



***Tracking***  
**Derechohabientes**  
**Encuesta telefónica**  
Comparativo histórico

Abril 2021

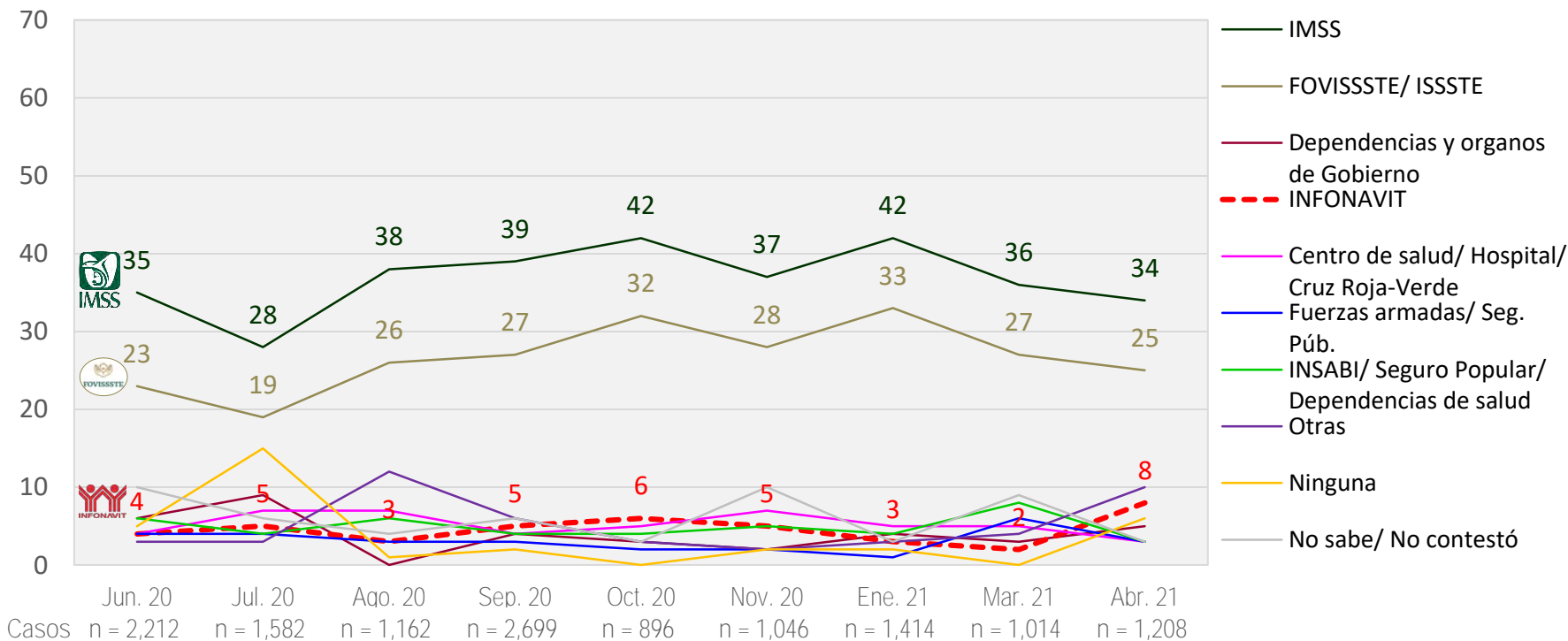
# I. CONOCIMIENTO Y OPINIÓN DEL INFONAVIT

# Recordación de instituciones públicas de seguridad social

## Suma de tres menciones



Instituciones públicas de seguridad social (Porcentaje)



