

# **GIC-005-24**

# **Unidades Habitacionales**

Febrero 2024



### **NOTA METODOLÓGICA**

Descripción breve del diseño del estudio.

**3**



### **HALLAZGOS**

Resumen de conclusiones de la investigación.

**5**



### **RESULTADOS GENERALES**

Datos principales que respaldan la investigación.

**9**



### **ANEXOS**

Otros datos relevantes y cruces adicionales.

**83**

# **CONTENIDO**

# Nota metodológica

Evaluar la satisfacción de las personas con sus Unidades Habitacionales (UH), así como el conocimiento de los programas del Infonavit.

## Tamaño de la muestra

1,248 casos.

## Técnica de recolección

Entrevistas cara a cara en vivienda.

## Cobertura geográfica

57 Unidades Habitacionales en las que el Infonavit realizó intervenciones socioespaciales.

## Población objetivo

Personas +18 años residentes de las UH seleccionadas.

## Margen de error

Margen error : +/- 3

Nivel de confianza :  
95%

## Fechas de levantamiento

9-15 de febrero del  
2024.

# Nota metodológica

## Diseño muestral

Se seleccionaron 16 UH en 13 entidades federativas, cuya condición fue que las y los residentes de los conjuntos tuvieran un crédito con el Infonavit. Así, la población objetivo fueron las personas residentes de las UH mayores de 18 años. A partir de esta selección, se realizó un diseño muestral polietápico.

La selección dentro de cada etapa se hizo con un muestreo estratificado, sistemático y con probabilidad proporcional al tamaño. El marco muestral fueron las AGEBS pertenecientes a las Unidades Habitacionales seleccionadas, basadas en el catálogo de AGEBS de INEGI actualizado a 2023 en zonas urbanas. La segunda etapa del muestreo se realizó por manzanas. La selección de éstas se llevó a cabo bajo un muestreo aleatorio con probabilidad proporcional al tamaño. La tercera etapa constituyó la selección de la vivienda con un método de selección sistemático con semilla aleatoria.

Método de reemplazo: El reemplazo a nivel vivienda fue la vivienda contigua a la originalmente seleccionada. Las AGEBS con difícil acceso se reemplazaron con otra seleccionada en la muestra con las mismas características.

Es importante señalar que el análisis del presente reporte contrasta resultados entre UH, dependiendo el tipo de intervención prospectada:

1. UH cuya acción es un mural u obra artística.
2. UH con otro tipo de intervención, distinta a iniciativas artísticas.

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of several nested, light gray chevron shapes pointing to the right, creating a sense of depth and movement.

# 1. Hallazgos

# Hallazgos

- Las tres acciones realizadas por el gobierno federal que cuentan con mayor aprobación son: programas sociales (92%), obras de infraestructura (82%), y salario mínimo (81%). En contraste, el aspecto que menor aprobación tiene es la inseguridad y delincuencia, con un 56% que lo aprueba.
- Los datos indican que se valora de manera semejante la política de vivienda estatal y municipal, con un 50-51% que la considera buena o muy buena.
- 71% afirma que el gobierno federal debe continuar en los siguientes años con la política de vivienda actual.
- La evaluación del Infonavit es positiva, el 61% manifiesta tener una opinión buena o muy buena.
- Casi 5 de cada 10 personas manifiestan tener interés por obtener un crédito de vivienda. El Instituto es el primer referente, con un 42% de las menciones.
- Las UH con otra intervención son más positivos a recomendar al Infonavit que aquellas con intervención de muro u obra artística, y tienen más conocimiento de los productos que ofrece el Instituto.

# Hallazgos

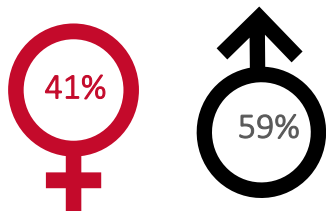
- Aunque las UH con otra intervención reportan que existen menos espacios recreativos, 58% en comparación con 74% en UH con muro; son los de otra intervención quienes valoran mejor el estado de conservación de los espacios públicos.
- Asimismo, las UH en las que se tiene otro tipo de intervención que no es muro u obra artística, son quienes consideran que una obra artística ayudaría a que se sientan más orgullosos.
- Los de UH con otra intervención tienen mayor satisfacción con la ciudad donde viven con un 86% que aseguró lo anterior; en contraste las UH con muro u obra artística un 80% está satisfecho.

## **2. Resultados generales**

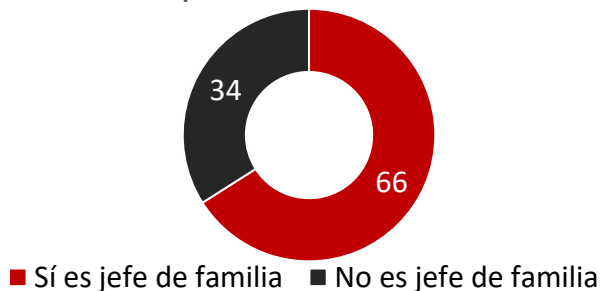


# Perfil del encuestado

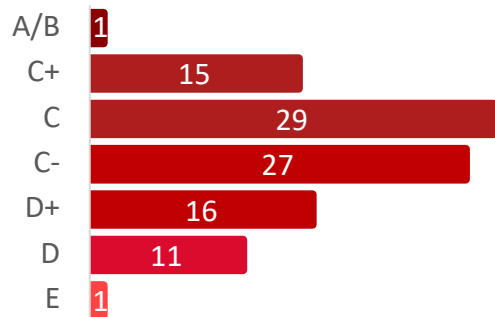
Género



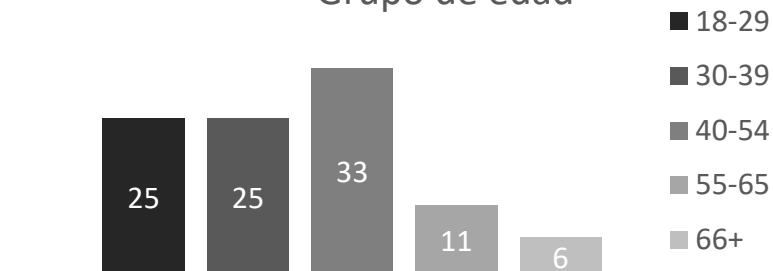
Tipo de entrevistado



NSE\*



Grupo de edad

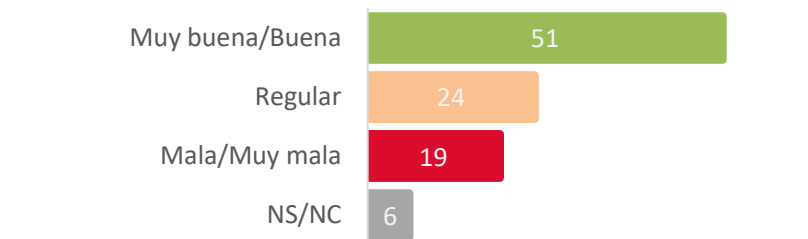


\*Para el caso de los niveles socioeconómicos A/B y E siendo tan pocos casos, no son significativos en este estudio. Sin embargo, se reportarán los % únicamente como datos informativos.

# Percepción de la política de vivienda estatal y municipal

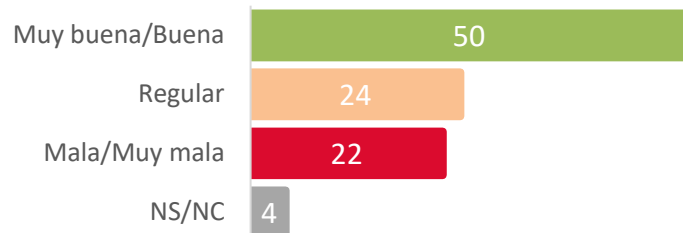
Tanto la política de vivienda estatal, como la municipal cuentan con una valoración medianamente positiva. 5 de cada 10 considera que es buena o muy buena. No se observan diferencias por tipo de intervención.

¿Cómo considera que ha sido la política de vivienda del **gobierno del estado** donde usted vive, muy buena, buena, mala o muy mala?



¿Y cómo considera que ha sido la política de vivienda del **gobierno del municipio** donde usted vive, muy buena, buena, mala o muy mala?

N= 1,248

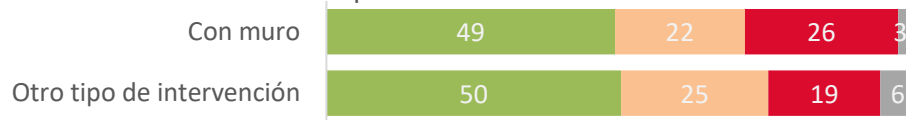


Tipo de intervención



■ Muy buena/Buena ■ Regular ■ Mala/Muy mala ■ NS/NC

Tipo de intervención

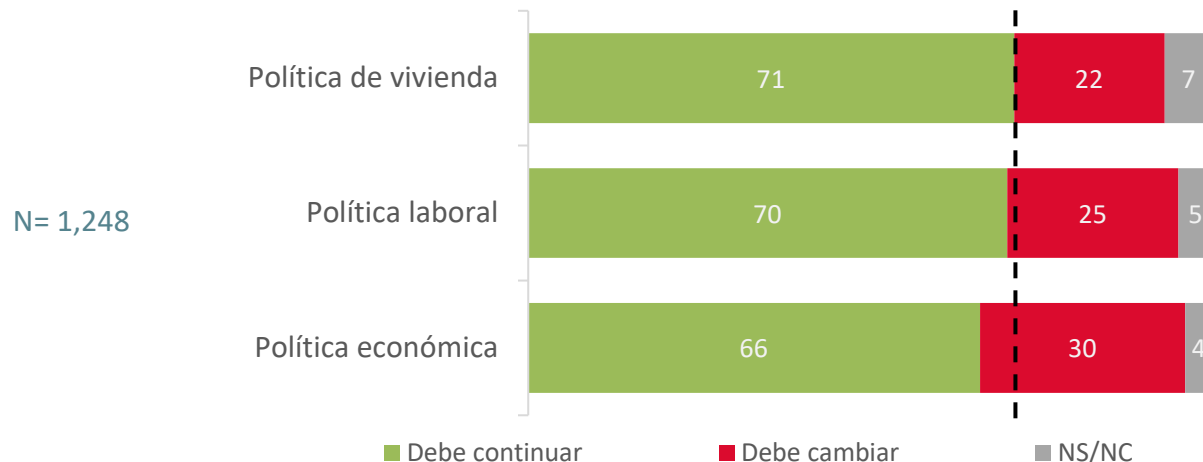


■ Muy buena/Buena ■ Regular ■ Mala/Muy mala ■ NS/NC

# Perspectivas de las políticas federales: Continuidad vs Cambio

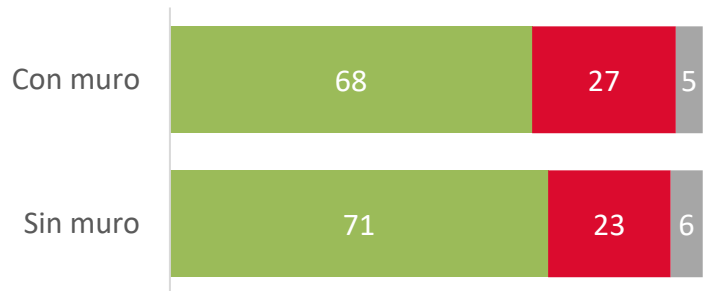
En los tres casos se expresó que las políticas deben continuar. Específicamente, la política de vivienda del Gobierno Federal es la que ha recibido mayor aprobación y deseos de continuidad con 71%, mientras que la política económica es la menos respaldada con 66%.

