pongan luz, y nos dicen es que no hay porque allá (dúplex) nos pidieron esto, y siempre preguntamos por qué nomas allá si nosotros también aportamos y creo que, pues tenemos derecho, así porque no es de que pago o no pago, nos lo descuentan directo”. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 32. Anexo 7).

Las labores administrativas que hasta hoy lleva el *promotor vecinal* muestran cierto desentendimiento en relación a las funciones de administración que lleva la Organización Vecinal en turno. Principalmente porque este fraccionamiento cuenta con una diversidad en la tipología de su vivienda,

considerando que tiene las facultades y los medios para la implementación de una o más Organizaciones Vecinales para el cumplimiento de los objetivos del programa *Hipoteca con Servicios*.

La residente manifiesta cierto desagrado y preocupación al ver descuidadas sus áreas públicas, porque tiene el temor de la inseguridad que puedan provocar las áreas descuidadas, por lo que nos comenta, expresándose así:

¿Oye cuándo van a pasar a unifamiliares a cortar el pasto? Y contestan, en eso estamos y a veces peleamos. Este, aquí 2 o 3 personas nos estábamos haciendo cargo de la limpieza en la primera terraza de la entrada porque el pasto ya muy grande, los árboles ya con demasiadas hojas secas. Lo que era la cancha ahí donde juegan los niños, con mucha basura. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 30. Anexo 7).

La actitud preocupante de la entrevistada nos ayuda a entender cómo su actitud denota tristeza y desánimo, el no verse atendida su petición y ver que sus hijos no pueden gozar de las áreas públicas sin correr riesgo alguno. La ausencia de limpieza y mantenimiento de áreas verdes motiva el desuso de la cancha de juegos que, por estar en descuido total, les brinda la sensación de estar desprotegidos, en adición al riesgo físico que sus hijos tienen al jugar en dichos espacios. La entrevistada manifestó que tenía la necesidad de unirse a sus vecinos más cercanos para poder mantener adecuadamente estas zonas de convivencia social, y señala:

[...]”este, aquí 2 o 3 personas nos estábamos haciendo cargo de la limpieza en la primera terraza de la entrada porque el pasto ya muy grande, los árboles ya con demasiadas hojas secas. Lo que era la cancha ahí donde juegan los niños, con mucha basura. ..., pero si se fijó no está limpia la terraza. Nosotros íbamos y le dábamos su trapeada. Luego ya había voces, comentario de que nos queríamos adueñar de ella (la terraza), porqué adueñarnos, pero queríamos tener limpio porque es nuestro fraccionamiento. si no, nos peleamos en el grupo de cuando van a pasar a cortar el pasto...” (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 30. Anexo 7).

La pérdida de confianza en la actuación del *promotor vecinal*, al no verificar las decisiones tomadas por la Organización Vecinal, puede ocasionar el descrédito de este programa. La entrevistada manifiesta cierto enfado al reconocer que su descuento en mantenimiento lo realiza el Infonavit, sin embargo, no observa resultados positivos en el mantenimiento de sus áreas colectivas. La opinión primaria que expresa sobre este programa es positiva. No obstante, observa que la dispersión económica que realiza la Organización Vecinal de su fraccionamiento no es adecuada en su distribución.

4.1.5.- Seguridad

El tema seguridad, es un referente muy importante en cualquier lugar. Téllez (2020) ha realizado un estudio en una zona similar, y reporta que las tareas de seguridad, que llevan a cabo las autoridades

municipales, no ofrecen las condiciones idóneas para un desarrollo de paz y tranquilidad en cualquier zona de la ciudad o municipio. Han perdido credibilidad y confianza de la ciudadanía por los actos de vandalismo y corrupción suscitados los últimos años, donde se han visto involucrados en demandas tanto de carácter social como de comportamiento cívico, han dejado de ser un símbolo de respeto y seguridad para transformarse en un peligro latente, donde los ciudadanos no saben si es bueno acudir a la autoridad o buscar el apoyo de sus conciudadanos para apoyarse unos a otros en términos de seguridad, tanto personal como de su familia. (Téllez, 2020).

Así, esto se refleja en el conjunto Parque de las Aves. La Organización Vecinal debe asumir la responsabilidad de organizar grupos y acciones referidas a su propia seguridad con el apoyo de la propia comunidad. Las tareas administrativas que lleva a cabo la Organización Vecinal, de acuerdo a la entrevistada, no ha cumplido su función, por lo siguiente:

“Cuando yo compre me dijeron que la seguridad que iba a tener era privada, ya después me dijeron que ellos no. Y ellos me dijeron que a ellos no les correspondía cuidarnos. Y Yo, ¿No? Si a mí me dijeron que iba a tener seguridad. Y me dijeron que no, que ellos pasaban porque hay casas solas pero que ellos no les correspondía cuidarnos.”. (Residente del conjunto habitacional (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 34, Anexo 7).

