



Tracking

Derechohabientes, primer bimestre 2023

Encuesta telefónica

Febrero 2023

Nota Metodológica



Objetivo

- Evaluar el conocimiento y la opinión del Infonavit; la probabilidad de adquirir un crédito para vivienda o terreno, conocimiento de MCI y del Programa Responsabilidad Compartida, situación actual y expectativas económicas, y evaluación de autoridades.

Tamaño de muestra

- 780 cuestionarios aplicados mediante entrevistas telefónicas; el número de cuestionarios permite estimar proporciones de 0.2 y superiores con una confianza de 95% y un error muestral estimado de +/-3.5 puntos porcentuales.

Población objetivo

- Personas que tienen un trabajo formal y están inscritas al Instituto Mexicano del Seguro Social durante la semana previa al levantamiento del cuestionario.

Fechas de levantamiento

- Del 31 de enero al 16 de marzo de 2023.

Diseño muestral

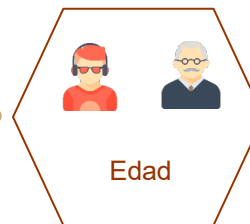
- Marco muestral. Números telefónicos residenciales de viviendas donde habitan trabajadores que cotizan al IMSS.
- Estratificado. 15 estratos distribuidos en las 5 zonas metropolitanas con más trabajadores que cotizan al Infonavit (CDMX, Guadalajara, Monterrey, Torreón y Tijuana), 5 estratos de ciudades y 5 estratos de municipios; se asignaron tamaños de muestra para cada estrato.
- Selección. Muestreo simple aleatorio.

I. PERFIL DEL INFORMANTE

Perfil del informante

El porcentaje corresponde a los segmentos ya ponderados

	%	Casos
Masculino	62	391
Femenino	38	389
Centenials (15-29)	30	213
Millennials (30-39)	29	274
Generación X (40-54)	33	260
Baby Boomers (55-más)	8	33
Sin estudios	0	3
Básico	35	257
Medio	32	313
Superior	32	206



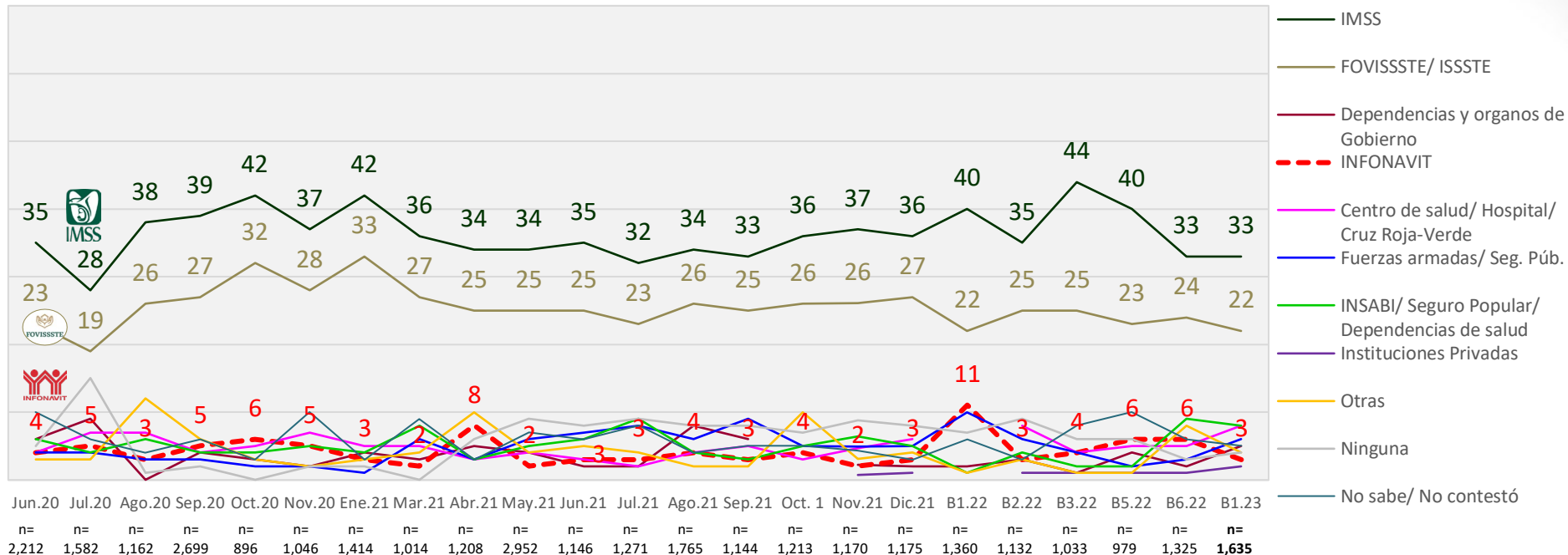
II. CONOCIMIENTO Y OPINIÓN DEL INFONAVIT

Recordación de instituciones públicas de seguridad social

Suma de tres menciones



Instituciones públicas de seguridad social
(Porcentaje)



n = Número de casos

Preg. 2.1 Hablando de instituciones públicas de seguridad social, ¿cuáles le vienen a la mente?, ¿Cuál otra?

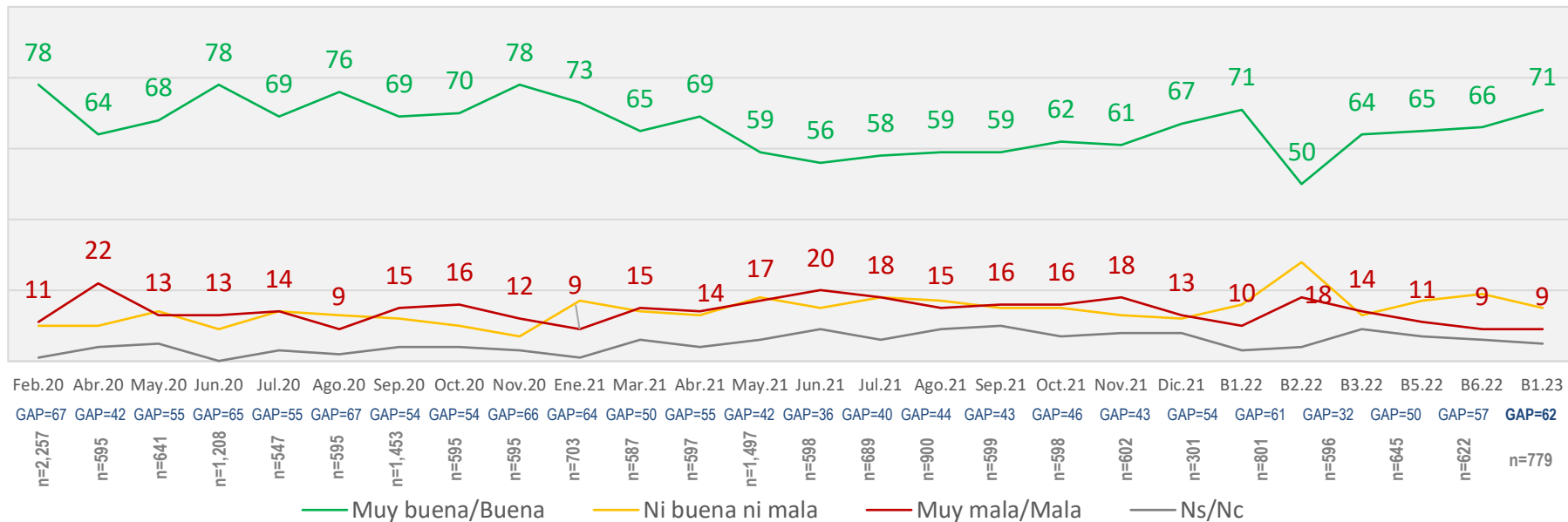
Conocimiento y opinión del Infonavit



(Porcentaje)

% Sí conoce	91	97	97	96	98	99	99	98	91	99	100	99	99	100	100	99	99	99	99	97	99	100	100	99	Esp 99 Ayu 1	
Casos	n=2,506	n=607	n=663	n=1,264	n=613	n=600	n=1,460	n=600	n=600	n=705	n=587	n=602	n=1,503	n=600	n=689	n=900	n=600	n=602	n=604	n=603	n=823	n=600	n=654	n=648	n=629	n=780

% Opinión



Preg. 2.4 ¿Usted conoce o ha oído hablar del Infonavit?