*¿Desde su punto de vista la política (...) del Gobierno Federal debe continuar durante los próximos años o debe cambiar?*



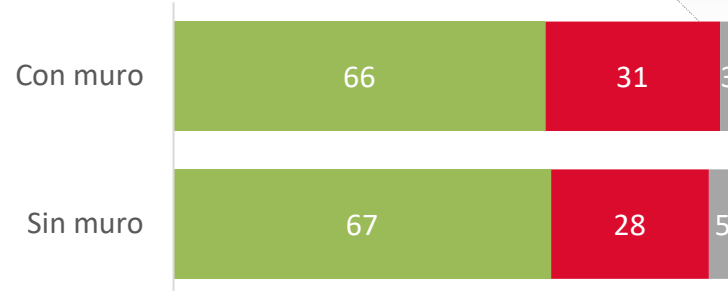
# Continuidad de políticas federales-cruces por tipo de intervención

¿Desde su punto de vista la **política laboral** del Gobierno Federal debe continuar durante los próximos años o debe cambiar?

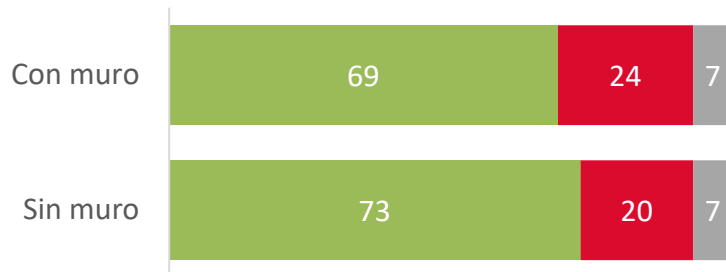


¿Desde su punto de vista la **política económica** del Gobierno Federal debe continuar durante los próximos años o debe cambiar?

N= 1,248



¿Desde su punto de vista la **política de vivienda** del Gobierno Federal debe continuar durante los próximos años o debe cambiar?

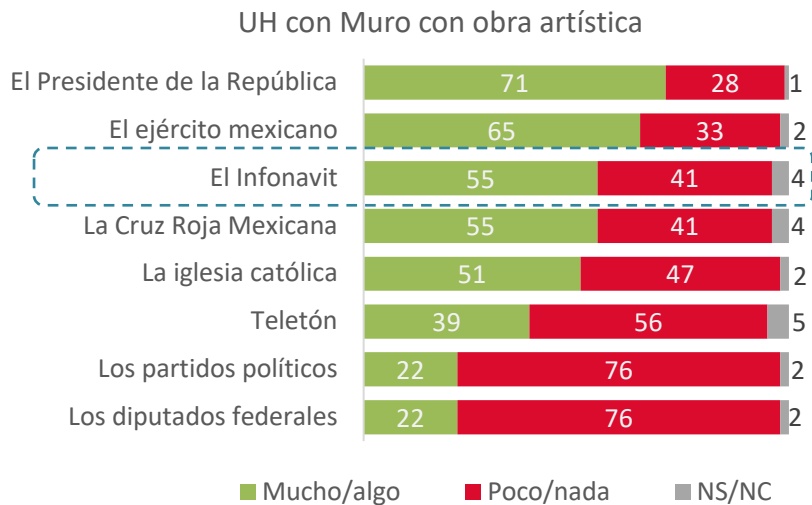


■ Debe continuar  
■ Debe cambiar  
■ NS/NC

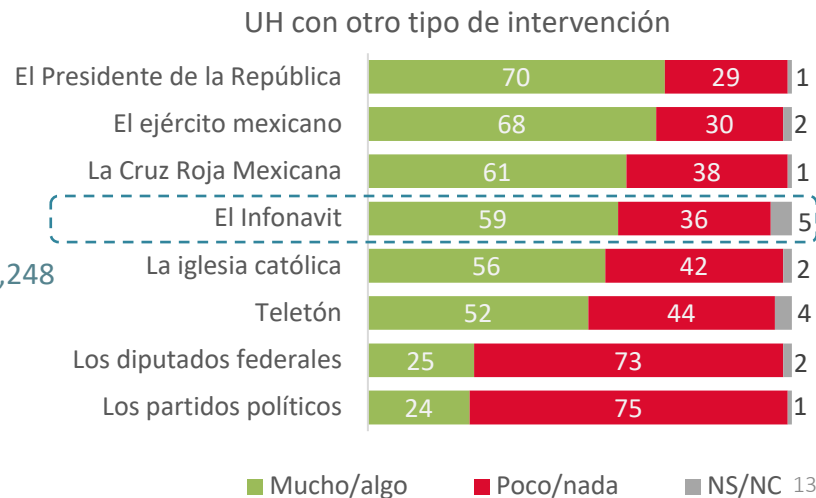
# Nivel de confianza en las instituciones públicas

En cuanto al tipo de obra o intervención, ambos muestran una alta confianza al Presidente de la República. En UH con murales la menor confianza se otorga a los diputados federales con 22%. Por el otro lado, en UH con otro tipo de intervención el nivel de confianza más bajo lo tienen los partidos políticos con 24%. La mejor posición obtenida por el Instituto es en las UH con muro, ocupando el tercer lugar.

*Dígame por favor qué tanto confía en las siguientes instituciones y personas. ¿Qué tanto confía en (...) confía mucho, confía algo, confía poco o no confía nada?*



N = 1,248



# Percepción de mejores instituciones públicas

El Infonavit se encuentra dentro del *top 3* de mejores instituciones públicas, ocupando el segundo lugar. El primer y tercer puesto lo ocupan organismos referentes a la salud.

*¿Desde su punto de vista cuáles son las tres instituciones públicas que han hecho un mejor trabajo durante este sexenio?*

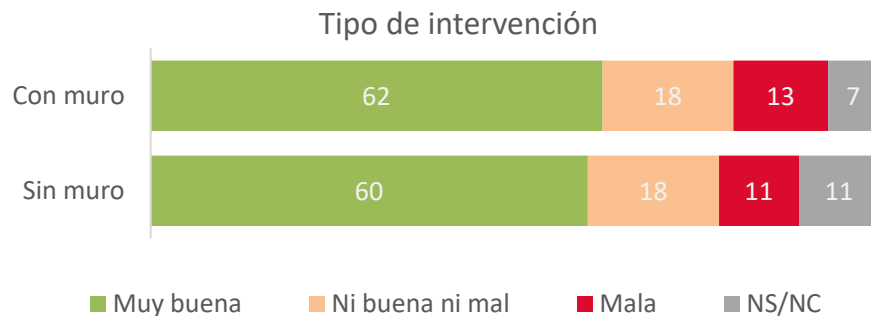
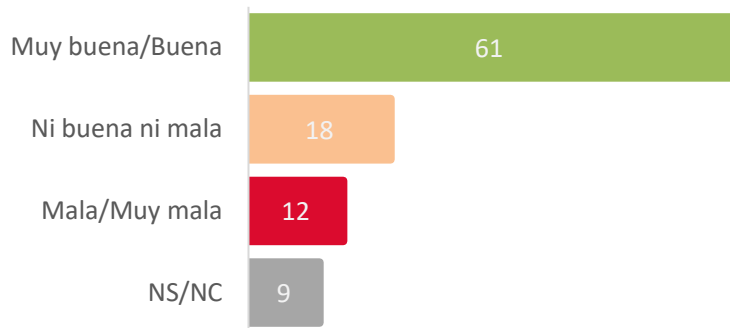
N= 1,248

Institución	%
Secretaría de Salud	14
Infonavit	9
IMSS	4
Gobierno Federal	2
Secretaría de la Defensa Nacional	2
Secretaría de Educación Pública	6
Otras con menos de 2%	
Ninguna/NS/NC	63

# Opinión del Infonavit general y cruce por tipo de intervención

La opinión general hacia el Infonavit es buena, con un 61% de aprobación. Además, no se observan diferencias significativas en la opinión en cuanto al género o tipo de intervención.

*¿En términos generales, la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?*

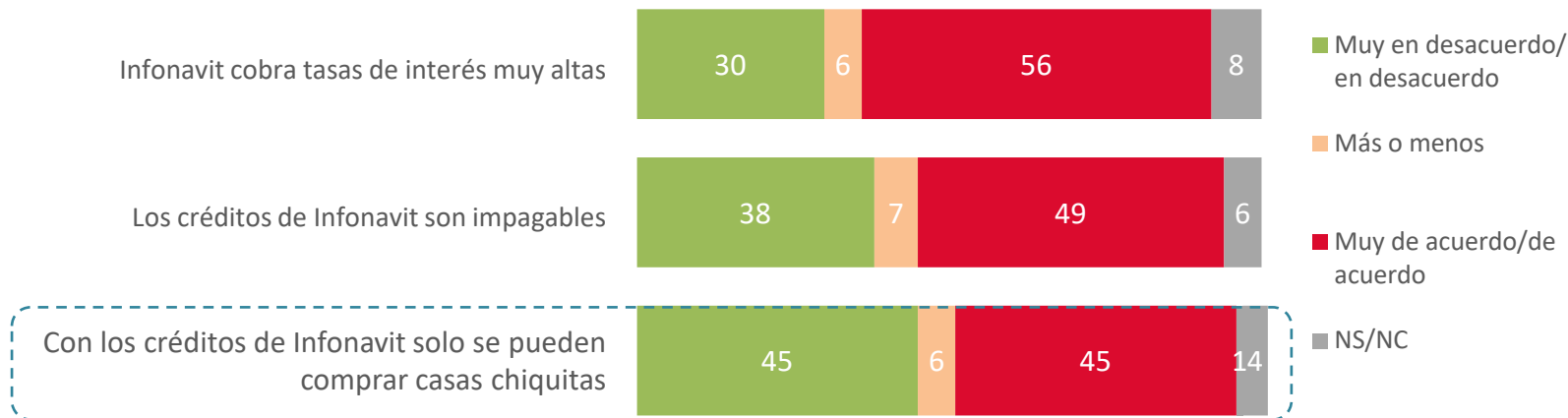


N= 1,248

# Evaluación del Infonavit: fraseos negativos

Por otra parte, el 56% está de acuerdo en que las tasas de interés son muy altas, y casi la mitad concuerda en que los créditos son impagables. Aunque el 45% no piensa que el Instituto solo ofrece casas chiquitas.

Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las frases siguientes ¿Está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?