*n = Número de casos*

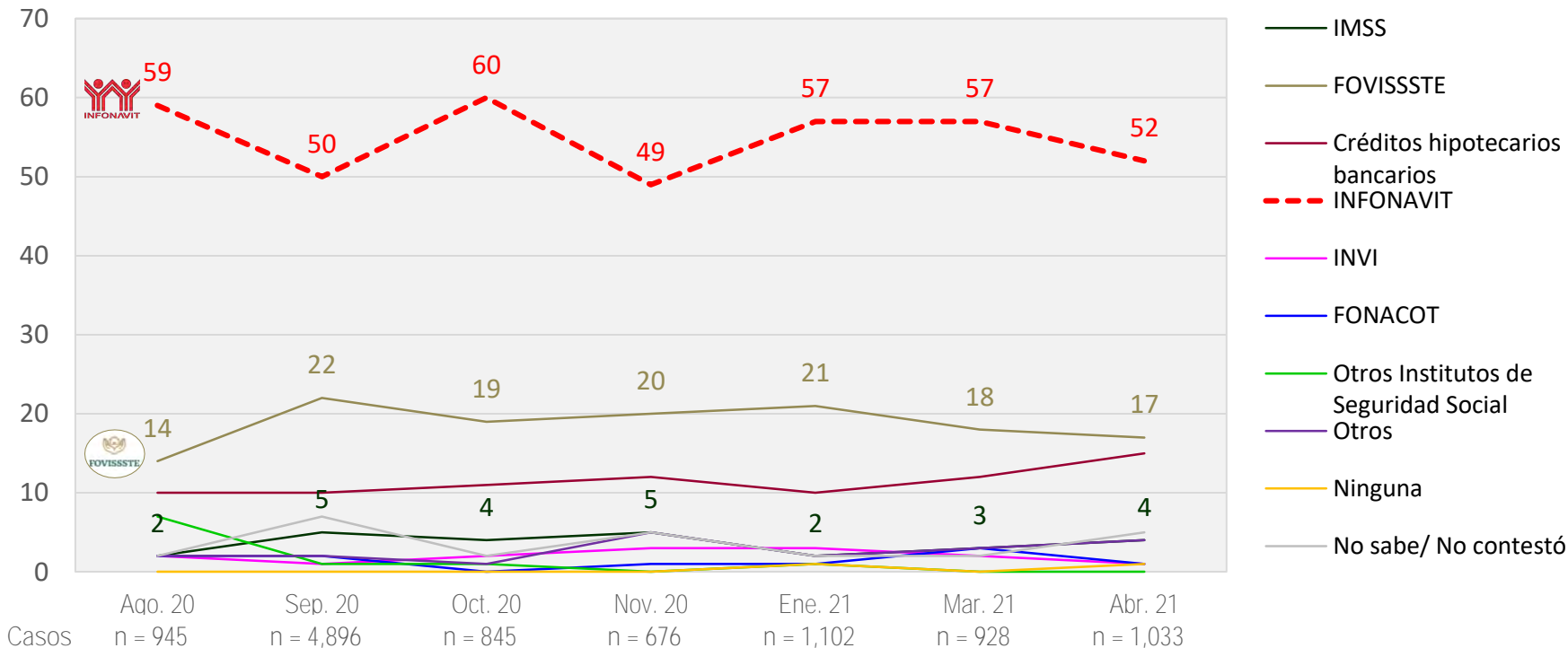
Preg. 2.1 Hablando de instituciones públicas de seguridad social, ¿cuáles le vienen a la mente?

# Recordación de instituciones de créditos hipotecarios más recordadas

## Suma de tres menciones



Instituciones que dan crédito para comprar viviendas (Porcentaje)



n = Número de casos

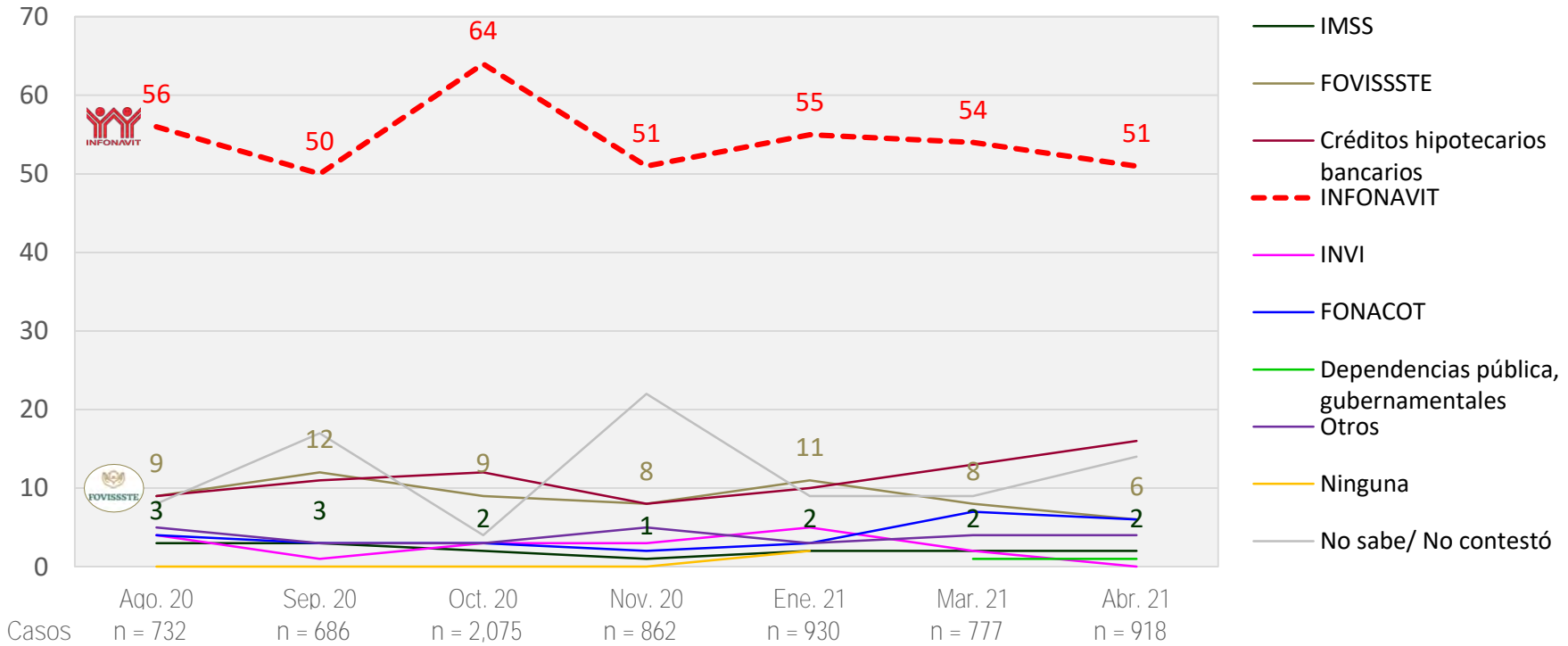
Preg. 2.2 ¿Cuáles son las instituciones que otorgan créditos para adquirir una vivienda que le vienen primero a la mente?