Preg.2.5 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

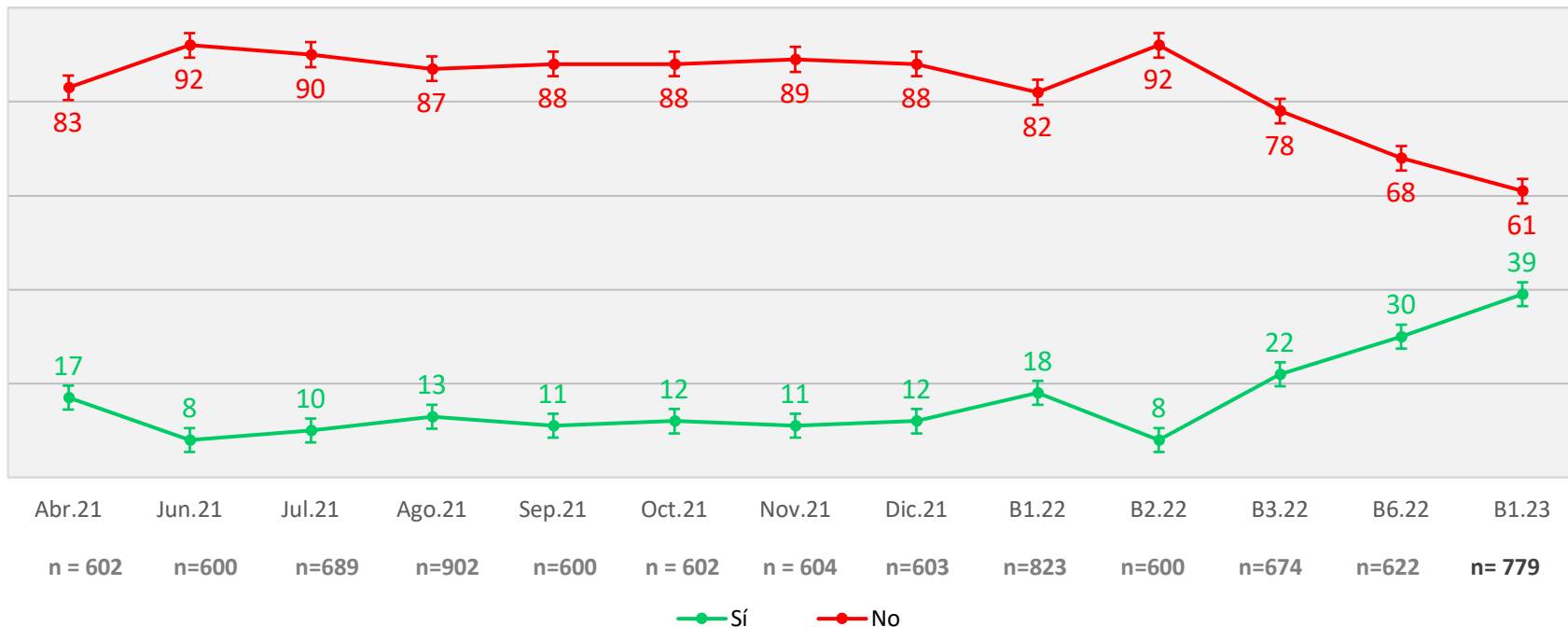
n = Número de casos

Contacto establecido con el Infonavit

Último mes



Contacto con Infonavit en el último mes
(Porcentaje)



Preg. 2.6 ¿En el último mes usted estableció contacto con el Infonavit para solicitar información, realizar o dar seguimiento a algún trámite?

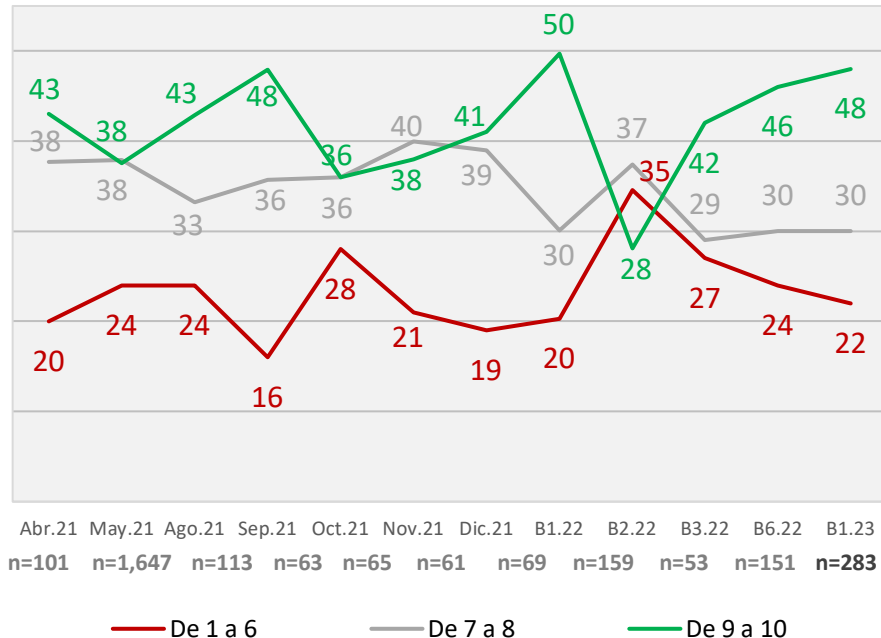
n = Número de casos

Recomendación de Infonavit con sus familiares o amigos

Solo quien contactó al Infonavit en el último mes



Escala de recomendación de Infonavit
(Porcentaje)



Abr.21 n=101 May.21 n=1,647 Ago.21 n=113 Sep.21 n=63 Oct.21 n=65 Nov.21 n=61 Dic.21 n=69 B1.22 n=159 B2.22 n=53 B3.22 n=151 B6.22 n=283

— De 1 a 6 — De 7 a 8 — De 9 a 10



El valor de referencia del NPS para la industria financiera en México se ubica en 30 puntos

NPS (Net Promoter Score)

=

$\Sigma\%$ Promotores (De 9 a 10)

-

$\Sigma\%$ Detractores (De 1 a 6)

Mes	Promedio	NPS Infonavit
B1.23	7.63	25.2
B6.22	7.84	23.0
B3.22	8.78	14.6
B2.22	6.71	-6.5
B1.22	7.77	29.4
Dic.21	8.51	21.9
Nov.21	8.58	16.8
Oct.21	8.00	8.20
Sep.21	8.01	31.5
Ago.21	7.49	18.9
May.21	7.49	13.0
Abr.21	7.71	23.8

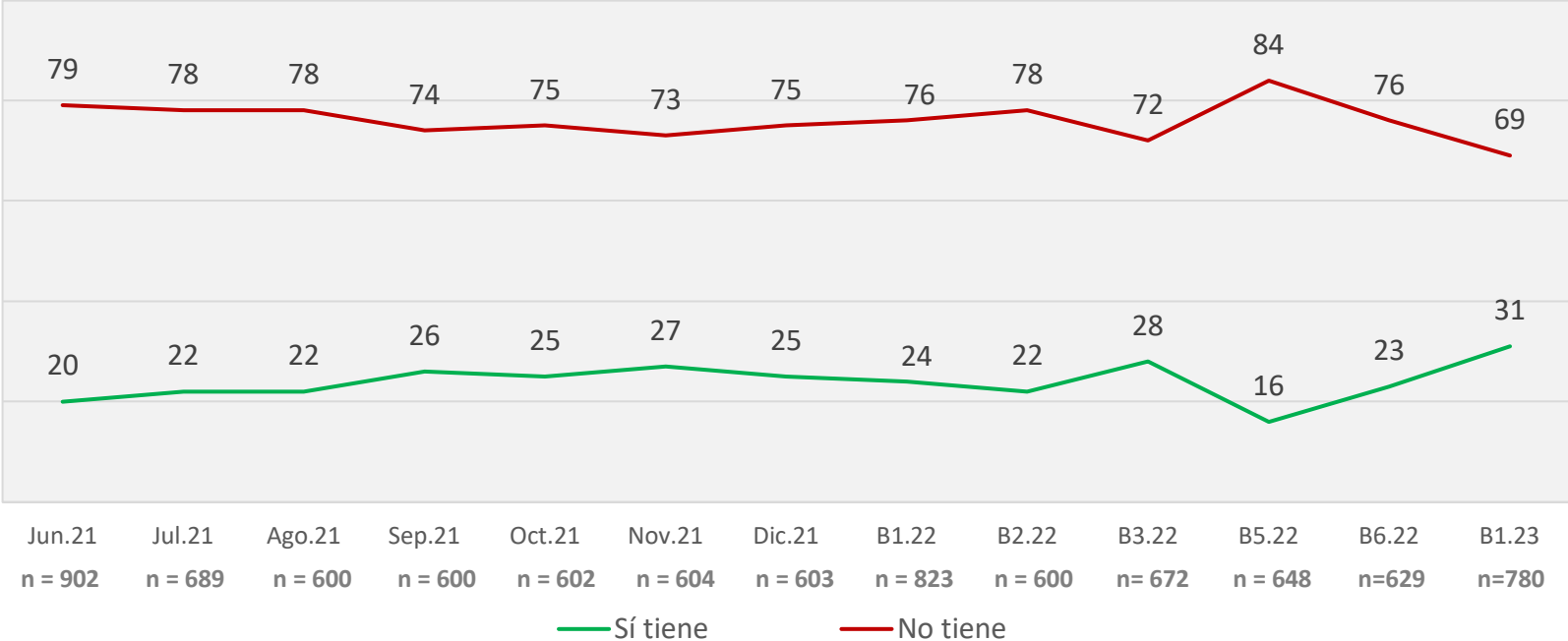
Preg. 2.7 En una escala de 1 a 10, en donde 1 es no lo recomendaría en absoluto y 10 es lo recomendaría totalmente, ¿qué tanto recomendaría al Infonavit entre sus familiares y amigos?