La opinión de la residente nos deja en claro el mal funcionamiento de las actividades de la Organización Vecinal, su comentario es adverso y preocupante para su seguridad y de su familia, incluyendo a toda la comunidad que integran el fraccionamiento, pero en áreas diferentes, expresando lo siguiente:

“Se viene mucha gente de fuera, pues a drogarse. De hecho, se meten hasta carros hasta acá a drogarse, y nosotros lo que hacíamos, y pues le decíamos a los muchachos: Mira hay niños no vengas a hacer eso, esto pertenece a Parque de las Aves”. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 30, Anexo 7)

La razón de su inconformidad está fundamentada en la clase de personas ajenas a su fraccionamiento, personas con hábitos nocivos para la salud y es obvio que al tratar de proteger a su familia se vea en la necesidad de prohibir el goce de ese espacio a sus hijos:

“Yo en lo personal ya no dejo ir a mis hijos porque empiezan a ver las malas mañas y les digo no, ya no van a ir para allá”. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm.30, Anexo 7)

Su desconcierto nace del por qué si su vivienda es parte del mismo conjunto no se le brindan los servicios a los que la Organización Vecinal está comprometida. Se observa un problema de vinculación directa, al estar esta vivienda fuera de la zona de casas dúplex, en donde se encuentra la presidente y la mayor parte de los integrantes de la Organización Vecinal, no los perciben como parte

de su entorno. Esta puede ser la razón por la que los servicios de mantenimiento y seguridad son nulos e ineficaces. La entrevistada vive el estrés de ver a sus hijos con el riesgo de involucrarse con personas no adecuadas para su desarrollo. La vigilancia policiaca, al parecer, no les brinda la seguridad que requieren y como consecuencia, se manifiesta la presencia de personas externas a su comunidad, que perturban la seguridad y tranquilidad de su contexto.

El mantenimiento, según la Organización Vecinal, está en áreas colectivas para la poda de pasto, el retiro de basura, sentido de seguridad y pertenencia de los usuarios al contar con las adecuaciones propias para la convivencia de los espacios colectivos, así como el mantenimiento en la limpieza y buen funcionamiento del alumbrado público requeridas en su comunidad.

Bajo esta perspectiva, observamos cómo la ausencia de los servicios que brinda la Organización Vecinal en las áreas donde se encuentra la vivienda unifamiliar, afecta el factor seguridad que solo atañe a los usuarios de esta vivienda, en tanto los usuarios de la vivienda dúplex gozan de todos los servicios que administra la Organización Vecinal.

“Si, si de repente. Lo que es aquí en unifamiliares, nos reuníamos allí en la terraza. Una vez nos reunimos para organizar rondines para cuidarnos en la noche, porque vienen muchos carros de fuera y hacen cosas, pero para nosotros es sospechoso porque primero preguntamos, si viene con alguien pues bueno, pero si no es de nadie. Hacíamos rondines para ver movimiento y quien era y así. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 34. Anexo 7)

Ante la ausencia de vigilancia, la entrevistada manifiesta la necesidad de organizarse con sus vecinos más cercanos para llevar a cabo esas tareas, en beneficio de sus propias familias. Su consternación es derivada por la ausencia de apoyo de su propia Organización Vecinal, manifestando que:

“Pues yo digo que la asociación nos tomara en cuenta, hacer sus rondines, ver las problemáticas que hay en la terraza de acá, porque ellos están allá, pero nosotros estamos más cerca. Pero que nos tomen en cuenta. Porque vuelvo a lo mismo, nos están rebajando, porque no veo mejoras en mi comunidad”. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 42. Anexo 7)

Con los comentarios vertidos por la entrevistada, se observa congruencia en su petición, debido a la ausencia de acompañamiento que brinda la Organización Vecinal en los procesos de vigilancia y seguridad en las áreas colectivas cercanas a su vivienda son nulas, no proporciona la seguridad ni satisfacción por los servicios que debe prestar.

4.1.6.- Comunicación entre vecinos

La comunicación es un referente de seguridad en cualquier tipo de comunidad, manifiesta en su proceder la comunicación entre los habitantes del lugar para el diseño e implementación de las medidas de protección y seguridad para que cualquier residente este informado y se integre a los programas de vigilancia colectiva para beneficio de la propia comunidad. En la ausencia de comunicación, se posibilita la oportunidad de ingreso, en su contexto, de personas nocivas a su propia circunstancia de vida. La comunicación es sinónimo de seguridad en cualquier actividad que se realizan en las áreas públicas de su fraccionamiento, especialmente, cuando algún miembro de su familia hace uso de dichos espacios, diseñados para actividades recreativas, que deben brindar satisfacción al usuario, es un espacio específico para llevar a cabo eventos deportivos a nivel personal o comunitario. El espacio público. Según lo expresa la Encuesta Nacional de Vivienda (ENVI) “es un indicador de bienestar, además de calidad de las zonas así que se identifica el grado de satisfacción de la ubicación de la vivienda” (2021).