# Recordación de instituciones de créditos de remodelación más recordadas

## Suma de tres menciones



Instituciones que dan crédito para ampliar o remodelar la vivienda (Porcentaje)



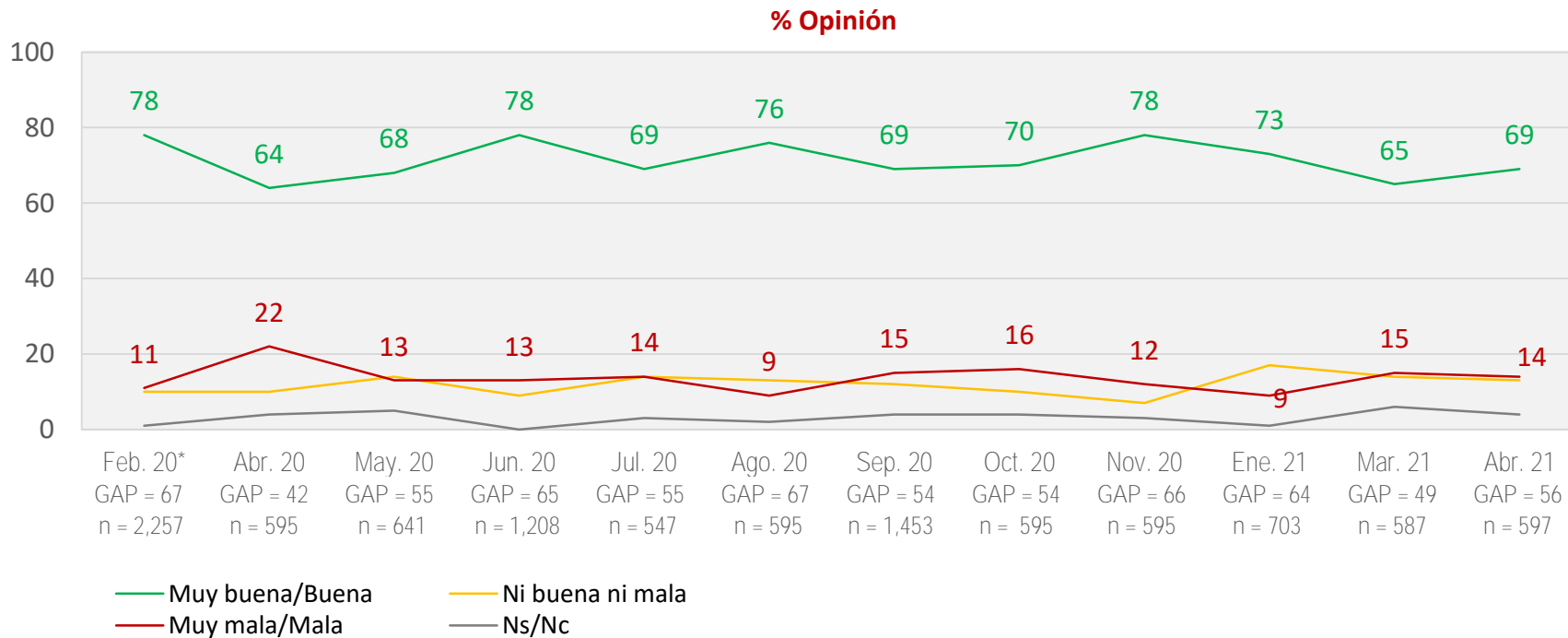
n = Número de casos

Preg. 2.3 ¿Y cuáles son las instituciones que otorgan créditos para ampliar o remodelar una vivienda que le vienen primero a la mente?

# Conocimiento y opinión del Infonavit



% Sí conoce	91	97	97	96	98	99	99	98	91	99	100	Esp. 90 Ayuda 9
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



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

# Lo más recordado del Infonavit (espontáneo)

## Sólo quienes han visto, leído o escuchado del Infonavit



Menciones positivas	%	
Otorga créditos para vivienda	13	<b>46</b>
Facilidades/mejoras en los créditos	11	
Reestructuración/descuentos en los créditos / prorrogas	6	
Están dando créditos para remodelar/ampliar	5	
Hay modificaciones/reformas en los créditos	4	
Créditos para adquirir un terreno/para construir	2	
Aumento de montos en los créditos	2	
Crédito en efectivo	1	
Buenos comentarios/dan buen servicio	1	
Créditos sin intermediarios	1	
Menciones negativas	%	
Los intereses son muy altos/muchos años para pagar	7	<b>9</b>
Brindan mal servicio/opiniones negativas	2	
Otra	2	
Nada	40	
No sabe / No contestó	3	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	
<b>Número de casos</b>	<b>597</b>	

Preg. 2.6 ¿Qué es lo que ha visto, leído o escuchado hablar del Infonavit, en el último mes?