III. CRÉDITO

Derechohabientes con un crédito de vivienda



¿Tienen un crédito de vivienda?
(Porcentaje)

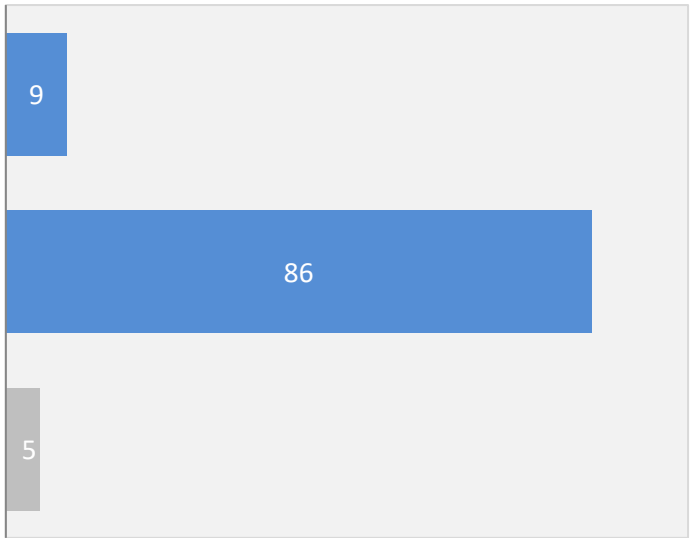


Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Fecha que obtuvo crédito el entrevistado y nominación del crédito

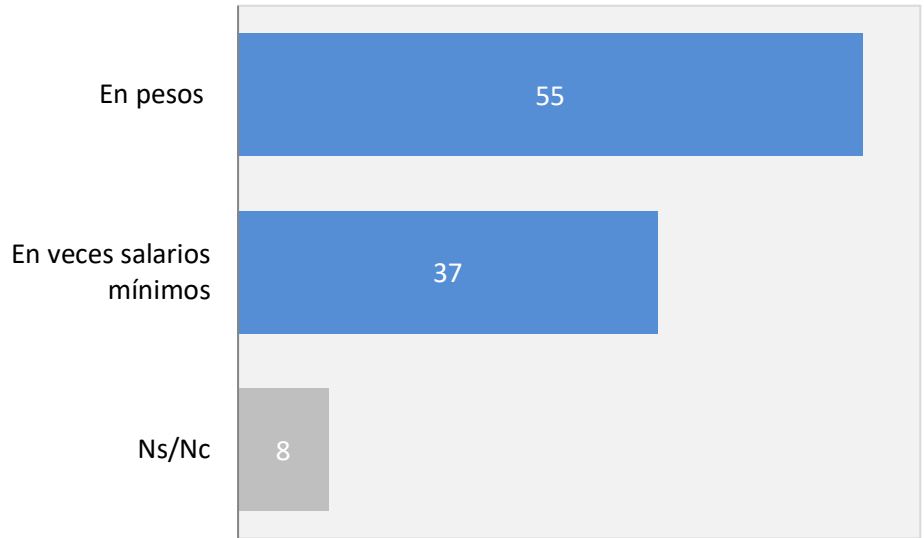


**Año que obtuvo crédito
(Porcentaje)**



n = 229

**Tipo de crédito con Infonavit
(Porcentaje)**



n = 229

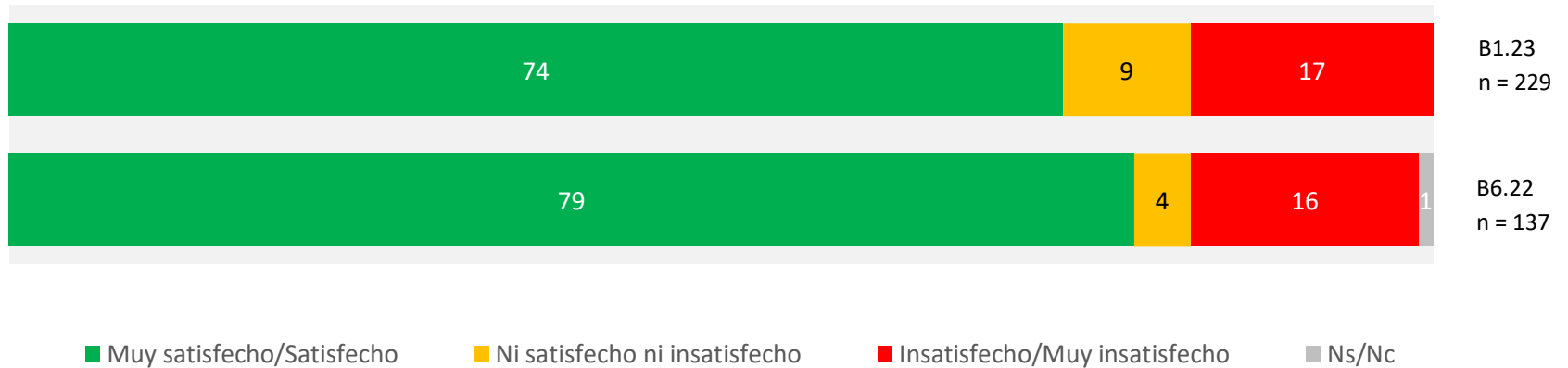
n = Número de casos

Preg. 2.9 ¿En que año obtuvo su crédito?.
Preg. 2.10 ¿Su crédito esta en veces salarios mínimos o en pesos?

Satisfacción del entrevistado con su crédito



Satisfacción con su crédito
(Porcentaje)



Preg. 2.11 ¿En general, qué tan satisfecho se encuentra usted con su crédito

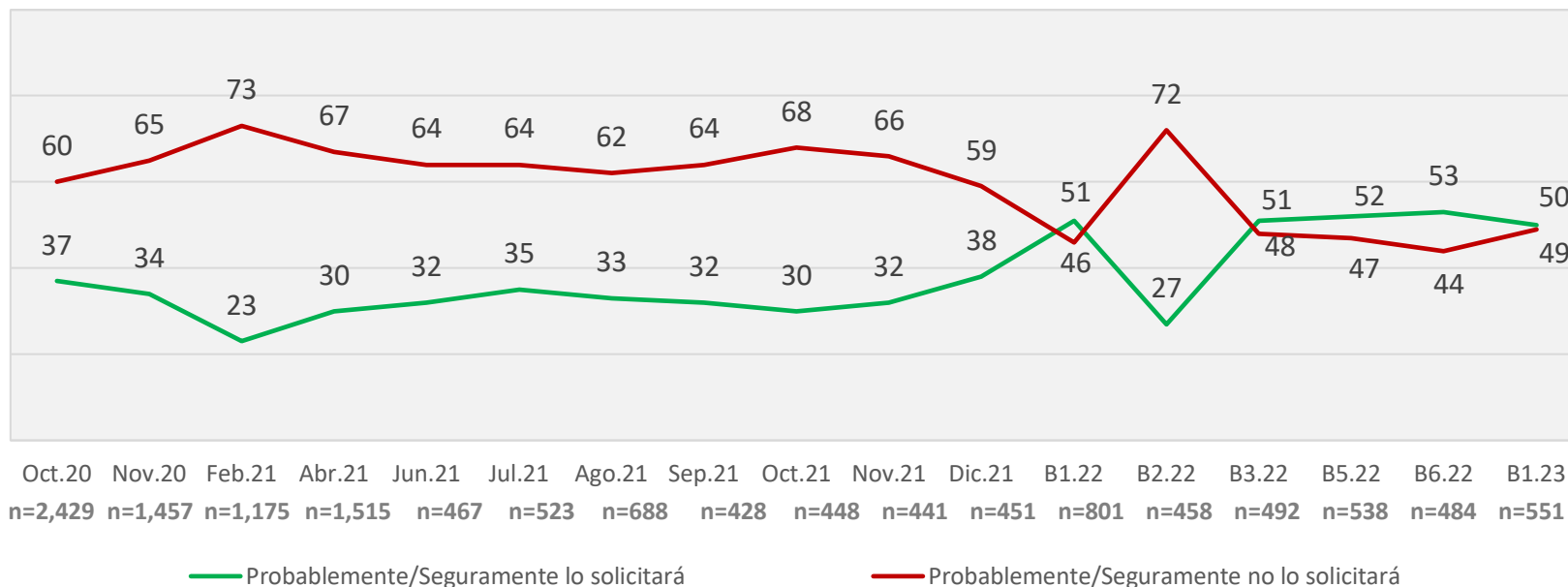
Infonavit:

n = Número de casos

Probabilidad de adquirir un crédito para vivienda

Sólo quienes no tienen crédito y segura o probablemente lo solicitarán

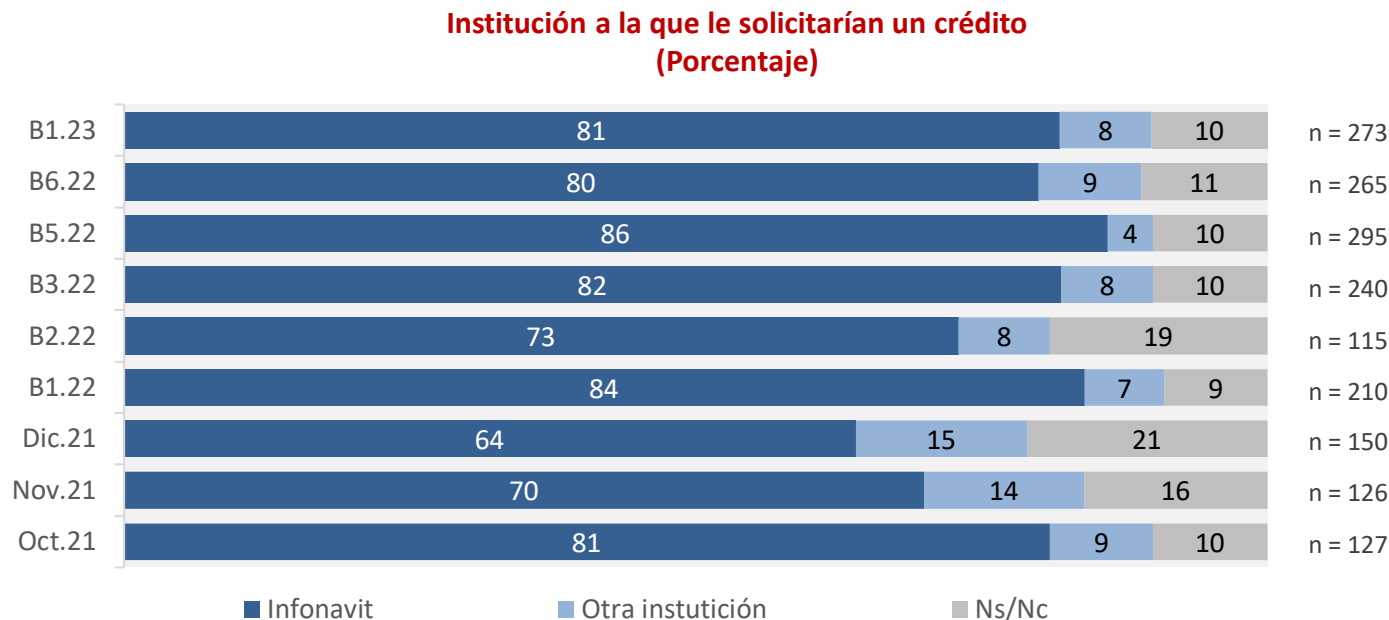
Posibles solicitantes de un crédito de vivienda
(Porcentaje)



Oct.20 n=2,429 Nov.20 n=1,457 Feb.21 n=1,175 Abr.21 n=1,515 Jun.21 n=467 Jul.21 n=523 Ago.21 n=688 Sep.21 n=428 Oct.21 n=448 Nov.21 n=441 Dic.21 n=451 B1.22 n=801 B2.22 n=458 B3.22 n=492 B5.22 n=538 B6.22 n=484 B1.23 n=551

Institución con la que piensa solicitar un crédito

Sólo quienes no tienen crédito y segura o probablemente lo solicitarán



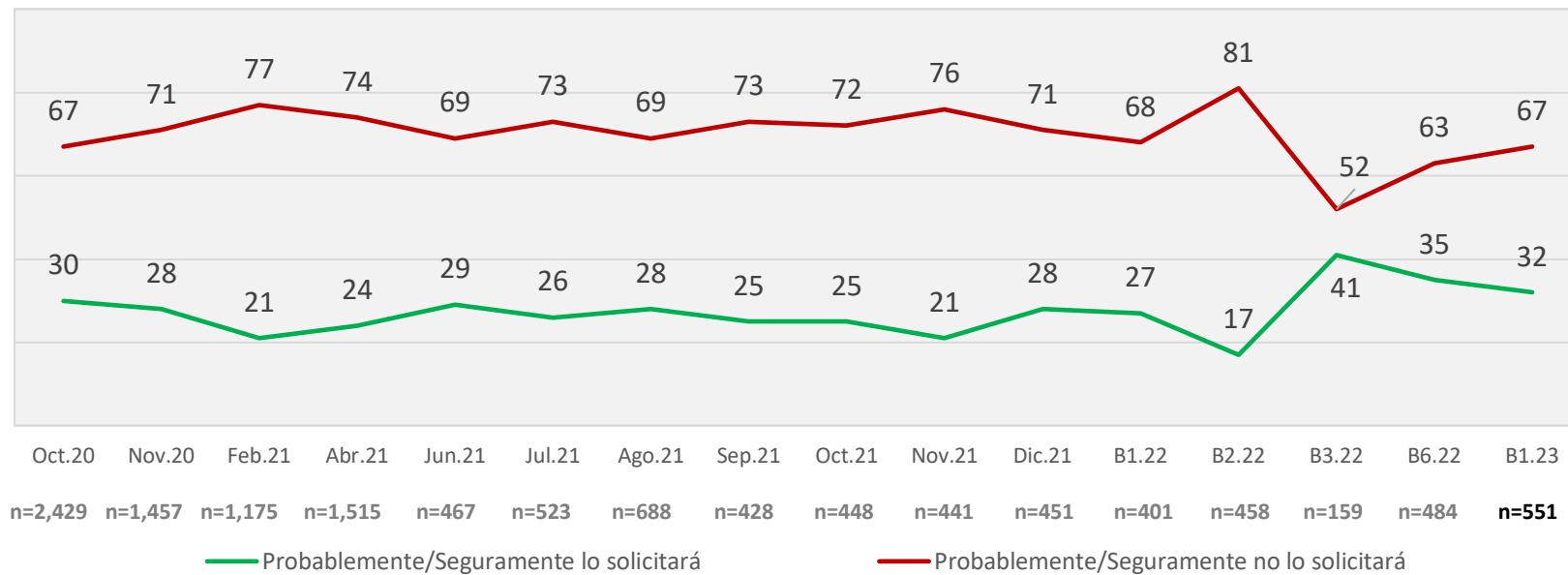
*Sumando Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 2.14 ¿Con qué Institución de crédito piensa solicitar el crédito?

Probabilidad de adquirir un crédito para terreno

Posibles solicitantes de un crédito para adquirir un terreno
(Porcentaje)



Sumando $N_s/N_c = 100$ por ciento
n = Número de casos

Preg.2.15. ¿Qué tan probable es que usted solicite un crédito para adquirir un terreno durante los próximos 12 meses?