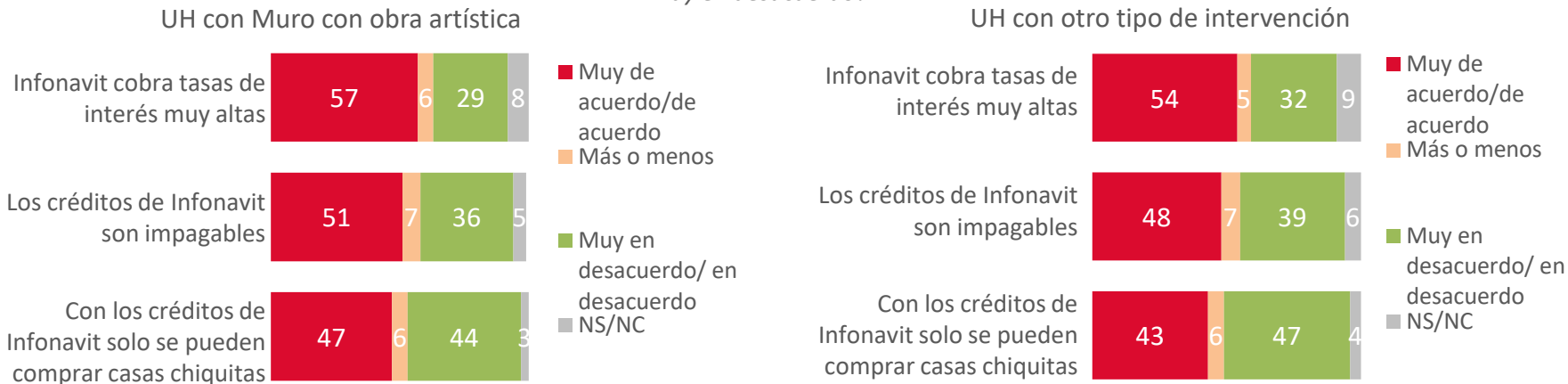
N= 1,248



# Fraseso negativo por tipo de intervencióon

Existe una ligera variación respecto a las UH con muro en la idea de que los créditos son impagables, solo se pueden comprar casas chiquitas y las altas tasas de interés, en este caso disminuye tres puntos porcentuales su aprobación en comparación con las UH con otro tipo de intervención.

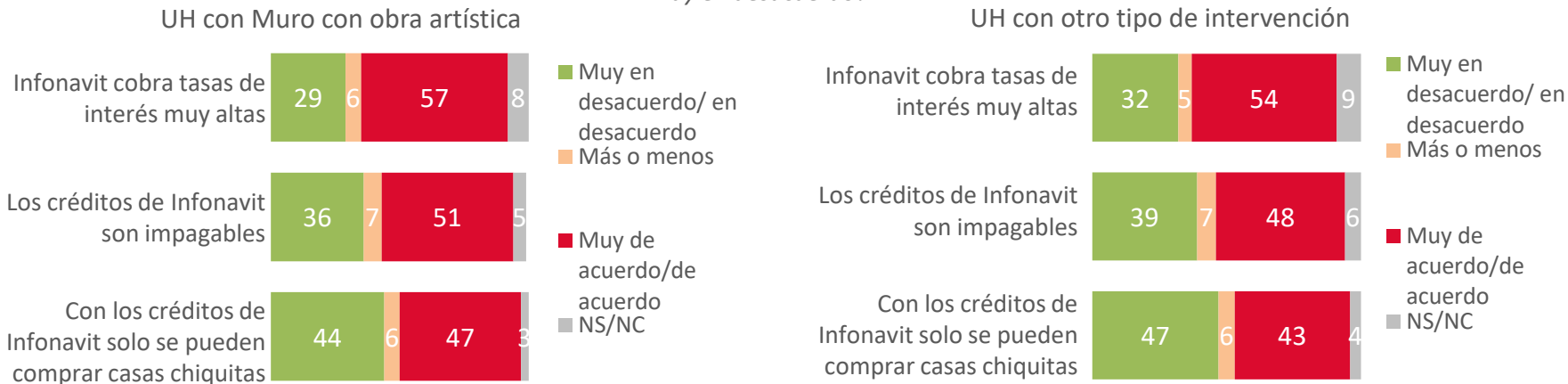
Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las frases siguientes ¿Está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?



# Fraseso negativo por tipo de intervenció

Existe una ligera variación respecto a las UH con muro en la idea de que los créditos son impagables, solo se pueden comprar casas chiquitas y las altas tasas de interés, en este caso disminuye tres puntos porcentuales su aprobación en comparación con las UH con otro tipo de intervención.

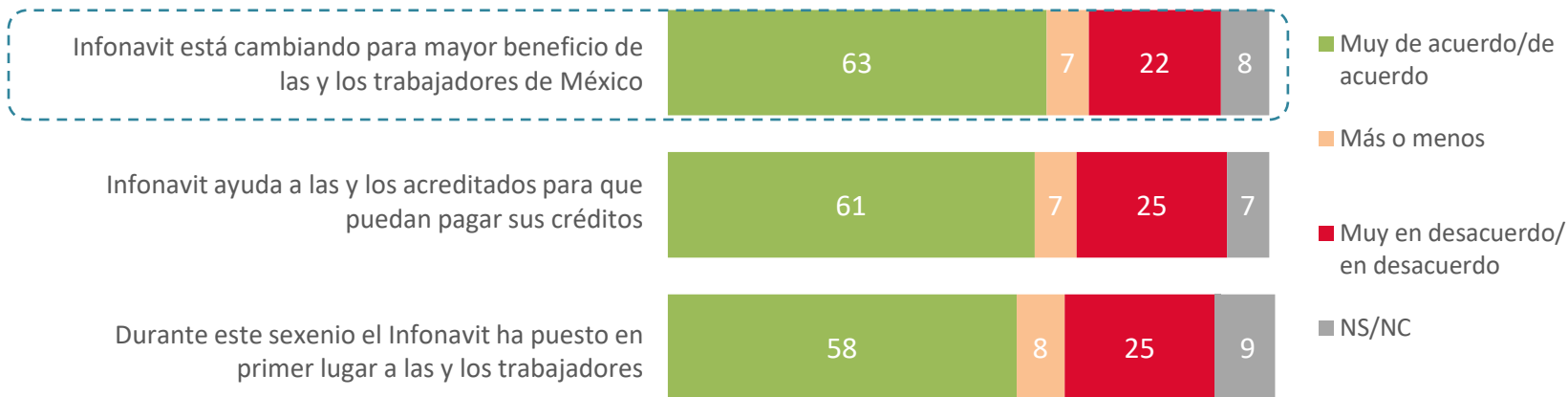
Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las frases siguientes ¿Está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?



# Evaluación del Infonavit: fraseos positivos

Más del 60% de las y los encuestados están de acuerdo en que el Instituto está cambiando para beneficio de las y los trabajadores y les ayuda a pagar sus créditos. Más de la mitad respondió afirmativamente a las frases positivas sobre el Infonavit

*Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las frases siguientes ¿Está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?*



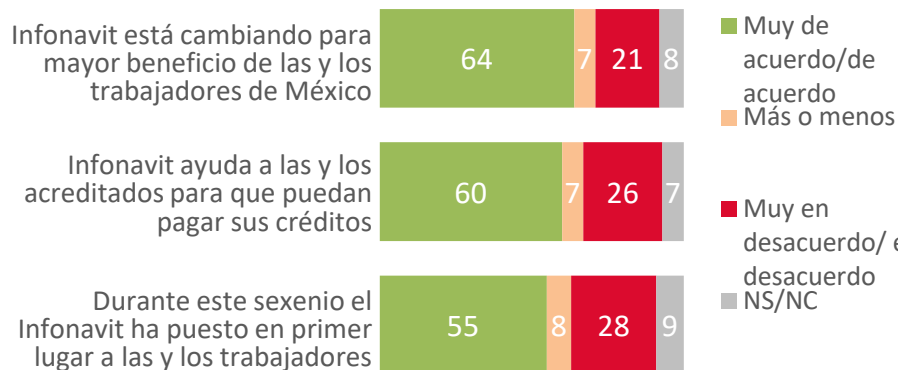
N= 1,248

# Fraseso positivo por tipo de intervenci3n

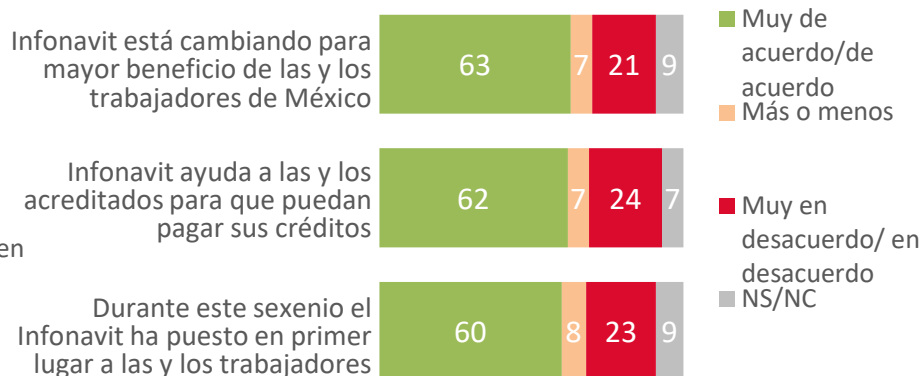
De manera similar a los casos anteriores, los cambios en beneficio de las y los trabajadores y el apoyo que brinda a sus acreditados son las frases con las que m1s concuerdan, y la diferencia es mayor en 5 puntos en favor de las UH con otro tipo de intervenci3n, para el tema de que las y los trabajadores son la prioridad del Instituto.

*Por favor d1game qu3 tan de acuerdo o en desacuerdo est1 con las frases siguientes 1Est1 usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?*

UH con Muro con obra art1stica



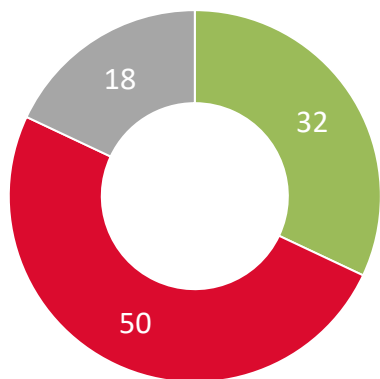
UH con otro tipo de intervenci3n



N= 1,248

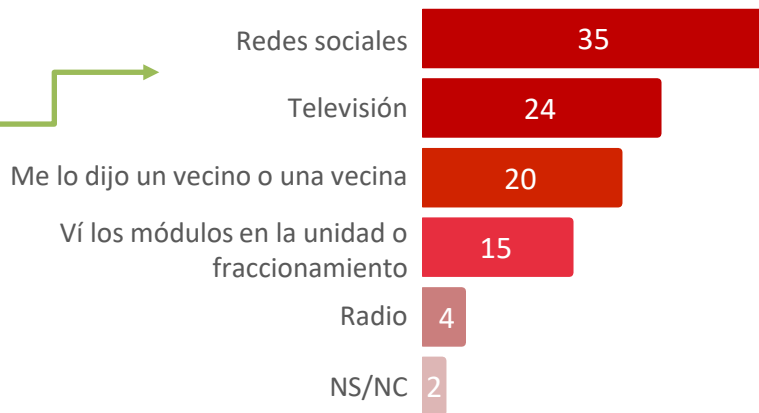
# Conocimiento de noticias sobre Infonavit

Existe un desconocimiento de las noticias referentes al Instituto, solo el 32% mencionó haber escuchado alguna. Del 32% que escuchó alguna, mostró que el principal medio de información son las redes sociales, las demás opciones a excepción de la radio también mostraron ser canales populares. En cuanto a si es de utilidad dicha información, más del 70% respondió afirmativamente.



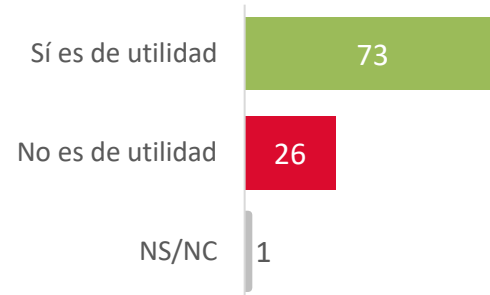
- Escuchó alguna
- No escuchó ninguna
- NS/NC

¿Cómo se enteró de esto?