# Lo mejor y lo peor que ha hecho Infonavit desde 2018

## Lo mejor que ha hecho el Infonavit en esta administración (Porcentaje)

Menciones positivas	%
Facilidades/otorgan créditos	18
Rebajas/reestructuraciones/apoyos para liquidar créditos	6
Cambios en tasa de interés y crédito no ligado al salario mínimo	5
Créditos para remodelar/ampliar/construir viviendas	4
Dar apoyos por desempleo/COVID	3
Aumentar el monto de los créditos	3
Unamos créditos	2
Recuperación de casas	2
Créditos para comprar terrenos	1
Han mejorado su servicio	1
Devoluciones de la Subcuenta de vivienda / Elegir el uso del crédito (comprar, construir, remodelar)	1
Otra	1
Nada	17
No sabe / No contestó	36
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>597</b>

## Lo peor que ha hecho el Infonavit en esta administración (Porcentaje)

Menciones negativas	%
Intereses altos/mucho tiempo pagando	11
Construir casas de mala calidad	5
Han quitado casas	2
Falta de información	2
No solucionar problemas/mala atención	2
Los créditos no alcanzan	2
Falta de apoyos por el COVID	1
Los trámites se detuvieron o prolongaron por el COVID	1
Modificaciones en esquemas de pago	1
La deuda está en salarios mínimos	1
Trámites más complicados	1
Ya no hay descuentos/condonaciones	1
Quitar puntos	1
Otra	1
Nada	18
No sabe / No contestó	50
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>597</b>

Preg. 2.7 Desde su punto de vista ¿qué es lo mejor que ha hecho el Infonavit desde el inicio de la administración actual, en 2018?

Preg. 2.8 ¿Y qué es lo peor que ha hecho el Infonavit en el mismo periodo?

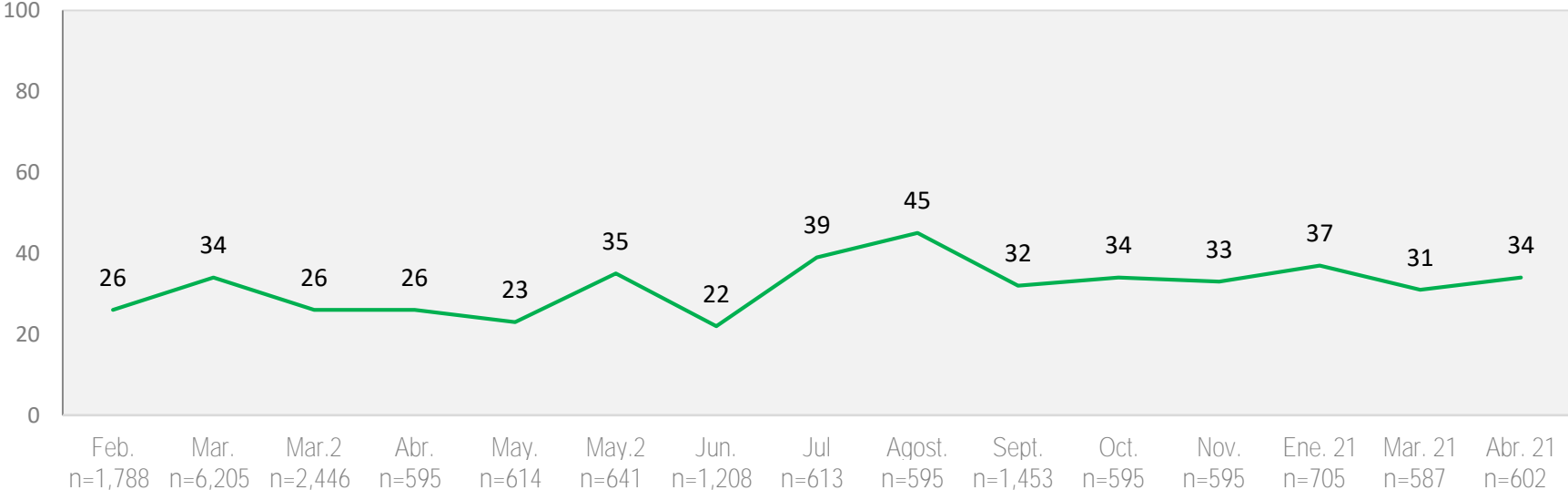


## II. EVALUACIÓN DE CAMPAÑAS

# Recordación espontánea de campañas del Infonavit



**% Sí han visto, escuchado o leído algún anuncio publicitario**  
(Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento)



\*En junio se preguntó por alguna campaña publicitaria del Infonavit que escuchó, vio o leyó las últimas dos semanas; en mayo, agosto y septiembre se preguntó por el último mes, y en los meses restantes se preguntó por los últimos tres meses.

n = Número de casos

Preg. 3.1 ¿En el último mes usted escuchó, vio o leyó algún anuncio publicitario del Infonavit?