Institución con la que piensa solicitar un crédito para adquirir un terreno

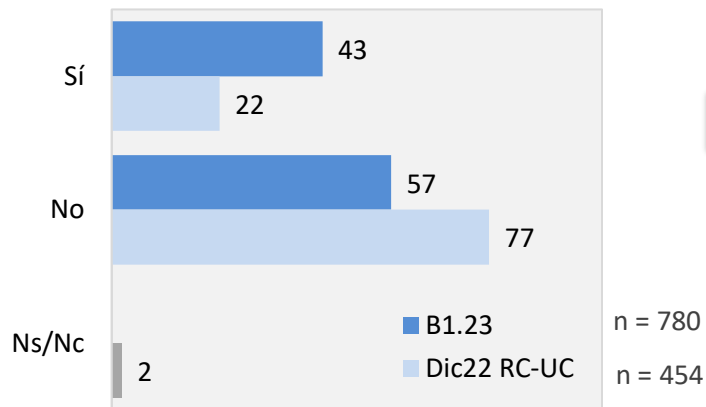
Instituciones para solicitar crédito (Porcentaje)

Menciones	B6.22	B1.23
Infonavit	71	67
Banco	5	5
Fonacot	3	-
FOVISSSTE/ISSSTE	2	-
En una cooperativa	1	-
Otro	1	14
Ns/Nc	19	14
Total	100	100
Número de casos	185	189

III. CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Conocimiento del programa Ventanilla Universal de Responsabilidad Compartida

Conoce el programa
(Porcentaje)



Que conocimiento tiene del programa
(Porcentaje)

Menciones	Dic22 RC-UC	B1.23
Cambia el crédito de VSM a pesos	43	21
El crédito puede ser compartido	10	18
La tasa de interés/mensualidad se vuelve fija	22	15
Se reduce el monto del saldo	3	12
Se reduce el plazo del crédito	3	6
Es un apoyo (mejoras en general)	6	2
Aumenta el monto de los créditos	1	
Insuficientemente especificado		2
Otra	6	10
Ns/Nc	6	14
Total	100	100
Número de casos	144	420

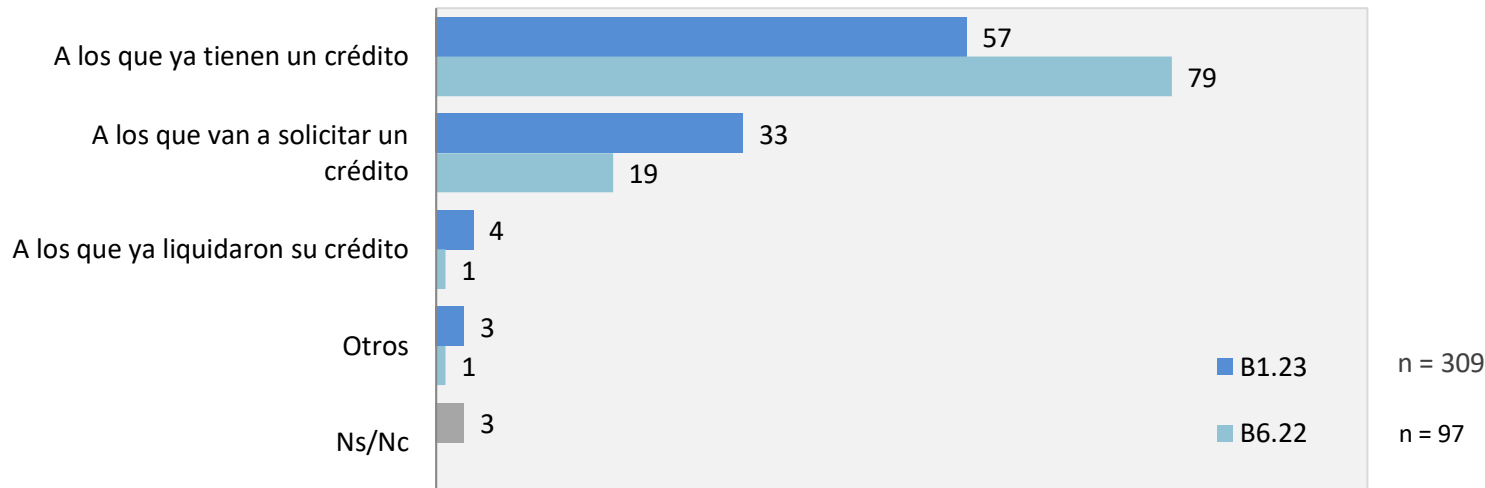
Preg. 3.1. ¿Conoce o ha oído hablar del Programa Ventanilla Universal de Responsabilidad Compartida?

Preg. 3.2 ¿Por lo que usted sabe, de qué se trata este programa Responsabilidad Compartida?

Identificación de la población objetivo del programa



**Públicos a los que creen que se dirige el programa
(Porcentaje)**



Preg. 3.3 Por lo que usted sabe, ¿a quién se dirige el programa Responsabilidad Compartida, a los que van a solicitar un crédito, a los que ya tienen un crédito o a los que ya liquidaron su crédito?

n = Número de casos

Conocimiento de los beneficios de cambiar crédito de VSM a pesos con el programa VURC

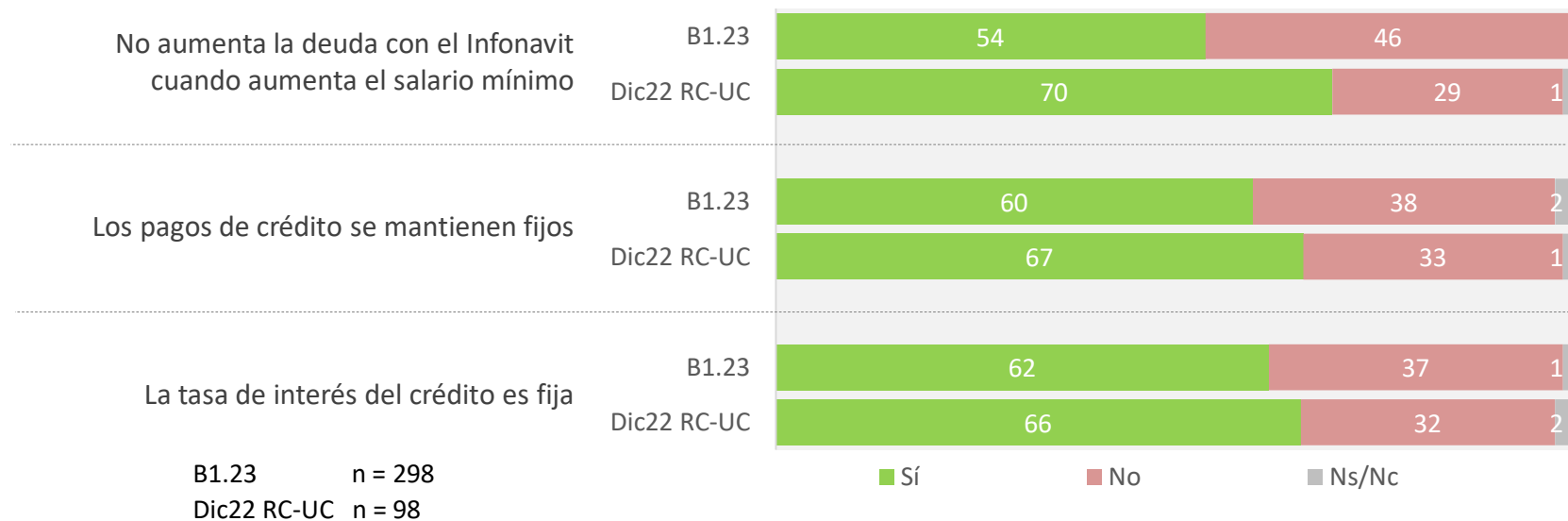


Conocimiento espontánea de beneficios (Porcentaje)

Menciones	Dic22 RC-UC	B1.23
Se congela el monto de la deuda/la mensualidad	49	18
Baja la deuda del crédito/ no aumenta	4	15
Se reduce el plazo del crédito	10	13
Bajan los intereses/ no aumentan	6	9
Sirve para ahorrar/ descuentos en general	5	5
Si el salario mínimo sube, no aumenta la mensualidad	6	3
El crédito no aumenta cada año	3	3
Otra	5	14
Ns/Nc	12	19
Total	100	100
Número de casos	144	436

Preg.3.4 Por lo que usted sabe, ¿qué beneficios pueden recibir los acreditados al cambiar su crédito de VSM a pesos con el programa Ventanilla Universal de Responsabilidad Compartida?