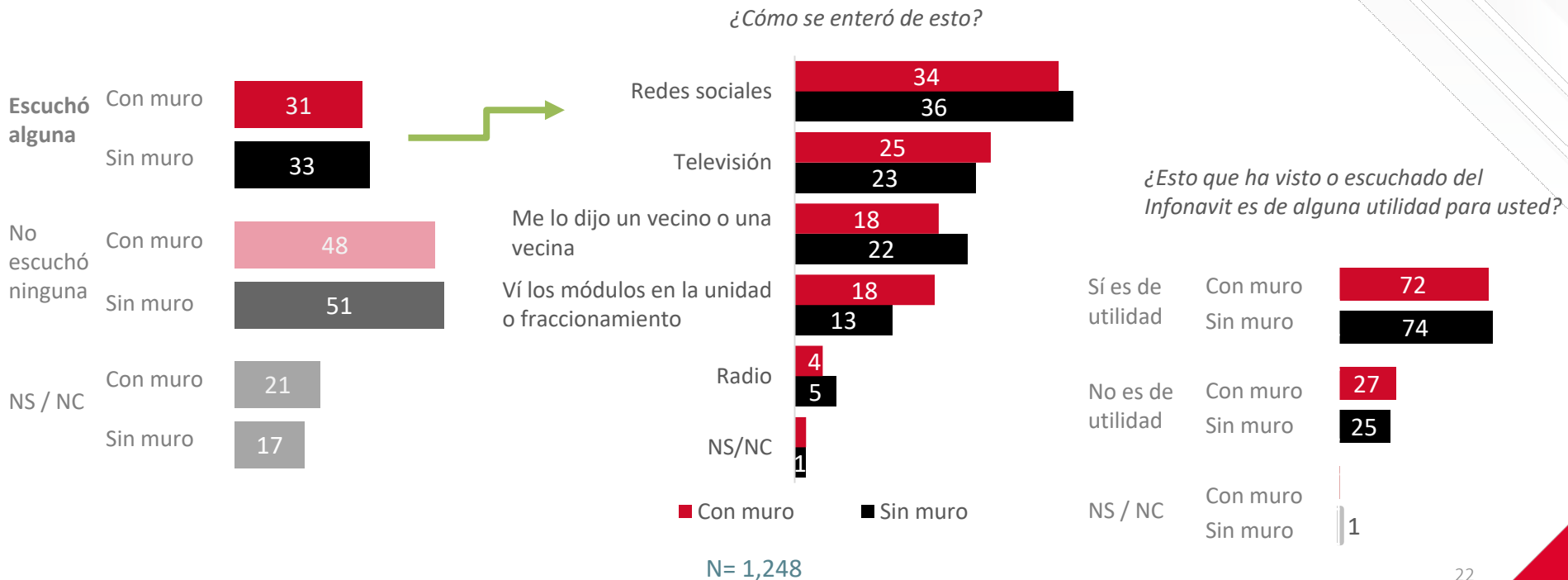


N= 1,248

¿Esto que ha visto o escuchado del Infonavit es de alguna utilidad para usted?



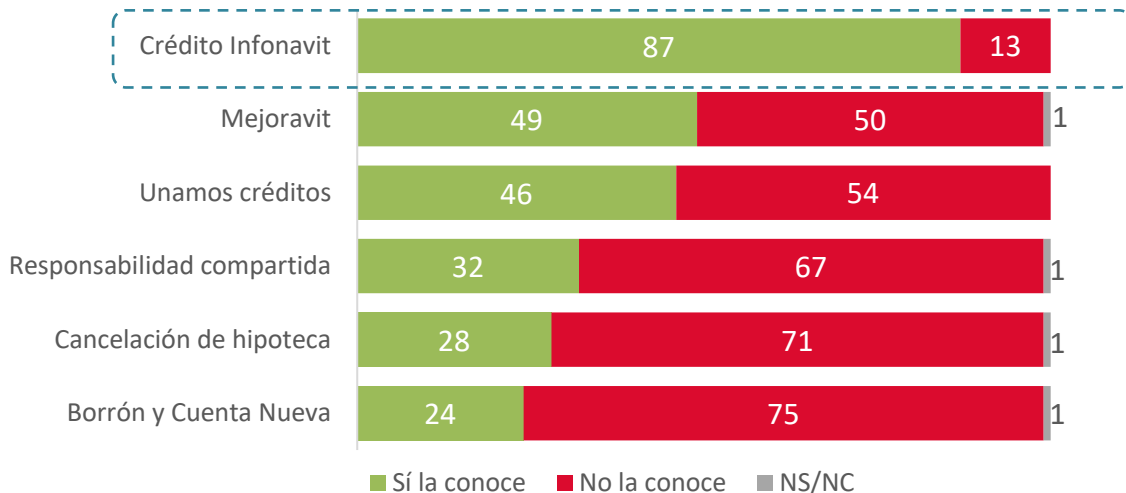
# Conocimiento de noticias sobre Infonavit, por tipo de intervención



# Conocimiento de servicios y productos del Infonavit

A excepción del Crédito Infonavit, los servicios y productos que ofrece el Instituto no son familiares para las personas, pues menos de la mitad señaló haberlos escuchado, especialmente Borrón y Cuenta Nueva, programa que solo el 24% de las y los encuestados refirió saber de él.

¿Usted conoce o ha oído hablar de (servicio)?



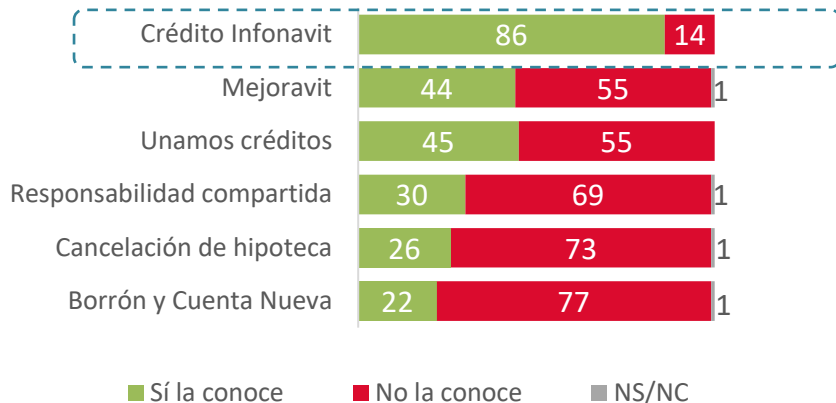
N= 1,248

# Conocimiento de servicios y productos del Infonavit

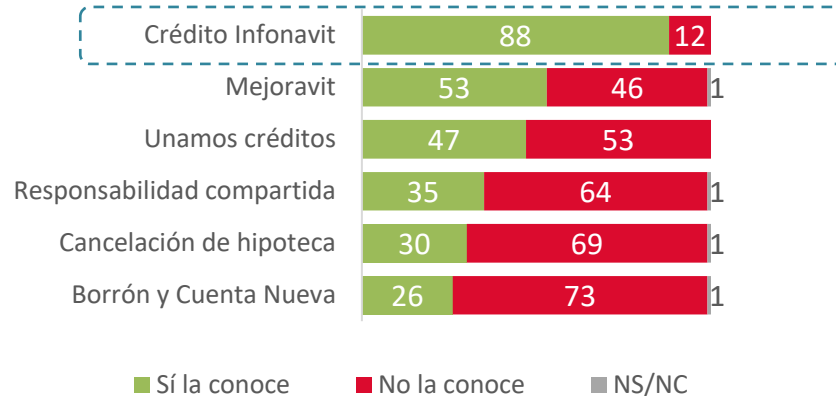
Las UH con otro tipo de intervención muestran un mayor porcentaje (entre 2 a 9 puntos) en el conocimiento de todos los productos y servicios del Infonavit, a diferencia de aquellas UH con murales artísticos. Sin embargo, en ambas se mantiene el orden de los más a los menos conocidos.

*¿Usted conoce o ha oído hablar de (servicio)?*

UH con muro con obra artística



UH con otra intervención

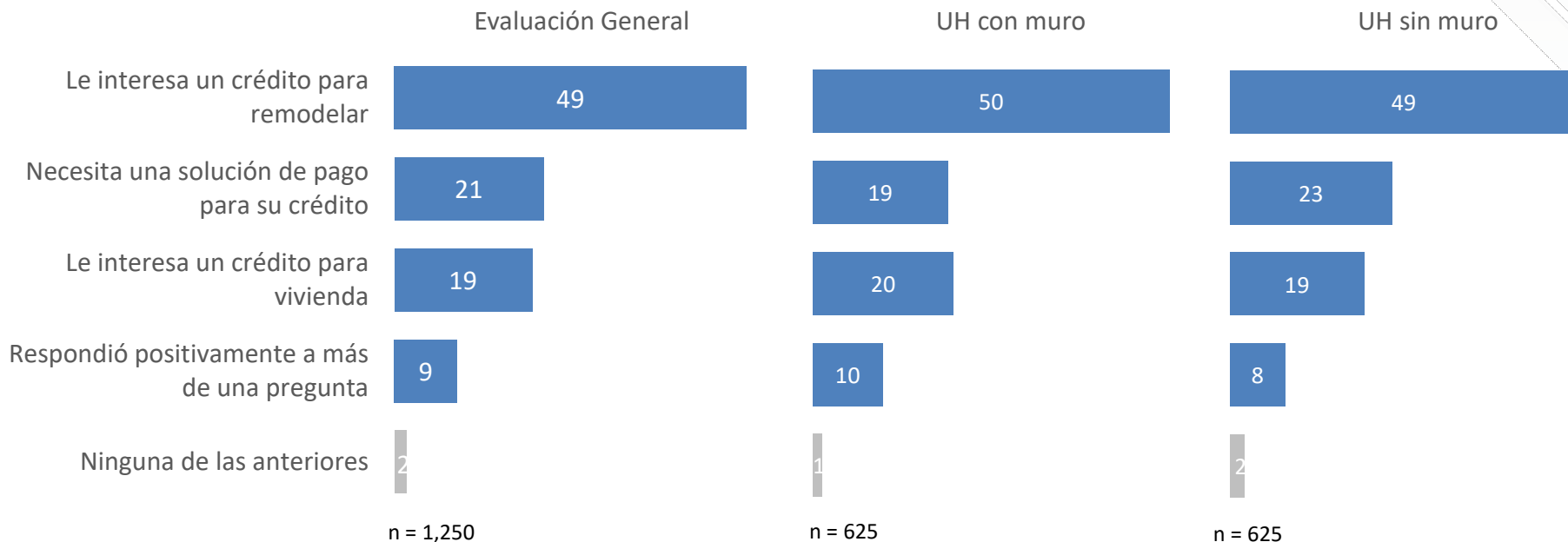




# Interés en productos de crédito y soluciones de cobranza

El 49% está interesado en un crédito para remodelar y alrededor de 20 tiene interés en una solución de pago o un crédito para vivienda.