La opinión, un tanto desencantada, por parte de la entrevistada nos manifiesta que:

“[...] Hay un grupo de avisos de Aves (grupo de WhatsApp) pero nos tiran. O sea, yo le puedo comprobar con mensajes, que nos tira la misma presidenta y la que es la tesorera o la secretaria, esas 3 personas, este, a veces en el grupo pregunto ¿Oye cuándo van a pasar a unifamiliares a cortar el pasto? Y contestan, en eso estamos y a veces peleamos..... Luego ya había voces, comentario de que nos queríamos adueñar de ella (la terraza), porque adueñarnos, pero queríamos tener limpio porque es nuestro fraccionamiento.” (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 30. Anexo 7).

No es clara la actuación de la Organización Vecinal, la casi nula comunicación que dice la entrevistada tener con la mesa directiva de la Organización Vecinal, mediante el uso del WhatsApp, no es favorable para sus peticiones, manifiesta una comunicación débil con los integrantes de la mesa directiva y expresa su desacuerdo en el trato brindado a ella y sus vecinos. El desapego que manifiestan los integrantes de la Organización Vecinal a este segmento de vivienda demuestra cierta ligereza en términos de apoyo a la sección de vivienda unifamiliar con acceso a la vialidad pública directa. Al parecer el medio de comunicación por medios móviles no ha dado resultados positivos, según lo manifiesta la entrevistada con lo siguiente:

“Este, no, y si nos enteramos de que hacen reuniones con polígono 1 y polígono 2 pero a nosotros no nos dicen. Y todo en unifamiliares preguntamos a quien invitaron y todo no, pues no. De repente, una señora de aquí pregunta, porque no invitaron a alguien de unifamiliares para escuchar la plática para saber, para estar enterados, pero pues no nos toman en cuenta, o sea, y si decimos ¿por qué no? O como le digo, porque no piden, como una persona representante de aquí”. (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 35. Anexo 7)

El *promotor vecinal* debe incluir, en su programa de tareas para la Organización Vecinal, medios de comunicación más efectivos, donde se pueda regular y medir el nivel de actuación de la Organización

Vecinal en turno hacia la comunidad. La entrevistada deja un sesgo de mala administración y siente que la Organización Vecinal en turno, no le soluciona, en absoluto, la comunicación que debe existir con cada una de las familias que integran este fraccionamiento, independientemente del prototipo de vivienda de que se trate.

Las actividades de entretenimiento de carácter social, cultural o deportivo se observa desatendido, el comentario que hace la entrevistada nos deja claro la nula actuación, en estos eventos, de la Organización Vecinal que los administra. El comentario de la entrevistada versa lo siguiente:

“No, no hay nada. De hecho, un muchacho del polígono 1 él se acomodió y le pedían a mi niño 20 pesos por clase e hicimos un equipo de futbol y llevábamos a nuestros hijos y la Sra. Cristina de aquí de la vuelta, también contrató a una maestra para clases de ballet para las niñas. Y antes de diciembre todo eso hacíamos, había movimiento ahí. Íbamos y limpiábamos y ahorita ellos no se ve que hagan alguna actividad o que digan hay que formar algo” (Gabriela) (Entrevista 1, pregunta núm. 39. Anexo 7).

Esta experiencia expresada por la residente de la vivienda unifamiliar es una manifestación de debilidad en los términos de comunicación que no abona al buen desempeño de la Organización Vecinal. La Organización Vecinal, mediante la comunicación continúa y eficaz, debería ser la encargada de formar grupos de interacción para eventos sociales, culturales y deportivos, donde involucre a la comunidad, haciendo propio el espacio y su circunstancia, denotando la seguridad que todos buscamos en nuestras acciones, ya sean de placer, entretenimiento o diversión.

CONCLUSIONES

En términos generales, se observa un buen desempeño del programa en funcionamiento *Hipoteca con Servicios*, lo cual se refleja en las explicaciones de la entrevistada. Por parte de ella, hay una buena comprensión de cómo es el sistema de pago, cuenta con la información referida del sistema de cobro -tanto del impuesto predial como del costo de mantenimiento-, y conoce la dinámica del pago mensual de su hipoteca. La inclusión del programa *Hipoteca con Servicios* marca una transición muy importante para los fraccionamientos registrados en el Infonavit, pues aquí pueden contar con el apoyo de la institución en todo momento, aún en casos de pérdida de empleo (cubrirá los gastos con apoyo de la Subcuenta de Vivienda del trabajador). El proceso está diseñado, principalmente, para las familias de más bajos salarios.

Los fraccionamientos que fueron construidos entre las décadas de 1980 a 1990 son un claro reflejo del abandono de las prácticas que no construían comunidad, alejadas del fomento de la buena convivencia vecinal, que rompían esquemas de apropiación del espacio colectivo. Estos acababan

siendo utilizados por la delincuencia, generando espacios abandonados y desolados, siendo arrebatados de las manos de los residentes. Se trataba de áreas que se convertían en puntos problemáticos, infectados por el crimen y la delincuencia². Estos fenómenos, no obstante, parecen haber desaparecido en el modelo de *Hipoteca con Servicios*, más atento a la integración de la comunidad como tal. La entrevista lo refleja: no hay mención alguna a ningún problema que se le asemeje.