Conocimiento de los beneficios del Programa Responsabilidad Compartida

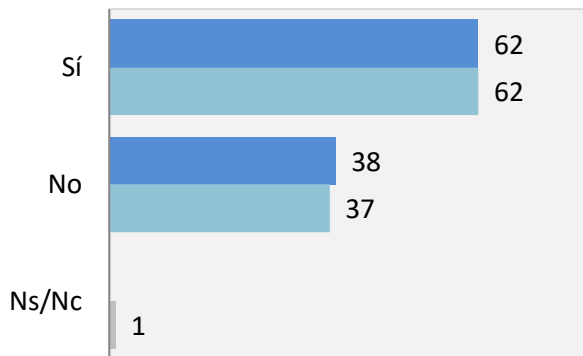


IV. MI CUENTA INFONAVIT

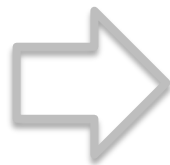
Conocimiento y cuenta en el portal “Mi Cuenta Infonavit”



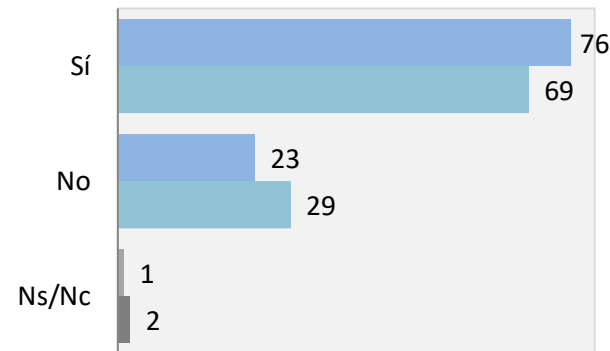
**Conocimiento del portal
“Mi cuenta Infonavit”
(Porcentaje)**



■ B1.23 n = 780
■ B6.22 n = 629



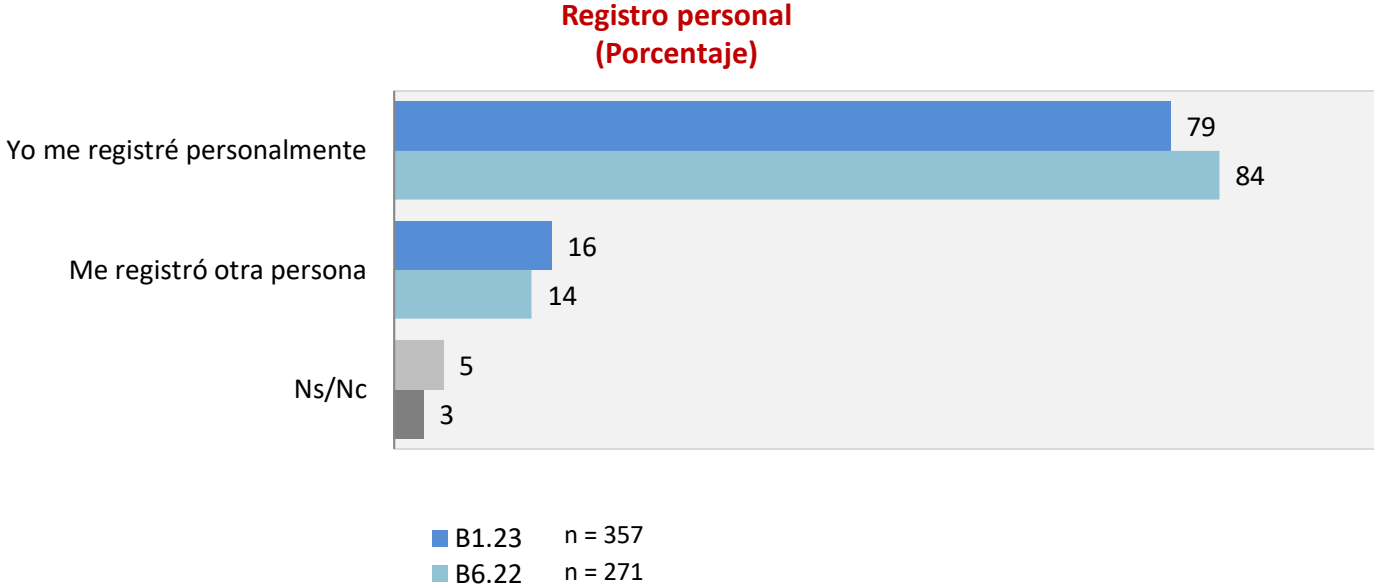
**Tiene “Mi cuenta Infonavit”
(Porcentaje)**



■ B1.23 n = 481
■ B6.22 n = 384

Preg. 4.1 ¿Usted conoce o no conoce el portal “Mi cuenta Infonavit”?
Preg. 4.2 ¿Usted tiene una cuenta en el portal “Mi Cuenta Infonavit”?

Forma de registro del entrevistado en MCI



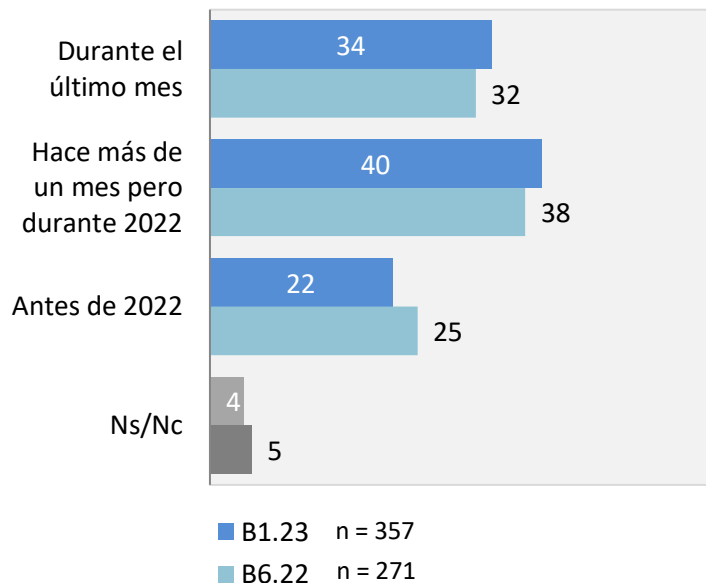
n = Número de casos

Preg. 4.3 ¿Usted se registró personalmente a “Mi Cuenta Infonavit” o lo hizo a través de otra persona?

Fecha de ingreso más reciente a MCI y consulta que realizó



**Mes de Ingreso
(Porcentaje)**



**Tipo de Información o trámite solicitado
(Porcentaje)**

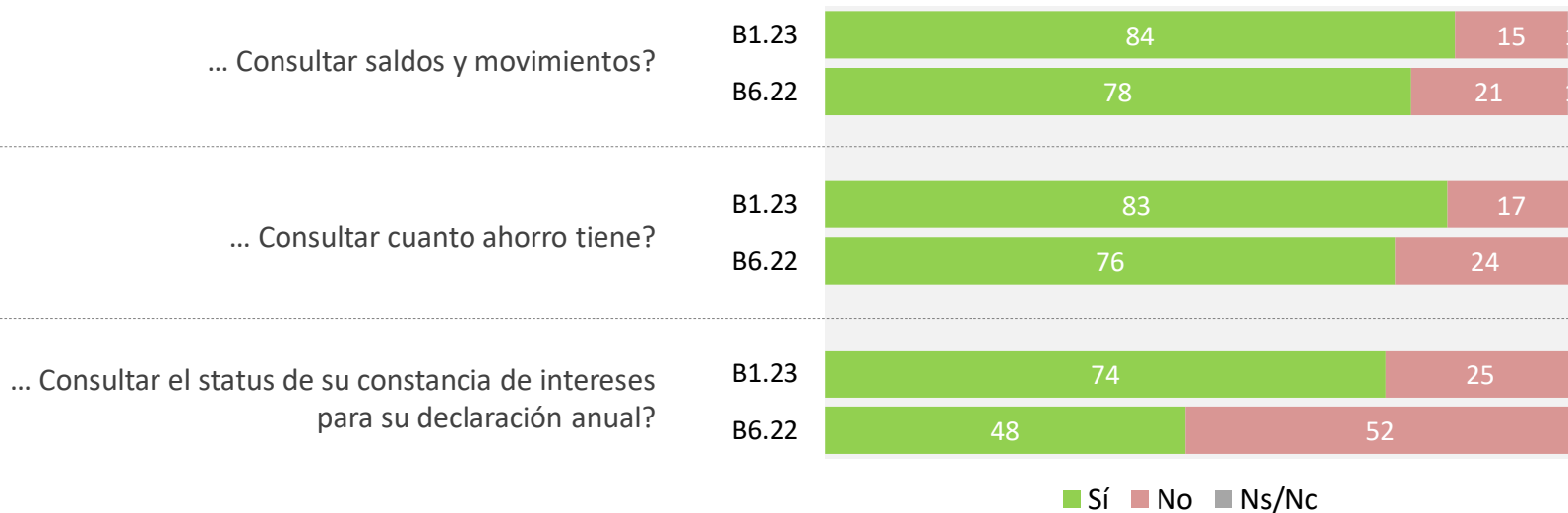
Menciones	B6.22	B1.23
Consultar saldos y movimientos	43	33
Consultar o informarse sobre su precalificación	26	22
Inscribirme para cambiar mi crédito de Veces salario mínimo a pesos	1	10
Consultar cuanto ahorro tiene	11	7
Consultar o informarse sobre su aviso de suspensión, retención y modificación de descuento.	7	1
Consultar el estatus de la constancia de intereses	1	-
Otra	10	25
Ns/Nc	1	1
Total	100	100
Número de casos	190	264