# Mensaje del Infonavit más recordado (espontáneo)

Sólo quienes escucharon o vieron algún anuncio



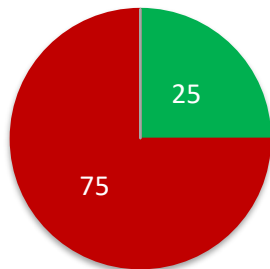
Aspecto que más recuerda	Porcentaje
Ofrecen créditos/facilidades para obtener crédito	27
Crédito para adquirir o remodelar tu casa	13
Apoyos para los pagos/prorrogas y reducciones	7
Reducción de intereses	6
Acércate al Infonavit/que brindan orientación	6
Información en general/anuncios	6
Unamos créditos	4
Cambios/reformas en los créditos	4
Créditos para compra y construcción en terrenos	4
Préstamo directo/en efectivo	3
Aumento de montos en créditos	3
Se puede retirar el efectivo	2
Otra	7
Nada	2
No sabe	3
No contestó	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>308</b>

# Lugares donde escuchó uno de los spots de la campaña

## Último mes

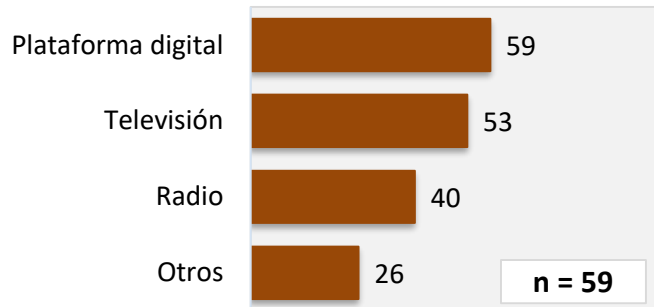
- Sí escuchó, vió o leyó
- No escuchó, vió o leyó
- Ns/Nc

**“Como funciona”  
(Porcentaje)<sup>1</sup>**

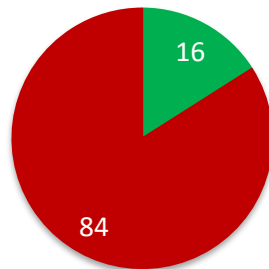


**n = 198**

**(Porcentaje Sí)\***

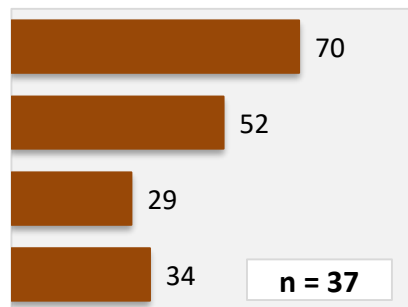


**“Fuga”  
(Porcentaje)<sup>1</sup>**

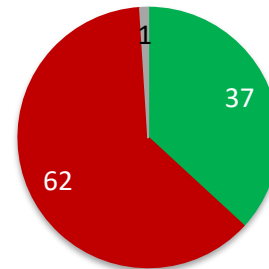


**n = 201**

**(Porcentaje Sí)\***

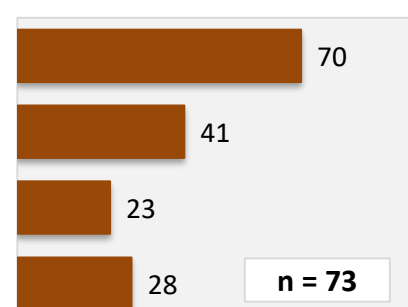


**“Que no te engañen”  
(Porcentaje)<sup>1</sup>**



**n = 203**

**(Porcentaje Sí)\***



<sup>1</sup>Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 3.3 ¿En el último mes usted escuchó este anuncio del Infonavit?

Preg. 3.4 ¿Usted escuchó este anuncio en...?

# Exposición de las campañas del Infonavit en radio

## Sólo quienes escucharon los anuncios en radio



(Suma de tres menciones)

Estaciones y frecuencias citadas	%
Alfa 91.3 FM	5
Crystal 93.3 FM	4
Radio Formula	4
La Lupe 105.3 FM	4
La Joya 93.7 FM	3
Mix 90.1 FM	3
Los 40 Principales	3
Reactor 105.7 FM	3
El Heraldo Radio 98.5 FM	3
Radio Latina 104.5 FM	2
La Rancherita 105.1 FM	2
FM Centro 100.3	2
Otra con menos de 2%	27
No sabe / No recuerda	35
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>82</b>

# Otros lugares con anuncios parecidos o similares



“Porcentaje”<sup>a</sup>

Estaciones y frecuencias citadas	%
Televisión	11
Internet	11
Redes sociales distinto a Facebook	8
Facebook	7
Radio	3
En el trabajo	3
Volantes/folletos	3
En las oficinas/página de Internet del Infonavit	2
Periódicos	2
Otros menores a 2% <sup>b</sup>	8
Ns / Nc	33
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>602</b>

<sup>a</sup> Sumando No o No los han escuchado = 100 por ciento

<sup>b</sup> Incluye “Camiones” con 0.3%

Preg. 3.6 ¿En qué otros medios de difusión o lugares usted escuchó, vio o leyó otros anuncios de este mismo tipo?