La reconstrucción del tejido social solo podría recuperarse mediante la buena administración del espacio colectivo, generando nuevas dinámicas sociales apoyadas en la apropiación y empoderamiento de su propio espacio. El manual del Infonavit busca en este nuevo programa de *Hipoteca con Servicios* su fomento de forma insistente.

Los trabajos de reestructuración social marcan un sesgo muy importante en el antes y después de la creación de este programa en fraccionamientos apoyados por el Infonavit.

No obstante, hay diversos puntos a observar y que deberían colocarse en pauta para perfeccionar dicho programa. El programa *Hipoteca con Servicios* contempla en su gestación la figura del *promotor vecinal*, conocido como el administrador, mismo que servirá de enlace entre el Infonavit y la Organización Vecinal de que se trate.

Una de las tareas del *promotor vecinal* [PDFA3] es la implementación de una o más Organizaciones Vecinales en cada fraccionamiento que lo requiera, la decisión estará fundamentada por el número de viviendas y habitantes que conforma esa comunidad (Infonavit, 2009).

Para dar cumplimiento a los objetivos del programa *Hipoteca con Servicios*, el *promotor vecinal* cuenta con las herramientas y apoyos institucionales suficientes para llevar a cabo sus funciones de administrador general en el fraccionamiento que se le contrate.

Una de las funciones más importantes del *promotor vecinal* es evitar que el presidente de la Organización Vecinal funcione como una parte interesada, dirigiendo recursos de forma no equitativa

² La ausencia de conservación del entorno urbano cercano a la vivienda de estos fraccionamientos de entre los años ochenta y noventa, así como el abandono que muestran las mismas, son prueba fehaciente del deterioro que presentan, producto de la ausencia de un mantenimiento oportuno y adecuado. Los fraccionamientos financiados por el Infonavit, fueron espacios propicios para la gestación de zonas de alto riesgo, insalubres, inseguras, al nivel de que ni la propia policía tenía el atrevimiento de entrar a esa circunstancia por los riesgos que implicaba. Se suma, la pérdida considerable en el aprovechamiento de las áreas colectivas, así como la degradación en la plusvalía de su vivienda.

y fuera de su querida imparcialidad, evitando actos de corrupción y mal manejo de los recursos, por lo cual, da acompañamiento preciso en la rendición de cuentas ante la comunidad.

En el caso del Fraccionamiento Parque de las Aves, se detectaron problemas en cuanto a la actuación del promotor vecinal, debido a que éste no verificó el destino final de los recursos entregados a la presidente de la Organización Vecinal. Con el comentario de la entrevistada, se constata el uso interesado y dirigido de los mismos para mantener de forma desigual la zona aledaña a su vivienda. Es necesario revisar de forma cuidadosa el manual del Infonavit y su puesta en práctica para generar un tema de preservación del principio de equidad en el uso de recursos. Una forma de resolver, podría ser, quizá, un comité formado por dos o tres residentes adicionales, para la revisión de cuentas con el presidente de la Organización Vecinal, previo a su distribución. En el caso de estudio observado, en la entrevista, se aprecia como este es una figura clave para facilitar los procesos de gestión social de la comunidad. Él implementa los programas de mantenimiento de las áreas colectivas, infraestructura urbana, conservación del mobiliario urbano e infantil. De la misma forma, brinda asesoría y acompañamiento en la organización de eventos sociales, como son las festividades navideñas, día de Reyes, día del niño, día de las madres, etc. De la misma forma, asesora en los eventos deportivos: campeonatos de fútbol interno, básquet-bol, en adición, de eventos culturales como alguna exposición o concurso de pintura en homenaje a la madre, a la conservación del medio ambiente, al día de la tierra, etc.

La función del *promotor vecinal* está diseñada para dar cumplimiento a los objetivos trazados en el programa *Hipoteca con Servicios*. Dentro de sus funciones debe imperar la capacidad de distribución de los recursos, así como dar resultados de sus acciones en bien de la comunidad.

El *promotor vecinal* cuenta con los elementos y herramientas necesarias para evitar que las acciones de parcialidad sean restrictivas en cuanto a la toma de decisiones ejercidas por la Organización Vecinal en turno, ejerciendo este mandato, cuenta con la capacidad legal para hacer los cambios pertinentes en la mesa directiva en turno, buscando el beneficio de la comunidad de que se trate.

Haciendo un diagnóstico del *Programa con Hipoteca con Servicios*, se percibieron fortalezas que brinda a los derechohabientes inscritos en este programa. Se distinguen mejoras en la actuación de los *promotores vecinales* que dan apoyo a que la vivienda inscrita en este programa goce de sus beneficios. El acompañamiento que hace con la Organización Vecinal debe estar reforzada en los procesos de imparcialidad para la distribución de los recursos, brindando las mejoras en los programas para la conservación del entorno de la comunidad.