Preg. 4.4 Usted ingresó a Mi Cuenta Infonavit durante el último mes, hace más de un mes pero durante 2022, o antes de 2022?. Preg. 4.5 ¿Qué solicitud de información o trámite hizo en su visita más reciente?

Conocimiento sobre algunos servicios de consulta que MCI ofrece (1 de 2)



Servicios que se ofrecen en MCI
(Porcentaje)



B1.23 n = 481

B6.22 n = 384

*Sumando Ns/Nc = 100 por ciento

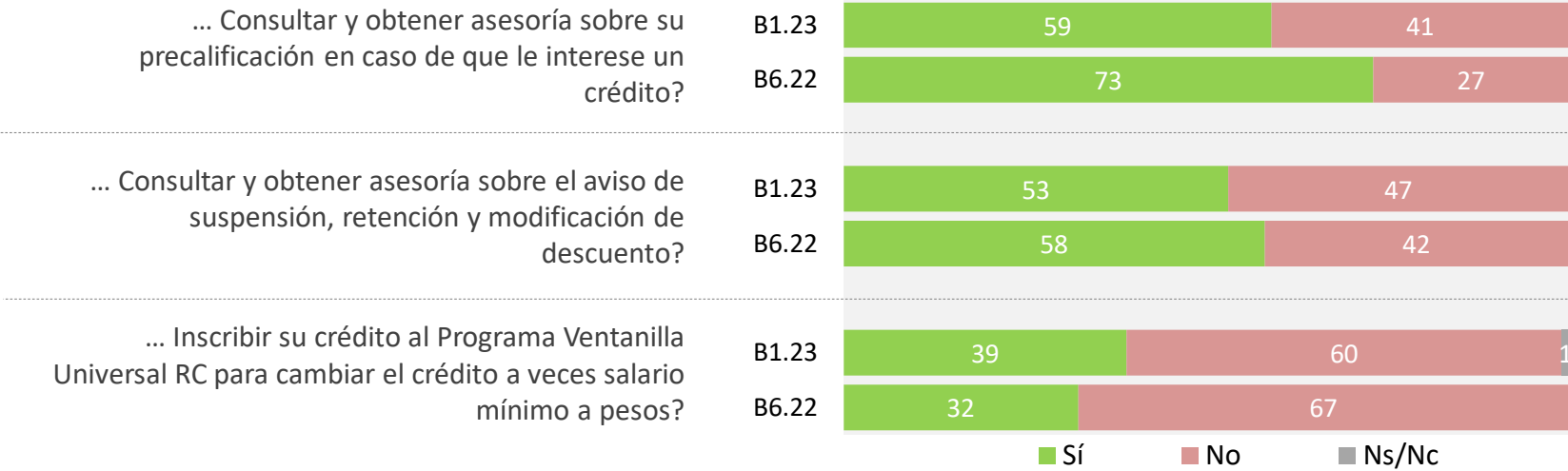
n = Número de casos

Preg. 4.6 ¿Usted sabía o no sabía que en Mi Cuenta Infonavit puede ...

Conocimiento sobre algunos servicios de consulta que MCI ofrece (2 de 2)



Servicios que se ofrecen en MCI
(Porcentaje)



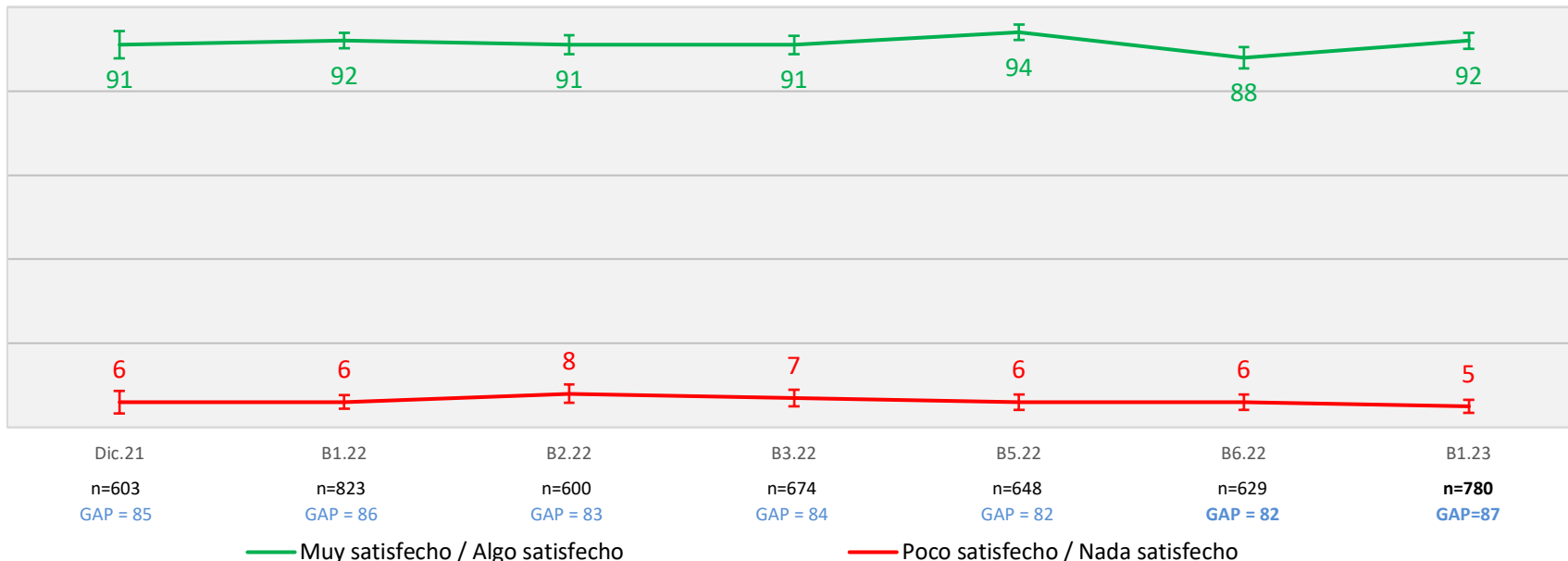
n = 481
n = 384

*Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

V. SATISFACCIÓN Y SITUACIÓN ECONÓMICA

Satisfacción del entrevistado con la vida

Satisfacción con la vida
(Porcentaje)

