



Tracking

Derechohabientes, B03 - 2023

Encuesta telefónica

Julio 2023

Nota Metodológica



Objetivo

- Evaluar el conocimiento y la opinión del Infonavit; la probabilidad de adquirir un crédito para vivienda o terreno, calidad de la atención, acciones para adquirir un crédito, Mi Cuenta Infonavit, situación actual y expectativas económicas, y evaluación de autoridades.

Tamaño de muestra

- 600 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 +/- 4.0 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 9 al 17 de julio de 2023.

Diseño muestral

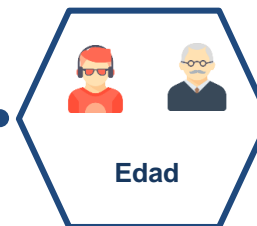
- Marco muestral. Números telefónicos residenciales de viviendas donde habitan trabajadores que cotizan al IMSS.
- Estratificado. 15 estratos distribuidos en las 5 zonas metropolitanas con más trabajadores que cotizan al Infonavit (CDMX, Guadalajara, Monterrey, Torreón y Tijuana), 5 estratos de ciudades 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	61	364
Femenino	39	236
Centenials (15-29)	31	183
Millennials (30-39)	28	165
Generación X (40-54)	32	195
Baby Boomers (55-más)	9	57
Sin estudios	00	00
Básico	34	204
Medio	33	197
Superior	33	199

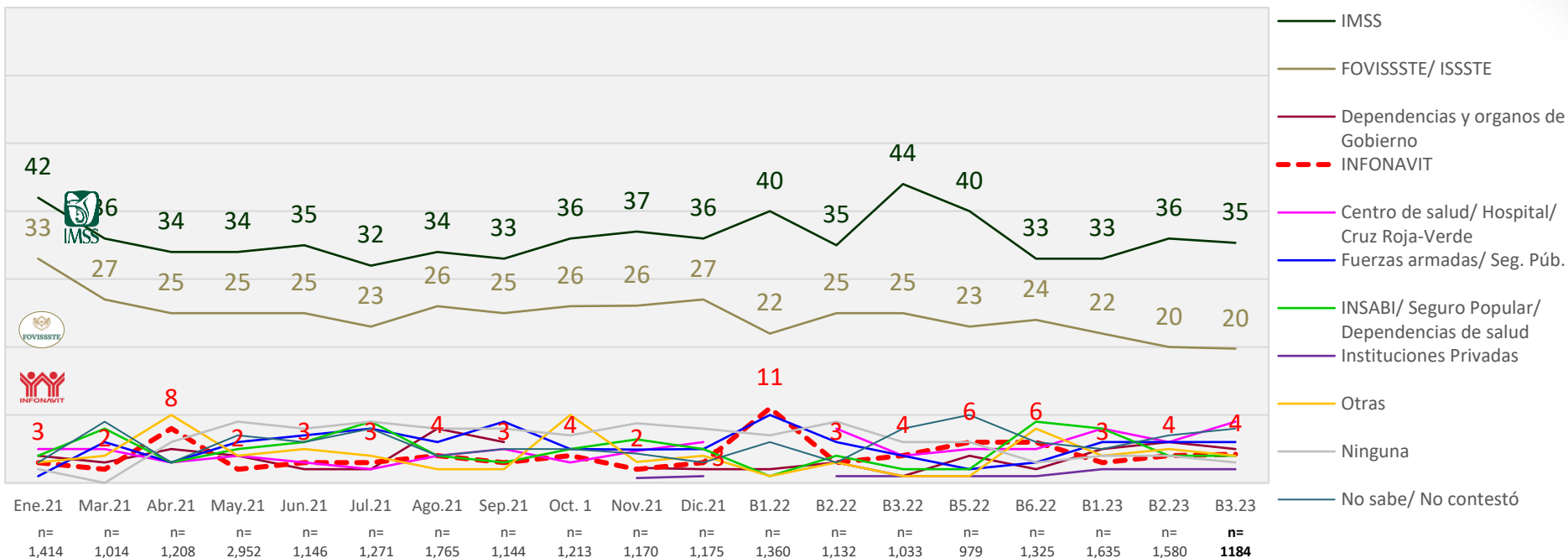


II. CONOCIMIENTO Y OPINIÓN DEL INFONAVIT

Recordación de instituciones públicas de seguridad social

Suma de tres menciones

Instituciones públicas de seguridad social
(Porcentaje)