Derivado de lo anterior, se puede concluir que, dentro de las funciones del *promotor vecinal*, existen líneas de trabajo definidas que darán certidumbre y veracidad a la comunidad en los procesos de votación para la mesa directiva de la Organización Vecinal, regida por las líneas de trabajo que el Infonavit establece. El *promotor vecinal* dará acompañamiento, brindando seguridad y certeza en la asignación de los miembros que acepten dicho cargo. Las acciones de convencimiento previo, por parte de los candidatos antes de la asamblea, deja en claro la corrupción a que es sujeta la comunidad. Se percibe un cierto grado de molestia y desánimo por parte del entrevistado al declarar el fraude que hubo durante las elecciones de la Organización Vecinal existente. La actuación del *promotor vecinal* debe estar encaminada en llevar a cabo un proceso legítimo de votación para bienestar de la propia comunidad.

Su participación debe estar centrada en el acompañamiento de las decisiones tomadas por la propia comunidad, así como también, brindar asesoría y acompañamiento en las gestiones referidas a los mantenimientos propios del fraccionamiento, particularmente, en los temas de seguridad.

En las gestiones referidas a los servicios de alumbrado público, agua y drenaje, el *promotor vecinal* está encargado de apoyarlos, guiándolos durante el proceso de gestión que los conducirá a llevar a cabo con éxito las gestiones ante las autoridades correspondientes para dar el mantenimiento correctivo a los servicios de infraestructura de su unidad.

De igual manera, en la gestión para los servicios de equipamiento de la zona, como es la creación de algún kínder, primaria o secundaria, el *promotor vecinal* les brindará su apoyo y acompañamiento en la gestión de sus solicitudes.

La Organización Vecinal, con el apoyo del *promotor vecinal*, tiene como objetivo principal ofrecer las mejoras en cuanto a mantenimiento y seguridad de las áreas colectivas, su compromiso es generar comunidad, construir el tejido social tan importante en las comunidades, mediante la comunicación y mejores prácticas en beneficio de todos. Fortalece las condiciones para el reforzamiento de la comunidad. Debe contribuir a la calidad de vida de su comunidad, entendiéndose ésta como el logro de satisfactores que tiene a su alrededor, obteniendo la apropiación y disfrute de su entorno, así como el fortalecimiento en la convivencia entre todos los vecinos.

La Organización Vecinal, está comprometida a buscar soluciones en el tema de seguridad, mantenimiento a la infraestructura, buscando respuestas de apoyo en las autoridades correspondientes, contribuyendo, de esta manera, en el buen funcionamiento de los mismos. Por tanto, vemos que la Organización Vecinal es una representación del mecanismo de transformación social para dar solución a cualquier problemática que se presente en su comunidad. En su actuación

está el promover las buenas costumbres, generando dinámicas de socialización y entretenimiento. Se brinda acceso a la organización y participación social en la generación de los programas culturales, sociales y deportivos, motivando la participación de la comunidad para su propio fortalecimiento. La participación de los niños y los adultos mayores deben ser parte de su esquema de actividades, empoderándolos para ser entes productivos.

Las dinámicas culturales que se organicen en su contexto deben brindar satisfacción y empatía para la incorporación de acciones comunes benéficas a sus habitantes. Mientras tanto, la organización de actividades deportivas motiva la participación de niños y jóvenes donde adquieren destrezas y conocimiento, generando un desarrollo sano y productivo en ese segmento de comunidad.

La Organización Vecinal debe actuar con sentido social, responsable y dirigido al bienestar de su comunidad. Su éxito será el aprendizaje adquirido mediante la participación del *promotor vecinal*, quien deja los conocimientos y caminos abiertos para las labores de gestión y administración requeridas en su administración.

El Programa *Hipoteca con Servicios*, según este estudio, ha sido benefactor en las condiciones de calidad de vida y mejoramiento del entorno urbano inmediato para sus habitantes. Es importante mencionar que, para futuros trabajos sobre la misma línea de investigación, se recomendaría generar un modelo de análisis basado en un mayor número de entrevistas, diversificando su aplicación bajo el criterio de los distintos prototipos de vivienda y sus diferentes esquemas de crédito para su adquisición. En el fraccionamiento Parque de las Aves existen cuatro prototipos de vivienda: unifamiliar, dúplex, cuádruplex y coto cerrado con vivienda unifamiliar en su conformación. Éstos parecen apuntar a dinámicas administrativas distintas, así como a perfiles sociales diferentes. Se pudiera generar un contraste de entrevistados que pueda brindar una mirada general más precisa del uso equitativo o no de los recursos administrados por el *promotor vecinal*. Además, con la aplicación de un mayor número de entrevistas, se podrá comprobar con un mejor entendimiento la interacción o diferencias de opinión entre el residente y la Organización Vecinal en turno.