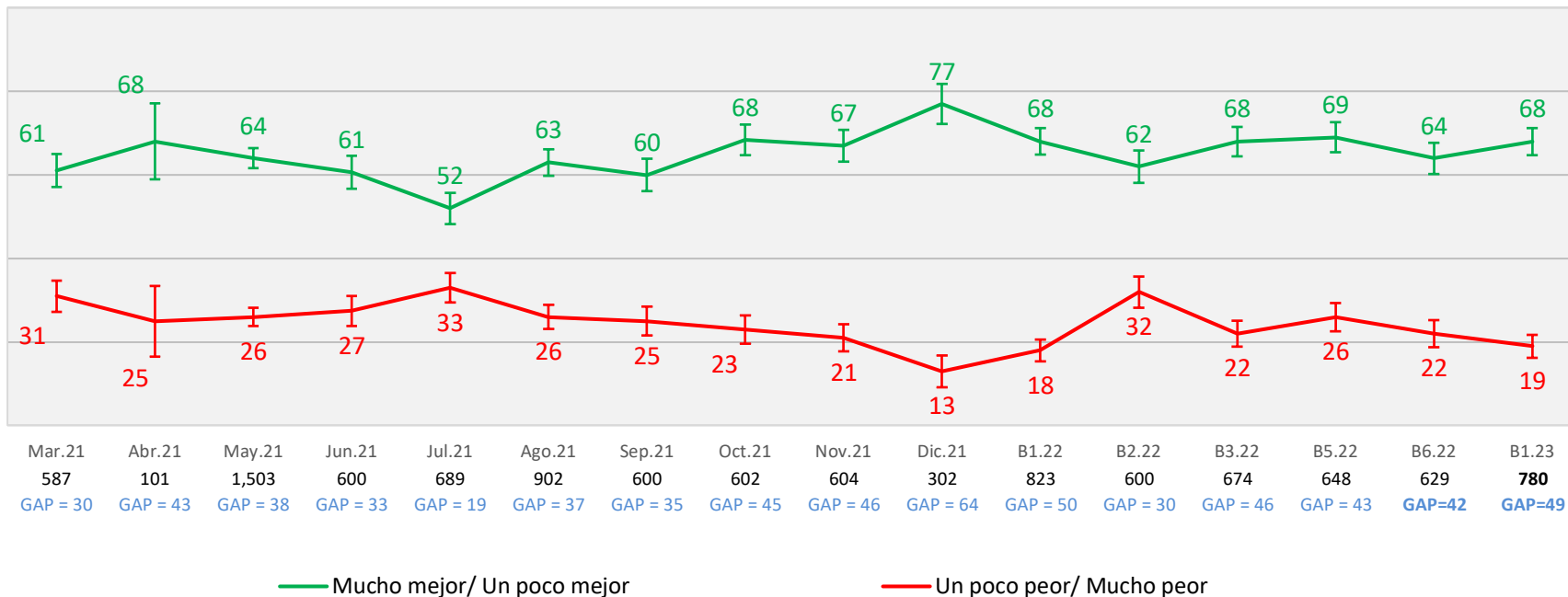


Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Preg. 5.1 En términos generales, ¿usted diría que está muy satisfecho, algo satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho con su vida?

Expectativa de la economía del país dentro de 12 meses

Expectativa de la situación económica del país dentro de 12 meses (Porcentaje)



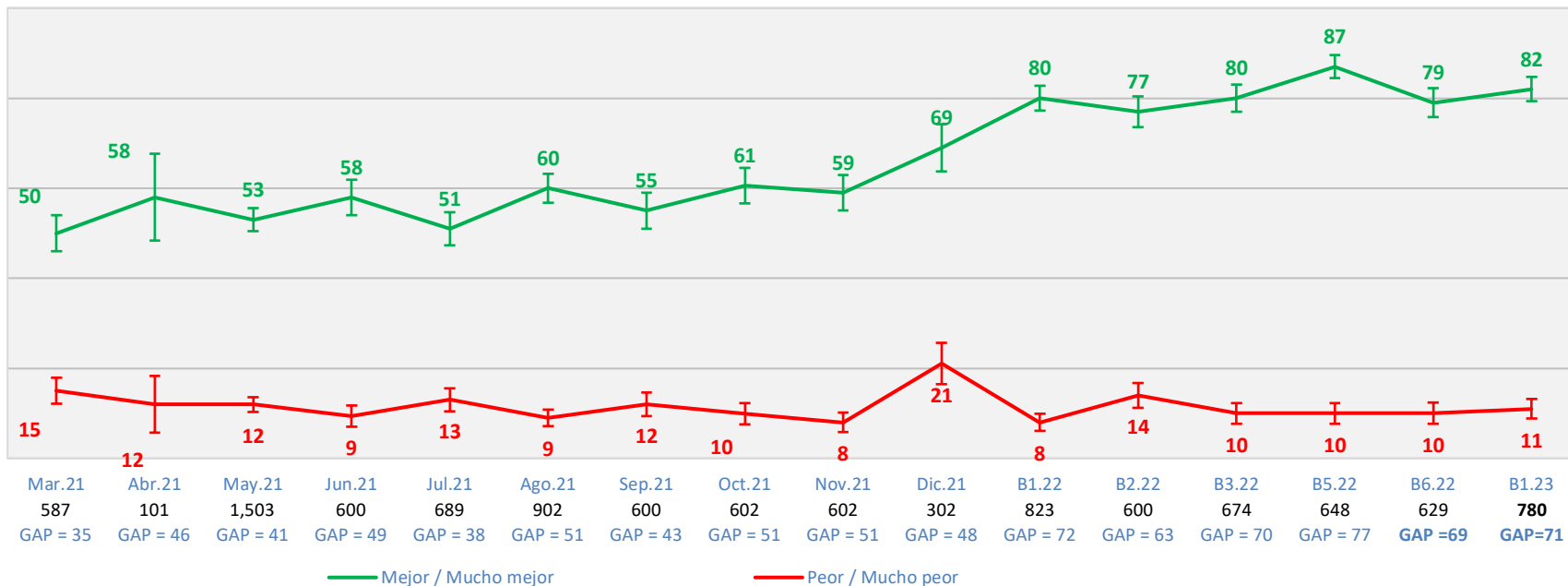
Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 5.5 ¿Y en los próximos 12 meses usted cree que, en general, la situación económica del país será mucho mejor, un poco mejor, un poco peor o mucho peor que ahora?

Expectativa de la economía familiar dentro de 12 meses

Expectativa de la situación económica del hogar dentro de 12 meses
(Porcentaje)



Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 5.6 ¿Y en los próximos 12 meses, usted cree que su situación económica y la de su familia será mucho mejor, un poco mejor, un poco peor o mucho peor que la que tiene hoy?

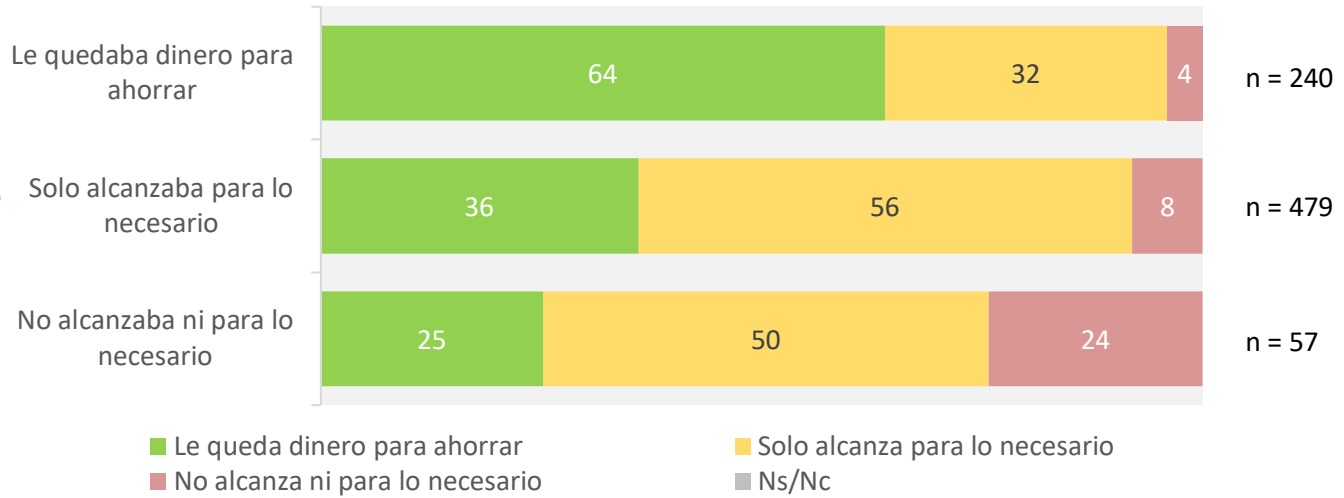
Percepción sobre mejoría en los salarios

12 meses atrás y actualmente



Suficiencia económica ACTUAL del derechohabiente (Porcentaje)

Suficiencia económica ANTERIOR del derechohabiente (Porcentaje)



Preg. 5.11 De acuerdo con los ingresos que ganaba o recibía 12 meses antes, ¿diría que...
VS Preg. 5.12 Y ahora de acuerdo con los ingresos que gana o recibe, ¿diría que...?

n = Número de casos