# Mensajes que tratan de comunicar los anuncios

## Sólo quienes escucharon los anuncios

### “Como funciona”

(Suma de tres menciones)

Mensajes	%
El crédito Infonavit puede servir para otras cosas (remodelar/construir una casa)	25
Que se puede adquirir una casa nueva/usada	23
El crédito es un derecho de todos	8
Que se utilice/tramite el crédito	8
Menciona los diferentes tipos de crédito que ofrece Infonavit	6
Es para acercarse/dar a conocer al Infonavit	6
Hay facilidades para obtener un crédito	5
Infonavit es confiable/brinda apoyo	3
El crédito que ofrece Infonavit da beneficios/ventajas	3
Otros con 2% o menos	5
Ninguno	1
No sabe/ No contestó	7
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>411</b>

### “Spot Fuga”

(Suma de tres menciones)

Mensajes	%
El crédito Infonavit puede servir para otras cosas (remodelar/construir una casa)	27
Es para acercarse/dar a conocer al Infonavit	12
Hay facilidades para obtener un crédito	10
Que se puede adquirir una casa nueva/usada	9
Que se utilice/tramite el crédito	9
Infonavit es confiable/brinda apoyo	6
Menciona los diferentes tipos de crédito que ofrece Infonavit	5
Se puede disponer de dinero en efectivo	4
Que es necesario revisar los puntos que se tienen	3
Otros con 2% o menos	11
Ninguno	1
No sabe/No contestó	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>396</b>

### “Que no te engañen”

(Suma de tres menciones)

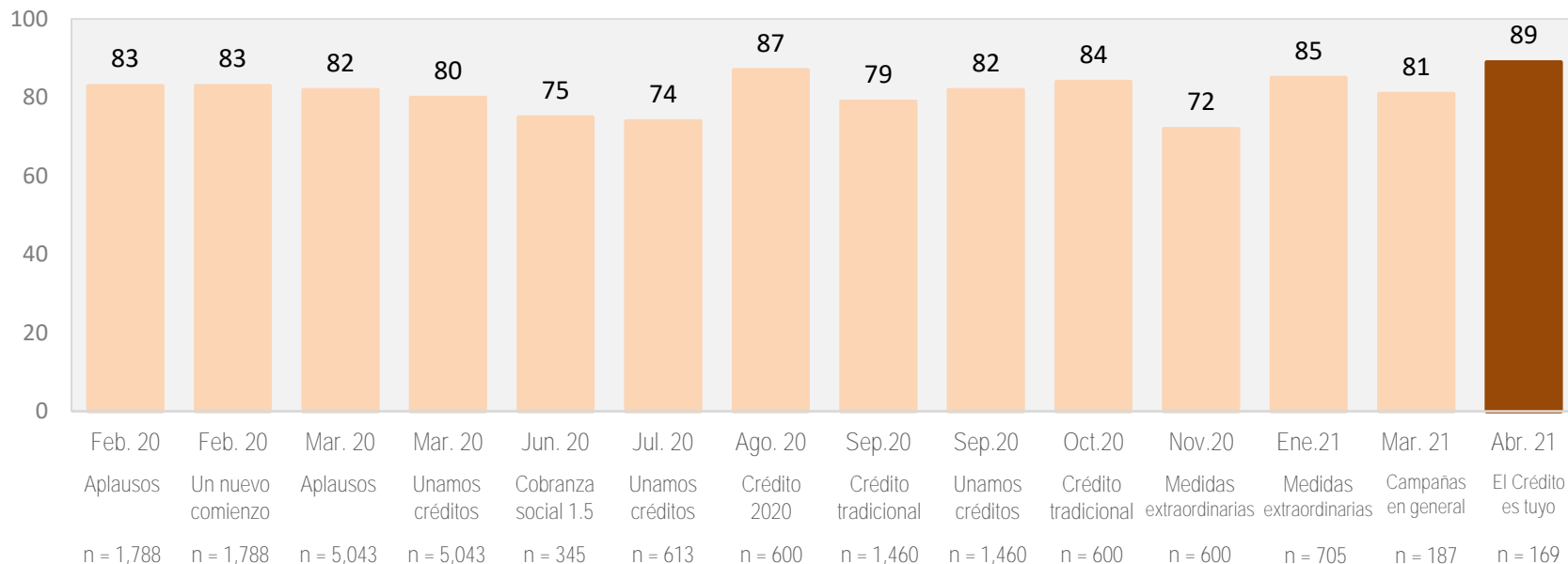
Mensajes	%
El crédito Infonavit puede servir para otras cosas (remodelar/construir una casa)	36
Que se puede adquirir una casa nueva/usada	24
Infonavit es confiable/brinda apoyo	6
Es para acercarse/dar a conocer al Infonavit	5
Hay facilidades para obtener un crédito	5
Que se utilice/tramite el crédito	3
Menciona los diferentes tipos de crédito que ofrece Infonavit	3
Las personas pueden elegir como usar el crédito	2
Las personas deciden a quien comprarle su casa	2
El crédito que ofrece Infonavit da beneficios/ventajas	2
Otros con 1%	7
No sabe/No contestó	5
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>392</b>