No obstante, se ha visto a través de este estudio, que la implementación del programa *Hipoteca con Servicios* generó un beneficio a los acreditados del Infonavit, a quienes se le ha garantizado un mejoramiento constante de su espacio, una oportunidad de incrementar la plusvalía de sus viviendas, y, sobre todo, una calidad de vida que no se generaba antes.

El programa *Hipoteca con Servicios* evita la desintegración de la comunidad entre las unidades habitacionales existentes hasta antes de la creación de este programa. El abandono de las áreas

colectivas provocó problemas de seguridad y salud pública. El nivel de riesgo para este tipo de unidades habitacionales sobrepasó las posibles acciones de seguridad que lleva a cabo la seguridad pública, que lejos de ayudar, se suma en ocasiones ya documentadas, en actos de corrupción y apoyo a la delincuencia.

En las actividades previstas, dentro de los objetivos trazados en este programa, se percibe una clara manifestación de empoderamiento hacia la colectividad, mediante la conservación y mejoramiento de las áreas colectivas que conforman su entorno urbano, así como las dinámicas sociales que exigen espacios colectivos limpios y seguros.

Para el programa *Hipoteca con Servicios* es de vital importancia la conservación del entorno urbano y la vivienda, la apropiación de los espacios colectivos y la funcionalidad de los servicios públicos, para la generación de una comunidad productiva y vinculada a los procesos de construcción de su propia existencia.

RECOMENDACIONES

Al hacer el análisis de la actuación del *promotor vecinal* se logró identificar ciertas debilidades que pueden provocar el fracaso del programa *Hipoteca con Servicios*. El *promotor vecinal* debe actuar de manera parcial e inclusive, debe velar por la construcción de la comunidad. Se percibe, en la mesa directiva actual, que la intervención de terceros en los procesos de elección, deja una clara manipulación en las elecciones realizadas en la Organización Vecinal actual. El manejo indecoroso de los recursos que se le otorga a la Organización Vecinal actual deja en claro las áreas relegadas en su mantenimiento. El *promotor vecinal* cuenta con las herramientas y el apoyo del instituto para hacer cumplir los objetivos del programa, está regulado por normas y reglamentos que el propio instituto le confiere. Es evidente el descontento por parte de una sección de viviendas inscritas en este programa. Lo cual, nos refleja una falta de imparcialidad para llevar a cabo las tareas que se le encomendaron, debe velar por la construcción de la comunidad, empoderándola con su acompañamiento en todo tipo de gestiones y/o actividades que produzcan beneficios tangibles, donde se apreciará su estrategia de intervención, demostrando su actitud, hábitos y valores para llevar a cabo sus actividades de manera correcta y eficiente. Está comprometido a cumplir los Estándares de Competencia que se le brindaron en su etapa de preparación y registro ante el instituto. Estos estándares estarán regidos por el asesoramiento en la integración vecinal, en la elaboración de programas, operación y resultados de su asesoría en la organización vecinal. Por esos motivos, se recomienda que el promotor vecinal debe

llevar a cabo cursos de actualización para dar mejores frutos de su intervención en las comunidades que se le asignen.

Es necesario observar el tema de la seguridad, deberá, quizá, incorporarlo como uno de los temas focales del mantenimiento. La deficiencia de las autoridades encargadas por preservar la seguridad a la comunidad es un detonante para la generación de acciones negativas tales como el vandalismo, robo, inseguridad, drogadicción y otros males que acusan a las buenas costumbres de una comunidad. La ciudadanía ya no cuenta con la confianza en las acciones que brindan de seguridad. Esta desconfianza nace por el sinnúmero de acciones negativas que han quedado registradas en la conciencia de las comunidades, por el mal ejercicio que llevan a cabo los elementos policíacos a miembros de la ciudadanía.

Por otro lado, el programa podría incorporar de forma mejor, en su tema de mantenimiento, un apoyo dirigido a la seguridad. Sin embargo, existe dentro de las funciones del *promotor vecinal*, la posibilidad de incluirlo mediante la gestión ante las autoridades correspondientes, dando acompañamiento y empoderando a las Organizaciones Vecinales. Las acciones de mantenimiento en las áreas colectivas deben aplicarse para todo el equipamiento existente, más allá de la cercanía o lejanía que tengan en relación a la zona donde se ubique algún miembro de la mesa directiva de la Organización Vecinal. El programa está diseñado para dar servicio a toda vivienda que integre el fraccionamiento inscrito en esta modalidad.

La comunicación del *promotor vecinal* debe extenderse hacia toda la comunidad, con el objetivo de captar, de viva voz, el cumplimiento o no de las decisiones tomadas por la Organización Vecinal y, en el caso de ser una opinión negativa, reorganizar la mesa directiva de la Organización Vecinal involucrada.

La actuación del *promotor vecinal* es dar apoyo y empoderamiento a la Organización Vecinal para cumplir su cometido, está diseñada para hacer comunidad, implementando el reforzamiento de las redes sociales para la construcción de la propia comunidad. Con el acompañamiento del *promotor vecinal* debe estar preparada para llevar a cabo actividades socio-culturales, deportivas, que involucre a toda su comunidad, reforzando los valores éticos y morales en lo que se debe conducir hacia una comunidad activa y organizada, fortaleciendo la construcción social y el entorno.