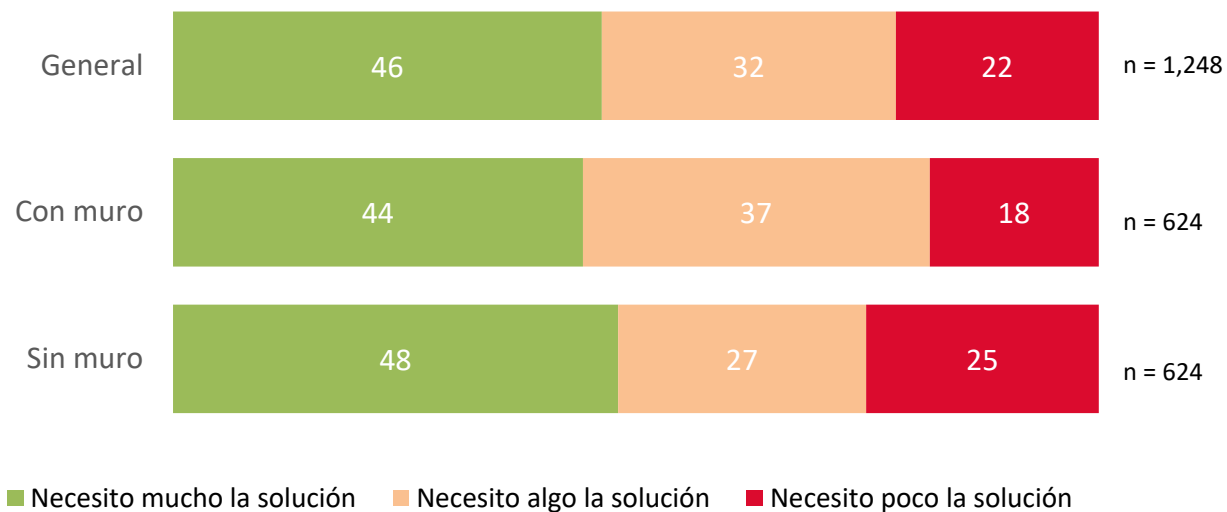
¿Qué tan interesado está usted en adquirir un crédito para adquirir una vivienda, muy interesado, algo interesado, poco o nada interesado?



n = Número de casos

# Necesidad de soluciones de cobranza

*¿Qué tanto necesita usted una solución de cobranza para pagar un crédito de Infonavit*

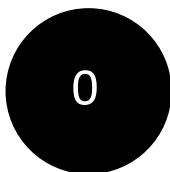




# Net Promoter Score

En una escala de 1 a 10, en donde 1 es no lo recomendaría en absoluto y 10 es lo recomendaría totalmente, ¿qué tanto recomendaría al Infonavit entre sus familiares y amigos?

General  
NPS



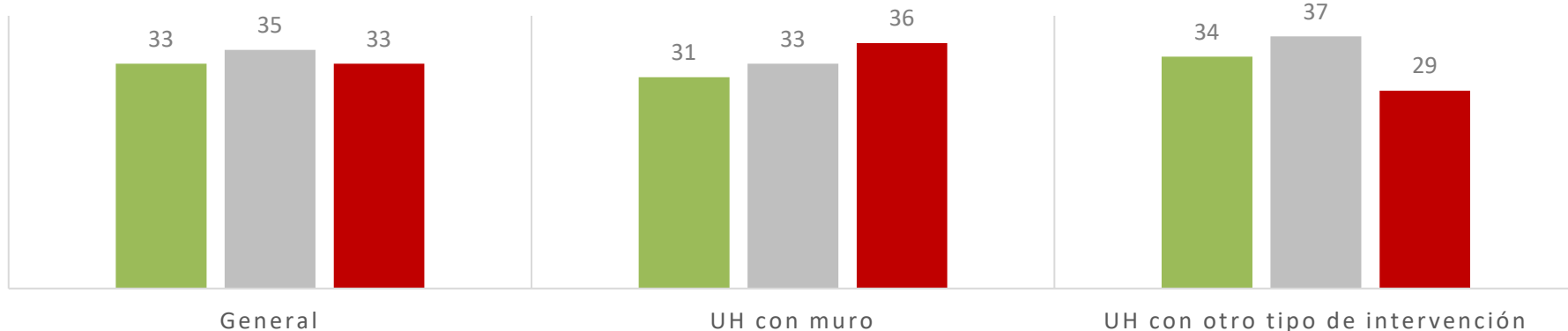
UH con muro  
NPS



UH sin muro



Promotores Pasivos Detractores



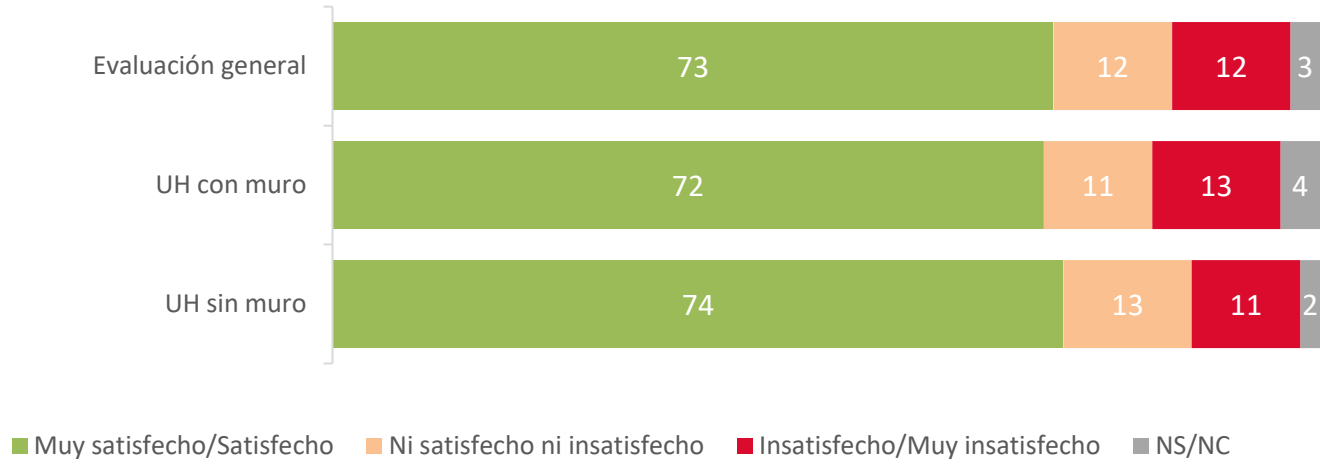
\*El Net Promoter Score se mide con la probabilidad de recomendación. Se calcula % promotores - % detractores, divide en tres categorías la distribución de la escala de 0 a 10. De 0 a 6 son detractores, de 7 a 8 son pasivos, y de 9 a 10 son promotores.

# Satisfacción con UH

# Nivel de satisfacción con la vivienda

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con su vivienda? ¿Está usted muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?

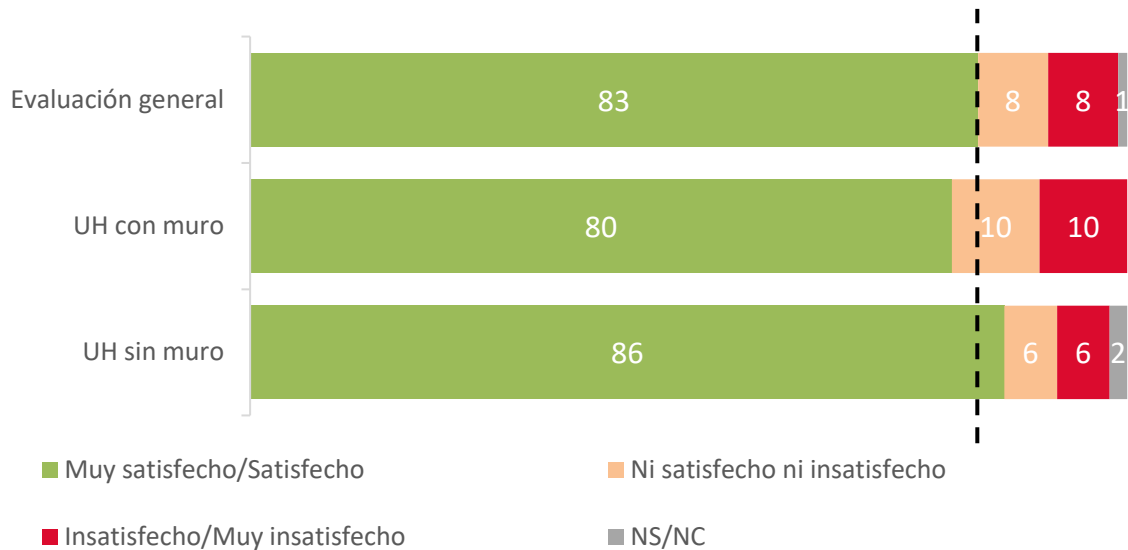
N= 1,248



# Nivel de satisfacción con la ciudad de residencia

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la ciudad en la que vive? ¿Está usted muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?

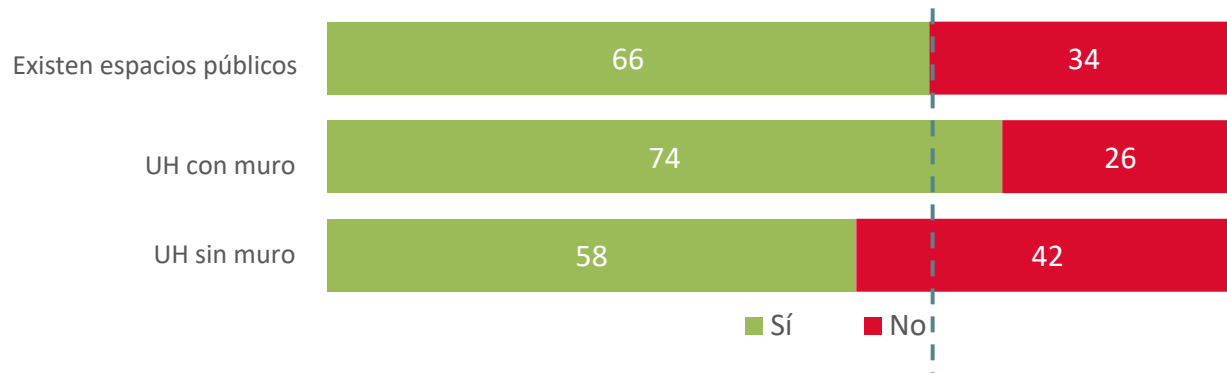
N= 1,248



# Existencia de espacios públicos

Casi 7 de cada 10 personas encuestadas reportaron contar con espacios recreativos. Hay una diferencia visible entre tipo de intervención, siendo las UH con muro u obra artística quienes tienen más áreas comunes con 74% que sí cuenta con esto.

*¿En esta unidad tienen espacios públicos como áreas recreativas, jardines comunes, salones para eventos comunitarios?*



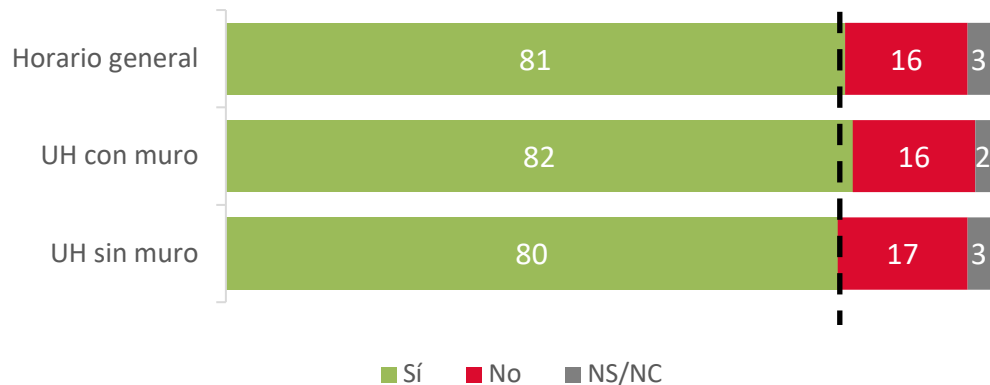
N= 1,248



# Horarios de uso de los espacios públicos

Los espacios públicos son accesibles a toda hora según reportan más del 80% de las y los entrevistados, tanto en UH con y sin muro.