# Identificación con las diferentes campañas del Infonavit

## Sólo quienes escucharon o vieron algún anuncio



Identificación con el anuncio recordado  
(Porcentaje)



n = Número de casos

Preg. 3.8 ¿Usted cree que este anuncio se dirige o no a personas como usted?

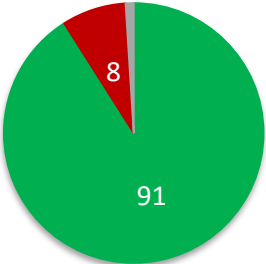


# Identificación con los spots



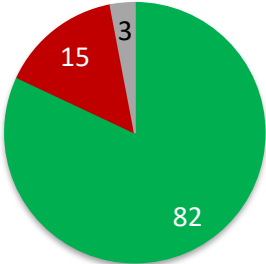
- Sí se dirige a personas como yo
- No se dirige a personas como yo
- Ns/Nc

“Como funciona”  
(Porcentaje)



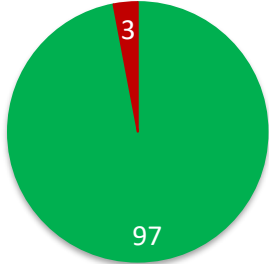
n = 198

“Spot Fuga”  
(Porcentaje)



n = 201

“Que no te engañen”  
(Porcentaje)



n = 203

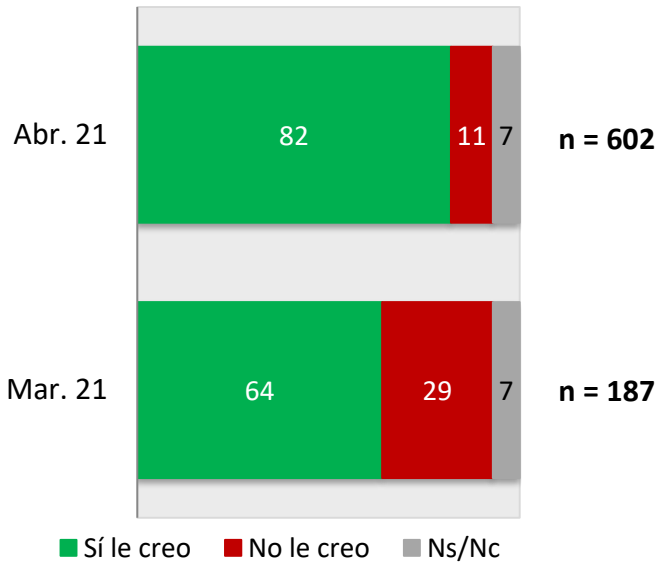
n = Número de casos

Preg. 3.8 ¿Usted cree que este anuncio se dirige o no a personas como usted?

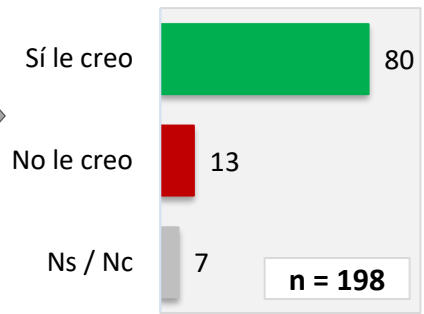
# Credibilidad del anuncio del Infonavit



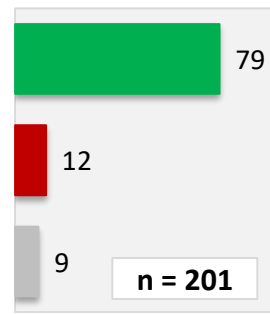
## Credibilidad de las campañas (Porcentaje)



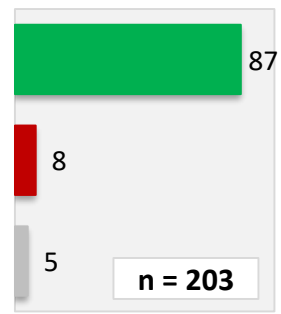
## “Como funciona” (Porcentaje)