Bibliografía

- ACOSTA, J., & AGUILAR TORRES, G. (Junio de 2018). *El programa Hipoteca Verde del INFONAVIT. ¿Hacia una política de vivienda sustentable?*
- ALLEN, J. (1998). *LAS ORGANIZACIONES VECINALES Y COMUNITARIAS Y LA FORMACION* . UNESCO.
- ARDILA, R. (2003). Calidad de vida: Una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 161-164.
- CALVENTE, A. (2007). EL CONCEPTO MODERNO DE SUSTENTABILIDAD. *UAIS Sustentabilidad*.
- CANOSA, E. &. (2001). Segregación residencial y fragmentación urbana: los fraccionamientos cerrados en Guadalajara. *Espiral*, 223-253. Recuperado el 10 de Abril de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13802008>
- CHAVEZ-ACOSTA, O. (2015). *Parques de Barrio y Desarrollos de Baja Densidad de Chihuahua*. Barcelona: Centre Escola Tècnica Superior d'Arquitectura La Salle.
- CONAVI. (2018). *Código de Edificación de Vivienda* (3ra ed.). Ciudad de México: CONAVI.
- CONAVI. (31 de Diciembre de 2021). *Programa de Vivienda Social, PVS*. Obtenido de Reglas de operación, programa de vivienda social: <https://www.gob.mx/conavi/documentos/reglas-de-operacion-del-programa-de-vivienda-social-para-el-ejercicio-fiscal-2022-292375?idiom=es>
- Creswell, J. W. (2017). *Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo*. Alberta: Universidad de Alberta.
- DEL RIO, J. P. (2011). *EL LUGAR DE LA VIVIENDA SOCIAL EN LA CIUDAD*. La Plata.
- ECHVERRIA, G. (2005). *Análisis cualitativo por categorías*. CHILE: UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO . ESCUELA DE PSICOLOGÍA.
- GOETZ, J. P., & LECOOMPTE, M. D. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo*. MADRID: EDICIONES MORATA,S. A.
- GOETZ, J., & M.D., L. (1984). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Ediciones Morata s.a.
- INEGI. (2020). *Censo de Población y Vivienda 2020; Información demográfica y social de las colonias del estado de Jalisco*. JALISCO: INEGI.
- INFONAVIT. (2009). Modelo de Organización Vecinal Infonavit y su Estrategia de Intervención. <https://portalmx.infonavit.org.mx/>. Obtenido de https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/5a0ad447-11b7-4719-934c-579139bf0a2d/04_Anexo_2.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mmCFof7#:~:text=Los%20objetivos%20espec%C3%ADficos%20del%20Modelo,s%C3%AD%20y%20trabajen%20en%20equipo
- INFONAVIT, O.-H. (Abril de 2018). *Programas de Infonavit y ODS*. Obtenido de <https://infonavit.janium.net/janium/Documentos/65583.pdf>

- INFONAVIT. (2018). 1,213 PROYECTOS. MEXICO: ARQUINE S.A. DE C.V.
- JALISCO, C. D. (2000). *LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE JALISCO*. GUADALAJARA: CONGRESO DEL ESTADO DE JALISCO.
- KRISHNAMURTHY, L. (1997). *Áreas Verdes Urbanas en Latinoamérica y el Caribe*. Texcoco: UNIVERSIDA AUTONOMA CHAPINGO.
- LUX CONSULTORES EN COMERCIO Y DESARROLLO SA DE CV. (2017). *Centro de Estudios de las Finanzas Públicas*. Obtenido de <https://www.cefp.gob.mx/transp/CEFP-CEFP-70-41-C-Estudio0009-010617.pdf>
- LYNCH, K. (1984). *Planificación del sitio* (3 ed.). Cambridge: THE MIT PRESS.
- MERCHAND, M. (2017). *Estado, vivienda de interés social*. Cuadernos de Vivienda y Urbanismo. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cvu10-19.evis>
- JUSTIA MEXICO (10 de 05 de 2022).. Preguntas y Respuestas Sobre Procedimiento Administrativo de Ejecución. Obtenido de <https://mexico.justia.com/derecho-fiscal/procedimiento-administrativo-de-ejecucion/preguntas-y-respuestas-sobre-procedimiento-administrativo-de-ejecucion/#:~:text=El%20Procedimiento%20Administrativo%20de%20Ejecuci%C3%B3n%20conocido%20como%20PAE%20es%20>
- MORFIN, A. G. (2014). *LA VOCACIÓN SOCIAL DEL INFONAVIT*. (U. PANAMERICANA, Ed.) Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12552/2541>
- NAVARRO HERRERA, V. E., & CALDERÓN GARCÍA, R. (2014). "Espacios habitacionales, dinámicas sociales y calidad de vida" en *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-17.
- OCDE. (22 de Abril de 2022). *Tax on property*. Obtenido: <https://data.oecd.org/tax/tax-on-property.htm>
- OLMEDO CARRANZA, R. (2014). *Praxis 157. Gobernanza condominal: seguridad, administración y convivencia social. Caso "Conjunto residencial Pedregal 2"*. Ciudad de México: INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A.C. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4345/3.pdf>
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación Serie integral por competencias*. Baena.
- PEREZ JIMENEZ, C. (2006). Propuesta estructural para la construcción metodológica en investigación cualitativa como dinámica del conocimiento social. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 33-50.
- PUEBLOS AMERICA. (2020). *Pueblos America*. Obtenido de <https://mexico.pueblosamerica.com/i/tesistan-san-francisco-tesistan/>
- QUEVEDO LECANDA, R., & CASTAÑO GARRIDO, C. (2003). Introducción a la metodología de investigación Cualitativa. *Revista de Psicodidáctica N°14*.