*¿Los espacios públicos de esta unidad se pueden usar o visitar a cualquier hora?*

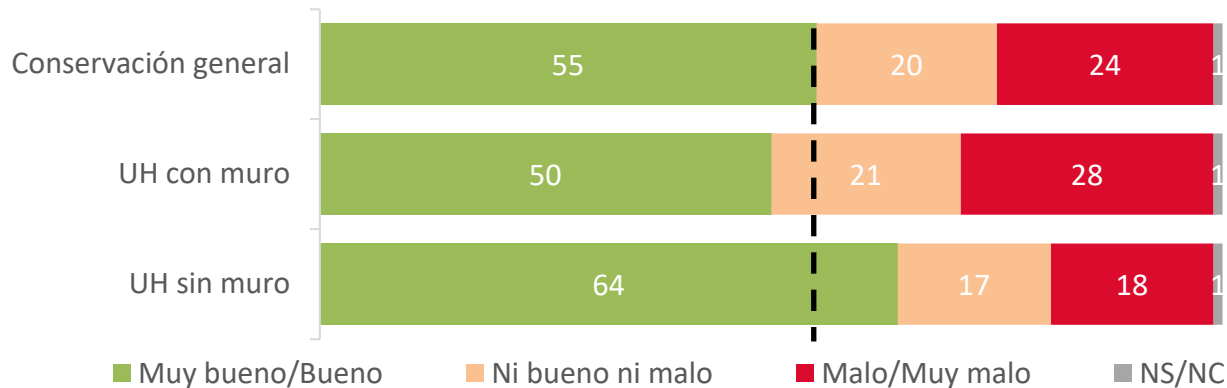


N= 1,248

# Estado de conservación de los espacios públicos

Aunque la mayoría (55%) considera que los espacios se encuentran en buenas o muy buenas condiciones, es en las UH con otro tipo de intervención donde se encontró la evaluación positiva más alta, con un 64% de aprobación.

*¿Cuál diría que es el estado de conservación de los espacios públicos, muy bueno, bueno, malo o muy malo?*



N= 1,248

# Mejora de áreas comunes

Entre las intervenciones de mejora más recordadas resaltan: mejoramiento de áreas recreativas, vialidades públicas y colocación de alumbrado público.

*¿Por favor dígame cuáles son las últimas tres mejoras que usted recuerda se hicieron en las áreas comunes o públicas de esta unidad como calles, banquetas, canchas o parques, por ejemplo?*

	Primera mención %	Segunda mención %	Tercera mención %
Mejoramiento de áreas recreativas	23	12	6
Mantenimiento de vialidades públicas	12	9	6
Colocación y mantenimiento de alumbrado público	5	4	2
Mantenimiento de áreas verdes	3	3	1
Mantenimiento de viviendas	3	2	1
Creación de áreas recreativas	2	1	1
Otras con menos de 2%	4	3	3
Ninguna/NS/NC	48	66	80

N= 1,248

# Mejora de áreas comunes- cruce por tipo de intervención

No se presentan diferencias relevantes por tipo de intervención respecto a la respuesta general.

*¿Por favor dígame cuáles son las últimas tres mejoras que usted recuerda se hicieron en las áreas comunes o públicas de esta unidad como calles, banquetas, canchas o parques, por ejemplo? (Primera mención)*

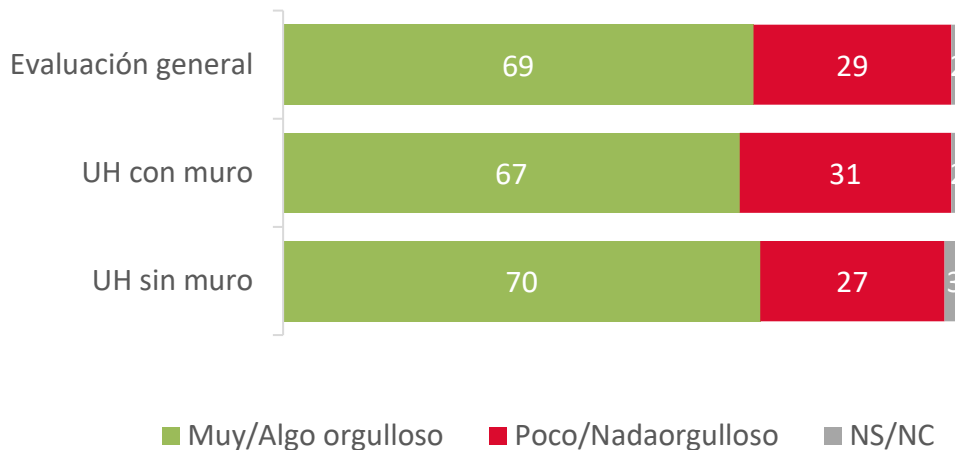
N= 1,248

	UH con muro %	UH sin muro %
Mejoramiento de áreas recreativas	21	24
Mantenimiento de vialidades públicas	14	9
Colocación y mantenimiento de alumbrado público	7	4
Mantenimiento de áreas verdes	4	2
Mantenimiento de viviendas	3	2
Creación de áreas recreativas	1	3
Otras con menos de 2%	6	4
Ninguna/NS/NC	44	52

# Nivel de satisfacción con la Unidad Habitacional

*¿Qué tan orgulloso se siente usted de vivir en esta unidad habitacional, muy orgulloso, algo orgulloso, poco o nada orgulloso?*

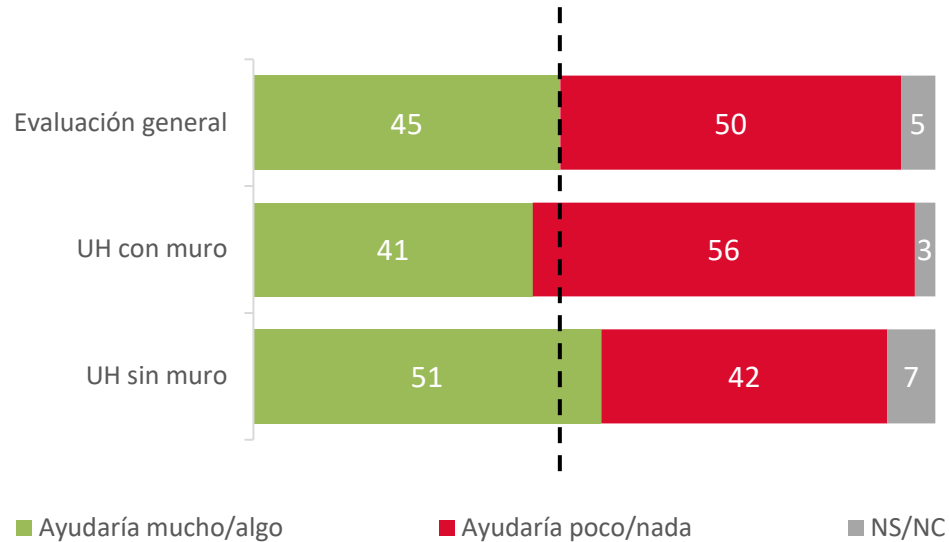
N= 1,248



# Impacto de una obra artística

*¿Qué tanto cree que una obra artística podría ayudar a que usted se sienta más orgulloso de vivir en esta unidad, ayudaría mucho, algo, poco o no ayudaría para nada?*

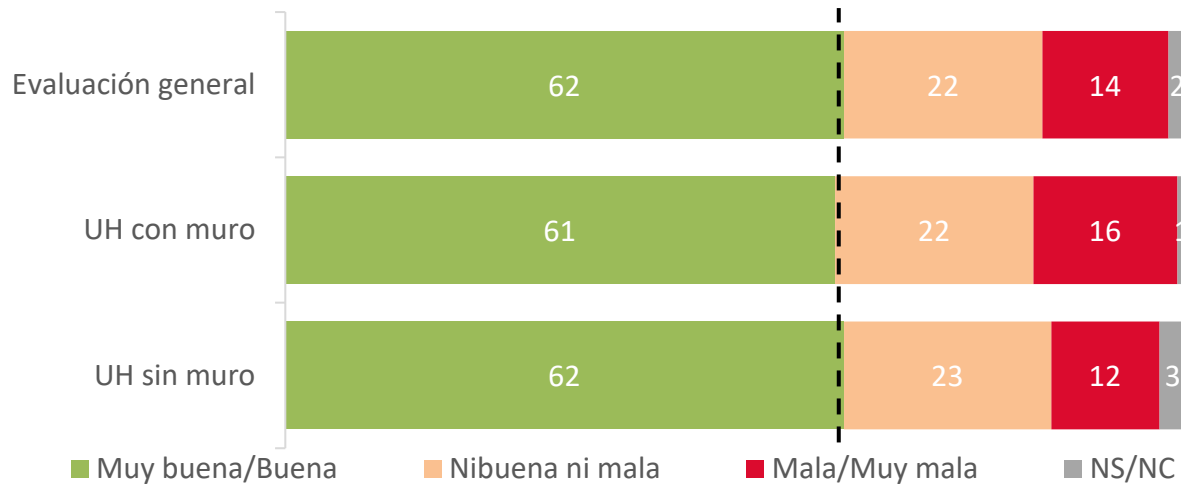
N= 1,248



# Nivel de convivencia entre vecinos de la localidad

¿En general, que tan buena o mala es la convivencia entre los vecinos de esta unidad?

N= 1,248

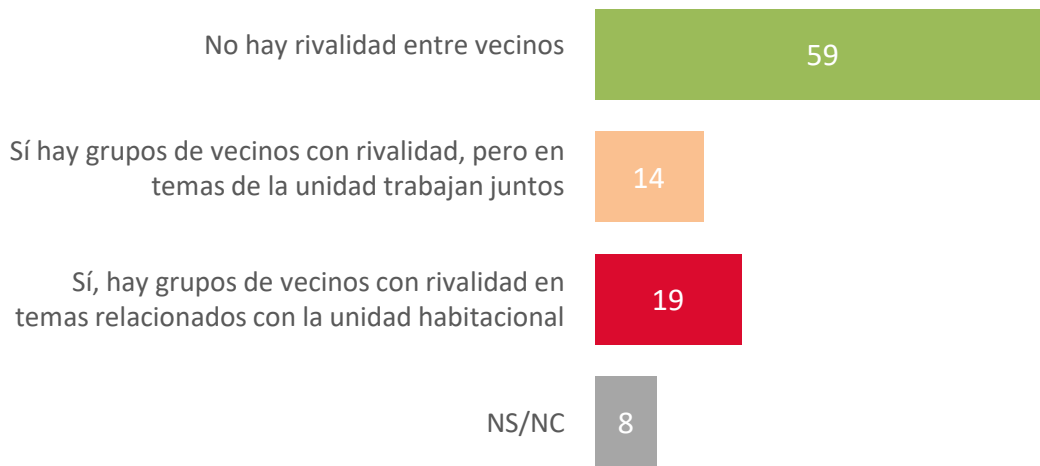


# Nivel de rivalidad entre vecinos

Casi el 60% consideró que no existen rivalidades entre vecinos de sus UH.