## “Spot Fuga” (Porcentaje)



## “Que no te engañen” (Porcentaje)

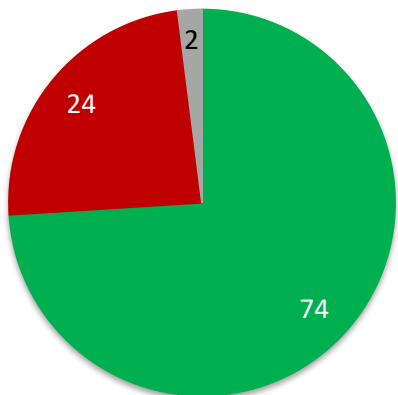


n = Número de casos

# El crédito es tuyo: identificación, significado y credibilidad



**Conocimiento de la frase  
“El crédito es tuyo”  
(Porcentaje)**



■ Sí   ■ No   ■ Ns/Nc

**n = 602**

**Mensaje que trata de comunicar (Porcentaje)**

Mensajes	%
El crédito es de uno/ya se encuentra autorizado	23
Puede decidir la forma/el momento de usar el crédito	18
Es un derecho que tienen los trabajadores	16
Es más fácil de obtener un crédito del Infonavit	13
Es una invitación para usar/tramitar el crédito	7
Otros con 5% o menos	19
Ns/Nc	4
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>602</b>

**Credibilidad (Porcentaje)**



Preg. 3.10 ¿Usted identifica o no identifica la frase “El crédito es tuyo” en el spot o en otros mensajes de esta campaña?

Preg. 3.11 ¿Qué quiere decir esta frase para usted?

Preg. 3.12 ¿Qué tanto le cree usted en la frase, le cree mucho, le cree algo, poco o no le cree para nada?

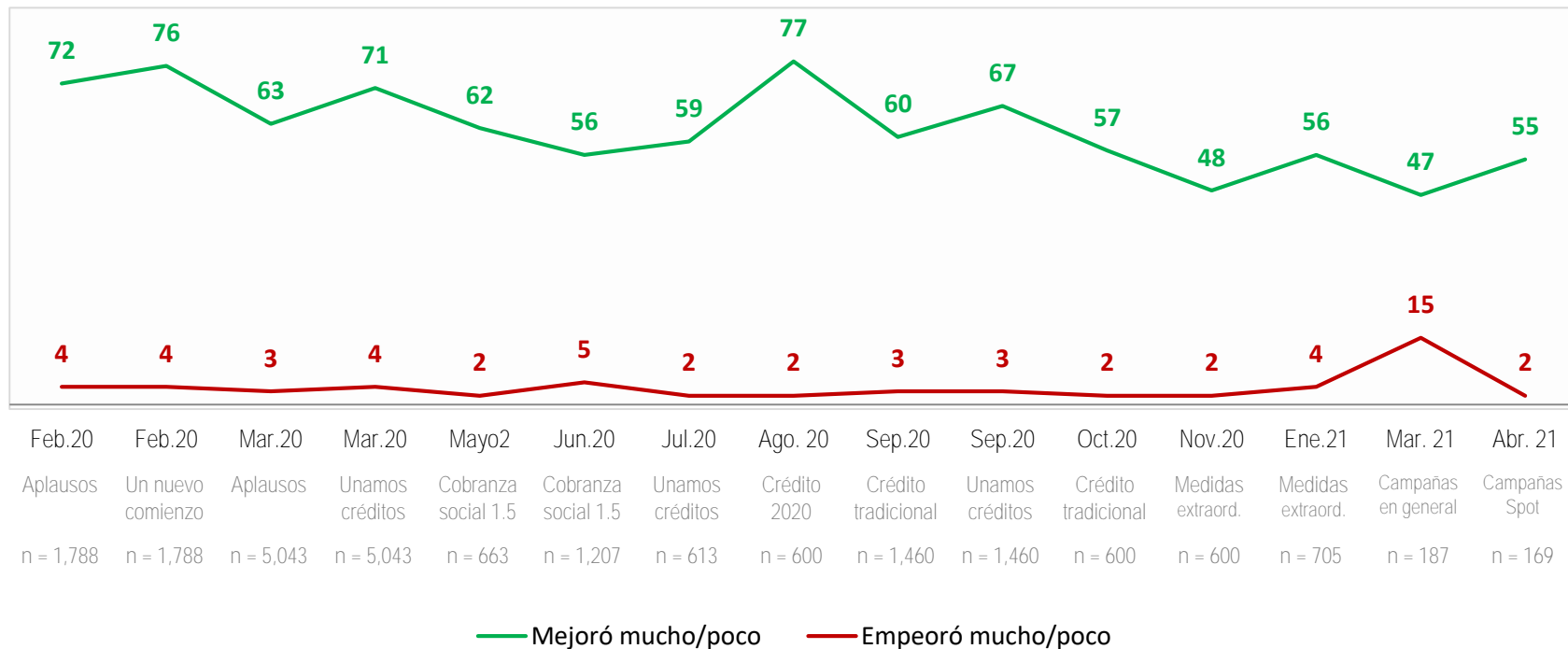
*n = Número de casos*

# Efecto de la campaña en la opinión del Infonavit

## Sólo quienes escucharon o vieron alguna campaña



Efecto de la campaña en la opinión del Infonavit  
Sumando Ni mejoró ni empeoró y Ns/Nc = 100 por ciento



n = Número de casos

Preg. 3.13 ¿Después de escuchar este anuncio su opinión del Infonavit mejoró o empeoró? ¿Mucho o poco?