- RAMIREZ SAINZ, J. M., & SAFA BARRAZA, P. S. (2009). Deterioro urbano y organización vecinal: el caso de la Asociación Vecinal Jardines del Sol. *Espiral*, Vol. 18. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-05652011000100008&script=sci_arttext
- RUIZ, J.C. & CARLI, E. (2009). *Espacios públicos y cohesión social*. Santiago de Chile: PEÑALOEN.
- SALAZAR, O. U. (s.f.). *Repositorio Institucional SISBIUQROO*. Recuperado el 2022, de <http://risisbi.uqroo.mx/bitstream/handle/20.500.12249/2686/HV49.2019-2686.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SALGADO LÁVANO, A. C. (2007). *Investigación cualitativa; Diseños, Evaluación del rigor metodológico y retos*. Universidad de San Martín de Porres.
- SEGOVIA, O. (2005). *Espacios públicos urbanos, pobreza y construcción social*. Santiago de Chile: División de desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos CEPAL (Naciones Unidas).
- SEID, G. (2016). *Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica*.
- Seid, G. (Noviembre de 2016). *V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS)*. Obtenido de <http://elmeccs.fahce.unlp.edu.ar/v-elmeccs/actas-2016/Seid.pdf>
- SHCP. (21 de 06 de 2021). *Transparencia Presupuestaria*. Obtenido de Observatorio del Gasto: https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/Recaudacion_Local
- TELLEZ A, L. (2019). Capacidades de organizaciones vecinales para la gobernanza urbana: caso de estudio en el municipio de Guadalajara. *ESTUDIOS DE LA GESTIÓN*.
- URZUA, A., & CAQUEO-URIZAR, A. (2012). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Chile: CONICYT.
- VEGA, O. L. (2008). *Apuntalamientos de Derecho Urbanístico* (Tercera ed.). Aguascalientes: Coedición Poder Judicial de Aguascalientes y la Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- YÑIGO, M. G. (ABRIL de 2015). *Repositorio Institucional RI, UAEM*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/24425/1/UAEM-FAPUR-TEISIS-GONZ%C3%81LEZ,MONIC%C3%81.pdf>
- ZARAZA AYALA, A. P. (2014). *VIVIENDA COMPARTIDA. PROYECTANDO CONVIVENCIA; EL PAPEL DEL ESPACIO COMPARTIDO EN LA GENERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA COMUNIDAD*. BOGOTÁ: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.

GLOSARIO

CV.- Calidad de Vida.

PV.- Promotor Vecinal

MOV.- Modelo Organizacional Vecinal.

OV.- Organización Vecinal (También conocida como Asociación Vecinal)

INFONAVIT.- Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

ONAVIS.-Organismos Nacionales de Vivienda.

FOVISSSTE.- Fondo de Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

FONHAPO.-Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares.

CONAVI.- Comisión Nacional de Vivienda.

CONAFOVI.-Nombre primario que se le da a CONAVI.

PNUD.-Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

CMM.-Centro Mario Molina.

GIZ.- Agencia Alemana de Cooperación Técnica.

NOM.- Normas Oficiales Mexicanas.

BM.- Banco Mundial.

NMX.- Normas Mexicanas.

COTO.- Referencia a un terreno acotado.

ZMG.- Zona Metropolitana de Guadalajara.

ODS.- Objetivos de Desarrollo sostenible.

ONU-HABITAT.- Programa que presenta los Objetivos del Desarrollo Sustentable

C.V.- Calidad de Vida

OMS.-Organización Mundial de la Salud.

CMIC.- Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.

OCDE.- Organización y Desarrollo Económico.

PAE.- Procedimiento Administrativo de Ejecución.

SAT.- Servicio de Administración Tributario.

IMSS.- Instituto Mexicano del Seguro Social.

SHCP.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

CONOCER.- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

EC.- Estándar de Competencia

ISV.- Índice de Sustentabilidad de la Vivienda

SEDATU.- Secretaría de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano.

FMI.- Fondo Monetario Internacional