*¿Hay grupos de vecinos que tienen rivalidad en temas relacionados con la unidad habitacional?*

N= 1,248





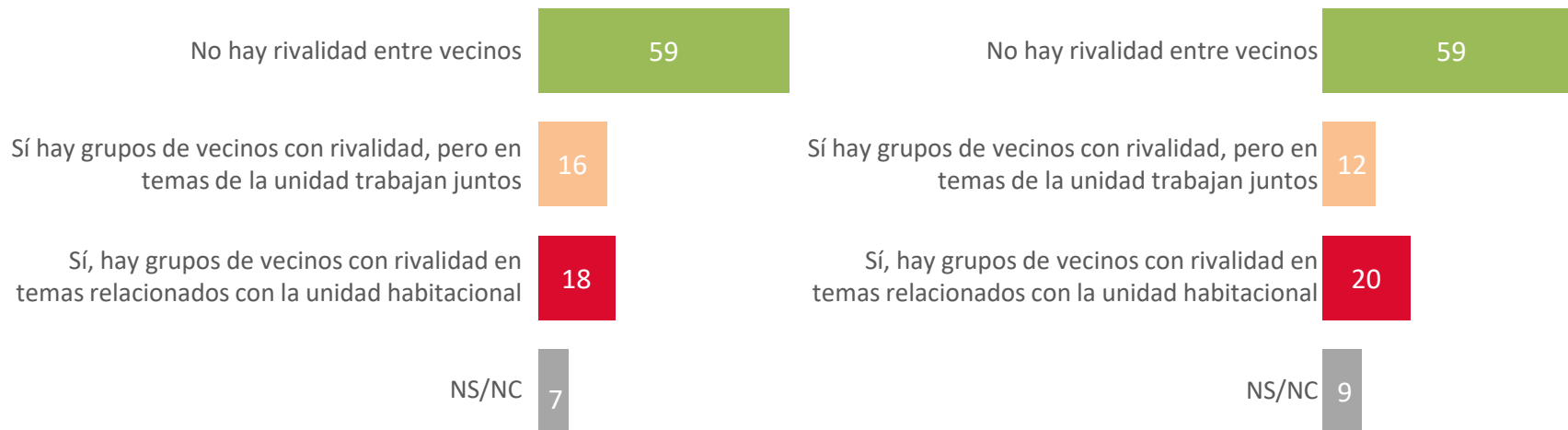
# Nivel de rivalidad entre vecinos de la localidad-cruce por tipo de intervención

Lo anterior es consistente por tipo de intervención.

*¿Hay grupos de vecinos que tienen rivalidad en temas relacionados con la unidad habitacional?*

UH con muro

UH sin muro



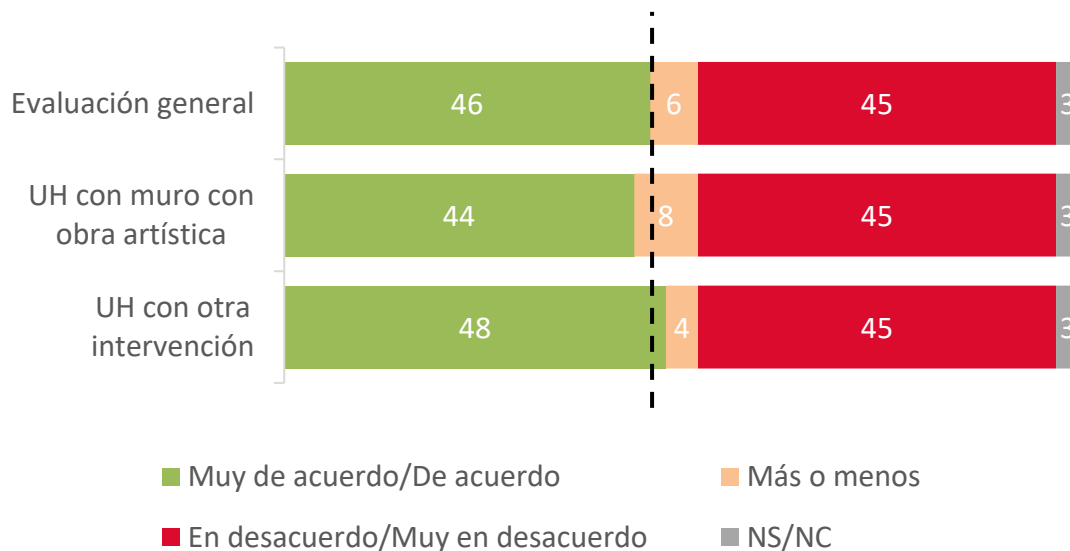
N= 1,248

# Percepción de actitudes vecinales

Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las frases siguientes respecto a sus vecinos de la unidad habitacional: **Si uno no se cuida a sí mismo los vecinos se aprovecharán**

¿Está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?

N= 1,248



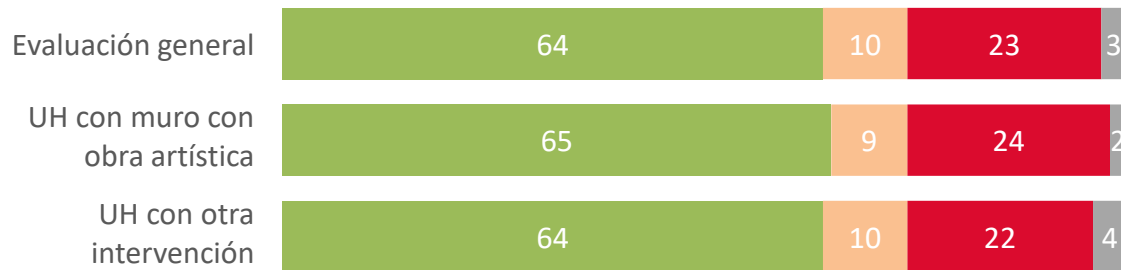
# Percepción de actitudes vecinales

La mayoría de las personas considera a sus vecinas y vecinos como gente solidaria. No hay diferencias por tipo de intervención en UH.

Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las frases siguientes respecto a sus vecinos de la unidad habitacional: **La mayoría de los vecinos son personas solidarias**

¿Está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?

N= 1,248



■ Muy de acuerdo/De acuerdo

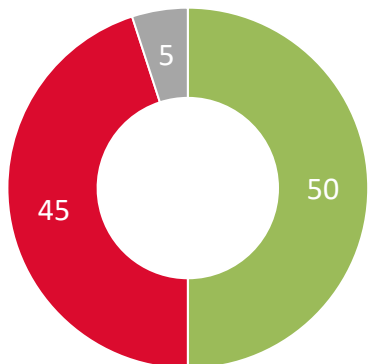
■ Más o menos

■ En desacuerdo/Muy en desacuerdo

■ NS/NC

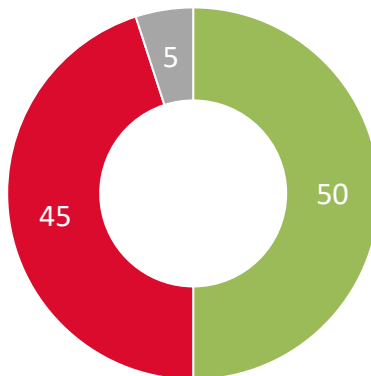
# Disposición vecinal para la mejora de espacios públicos

¿Usted diría que las y los vecinos frecuentemente ayudan a los demás vecinos o sólo se preocupan por sí mismos?



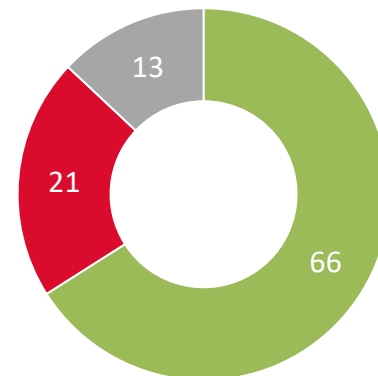
- Frecuentemente ayudan a los demás vecinos
- Solo se preocupan por sí mismos
- NS/NC

¿Usted estaría dispuesto a participar en acciones colectivas para el mejoramiento de los espacios públicos de esta unidad?



- Sí estaría dispuesto
- No estaría dispuesto
- NS/NC

¿Usted considera que los vecinos de la unidad estarían dispuestos a participar en acciones colectivas para el mejoramiento de sus espacios públicos?



- Sí estarían dispuestos
- No estarían dispuestos
- NS/NC

N= 1,248

# Disposición vecinal para la mejora de espacios públicos

¿Usted diría que las y los vecinos frecuentemente ayudan a los demás vecinos o sólo se preocupan por sí mismos?

Tipo de intervención	Frecuentemente ayudan a los demás vecinos	Solo se preocupan por sí mismos	NS/NC
UH con muro	51	45	4
UH sin muro	50	44	6

¿Usted estaría dispuesto a participar en acciones colectivas para el mejoramiento de los espacios públicos de esta unidad?

Tipo de intervención	Sí estaría dispuesto	No estaría dispuesto	NS/NC
UH con muro	80	18	2
UH sin muro	80	18	2

¿Usted considera que los vecinos de la unidad estarían dispuestos a participar en acciones colectivas para el mejoramiento de sus espacios públicos?

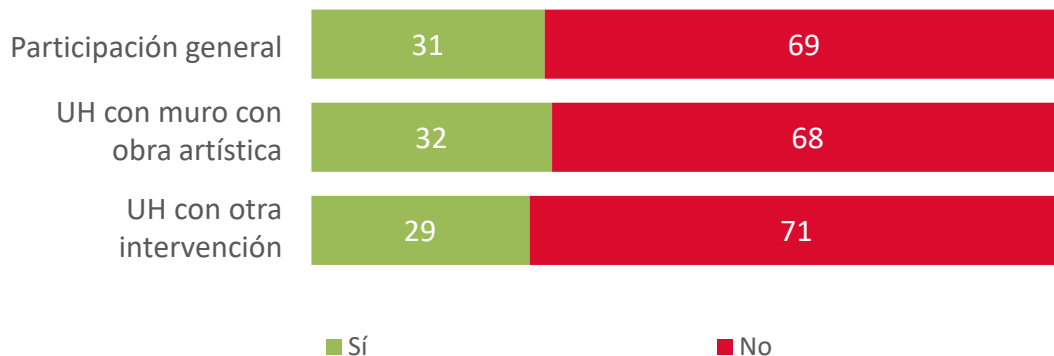
Tipo de intervención	Sí estarían dispuestos	No estarían dispuestos	NS/NC
UH con muro	68	19	13
UH sin muro	63	23	14

N= 1,248

# Participación voluntaria en beneficio de la UH

La mayoría de las personas no han participado en alguna actividad en beneficio de la UH, sin diferencias por tipo de intervención; en el caso del género, son los hombres quienes reportaron haber tenido mayor participación.

*Dígame si durante los últimos 12 meses: ¿Ha participado personalmente como voluntario en alguna actividad en beneficio de la unidad habitacional?*

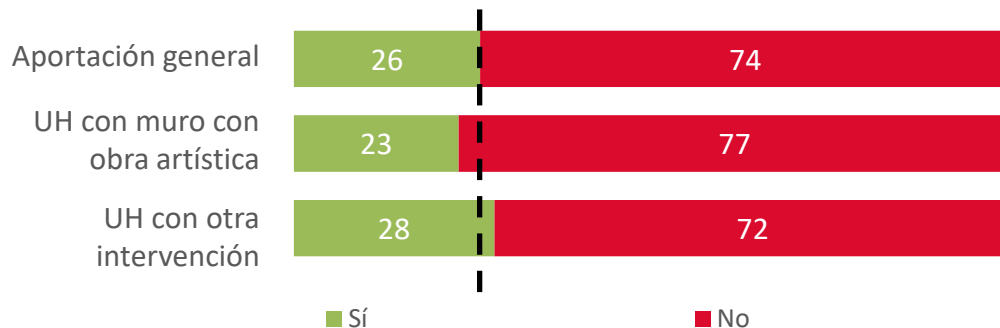


N= 1,248

# Aportación económica en beneficio de la UH

La mayoría de las personas encuestadas reportó no haber donado dinero para mejoras en las UH. Hay un ligero cambio por tipo de intervención y género; para el primer caso las UH con otro tipo de intervención que no es muro son han invertido en mayor medida, y para el segundo caso, son los hombres los que han aportado recursos económicos a las UH.

*Dígame si durante los últimos 12 meses: ¿Ha aportado o donado dinero para hacer alguna mejora en la unidad habitacional?*

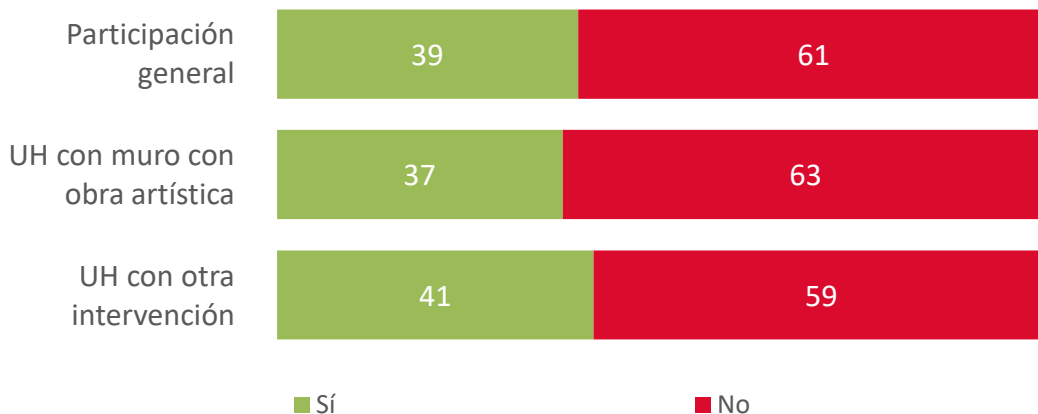


# Participación en asambleas y juntas de la UH

La participación en juntas y asambleas es baja, solo el 39% afirmó asistir. Esto es constante en ambos tipos de UH, mostrando un ligero incremento en aquellas que no cuentan con muro.

*Dígame si durante los últimos 12 meses: ¿Ha participado en las juntas o asambleas de los comités de vecinos de la unidad habitacional?*

N= 1,248



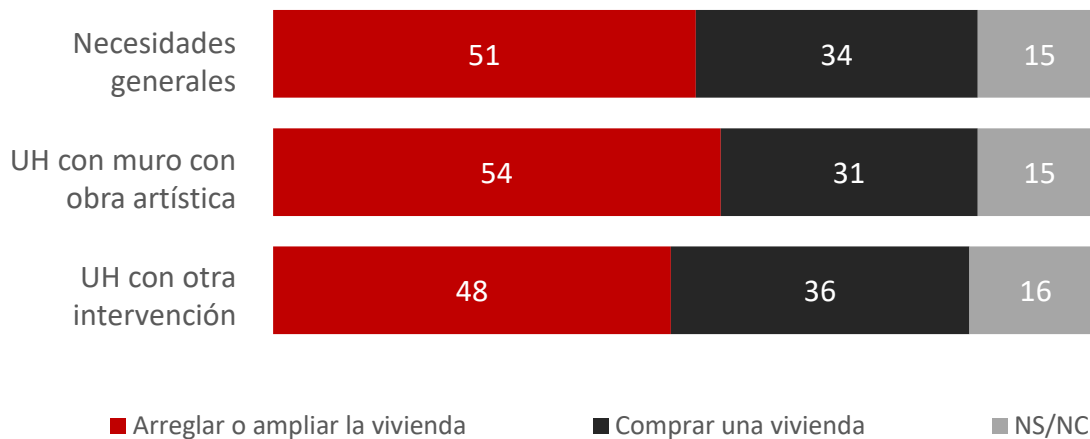
N= 1,248



# Necesidades en la vivienda

El principal interés de manera general es Comprar una vivienda, más del 50% eligió esta opción, lo cual se reafirmó en ambos tipos de UH.

*¿Qué necesita usted más, comprar una vivienda o ampliar, arreglar o remodelar esta vivienda?*



N= 1,248

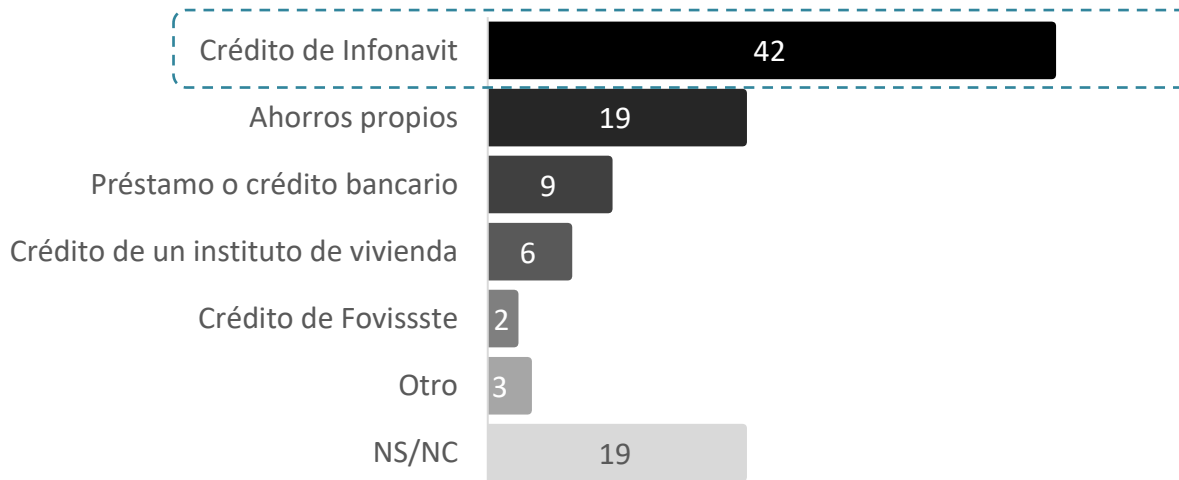
N= 1,248

# Instituciones para solicitar un crédito para comprar, arreglar o ampliar una vivienda

El Infonavit es el primer referente para solicitar un crédito para arreglar o ampliar una vivienda con el 42% de las personas que lo dijeron.

*¿Si usted requiriese un crédito para arreglar o ampliar la vivienda, dónde lo solicitaría?*

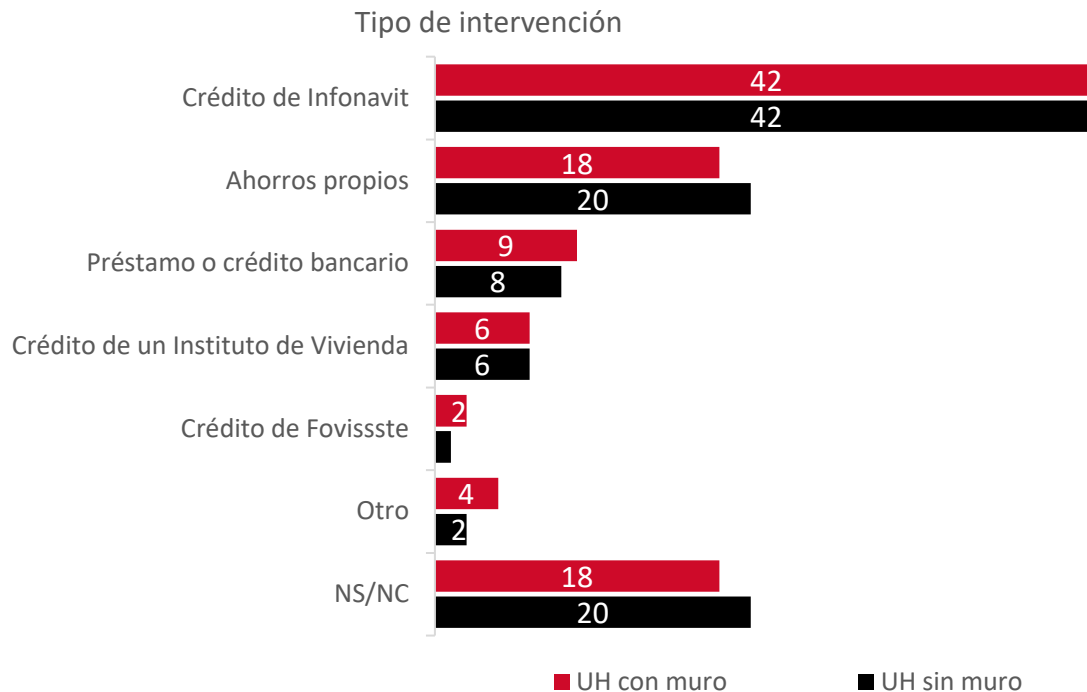
N= 1,248



# Instituciones para solicitar un crédito para comprar, arreglar o ampliar una vivienda- cruce por tipo de intervención

¿Si usted requiriese un crédito para arreglar o ampliar la vivienda, dónde lo solicitaría?

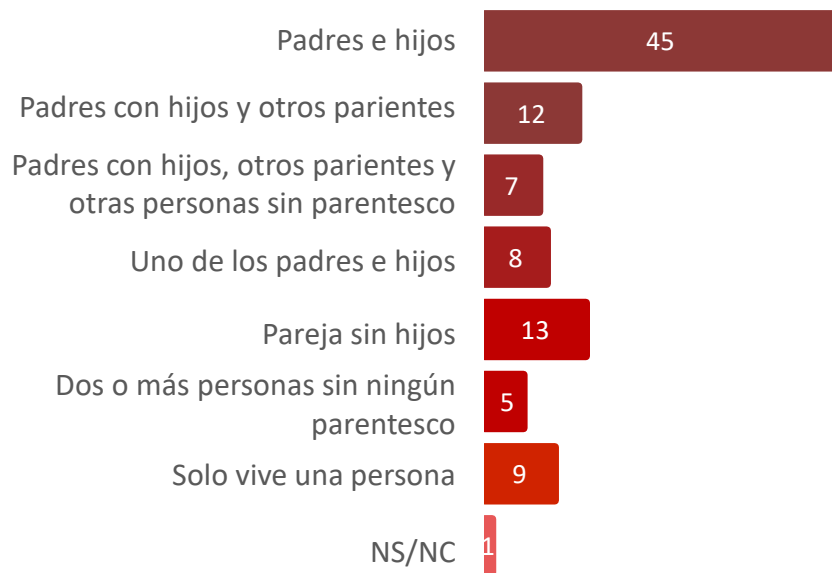
N= 1,248



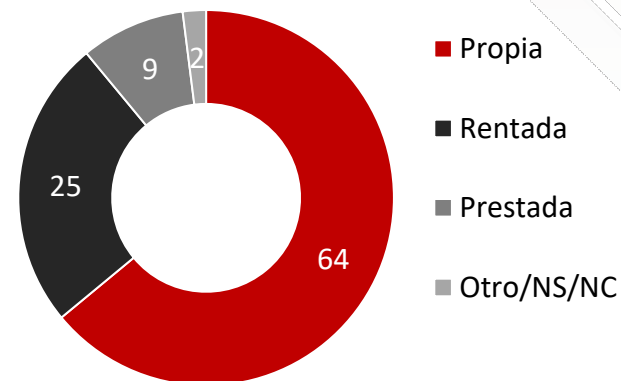
# ANEXO

# Datos sociodemográficos

## Conformación del hogar



## Tipo de vivienda



N= 1,248