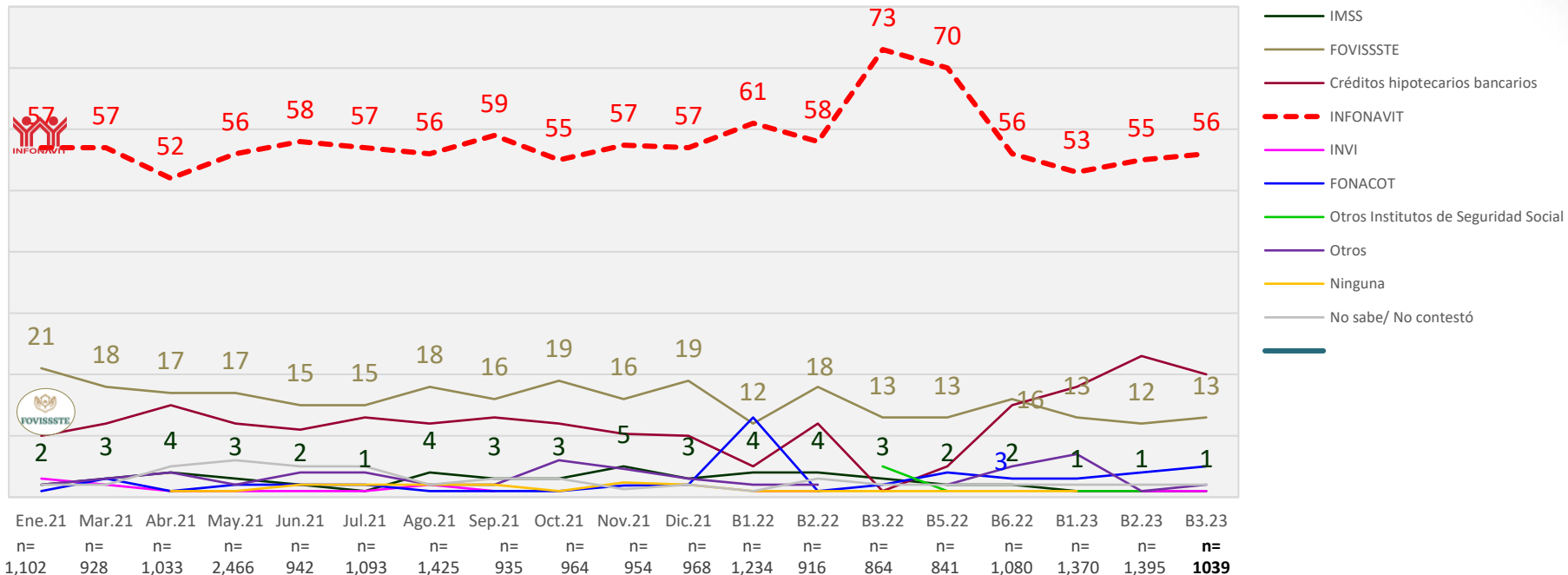


Recordación de instituciones de crédito para vivienda

Suma de tres menciones



Instituciones que dan crédito para comprar viviendas
(Porcentaje)



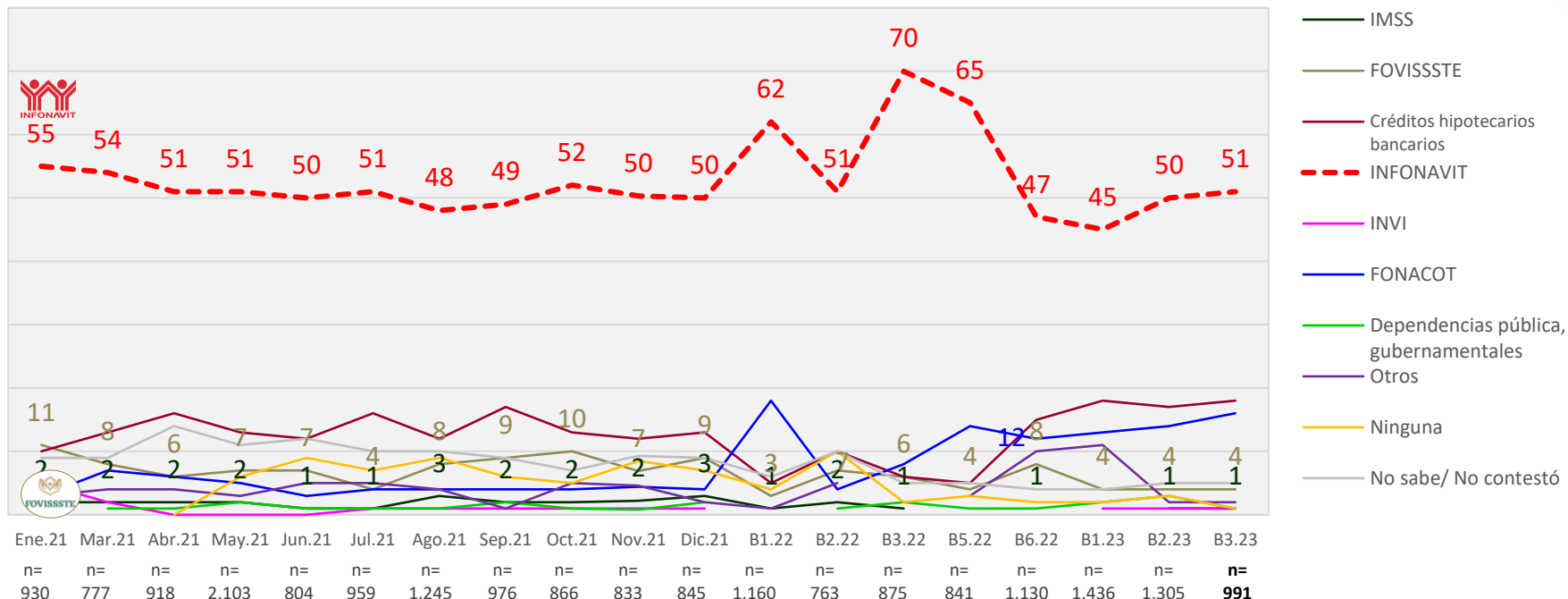
Preg. 2.2 ¿Cuáles son las instituciones que otorgan créditos para adquirir una vivienda que le vienen primero a la mente?

n = Número de casos

Recordación de instituciones de crédito para remodelar

Suma de tres menciones

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



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

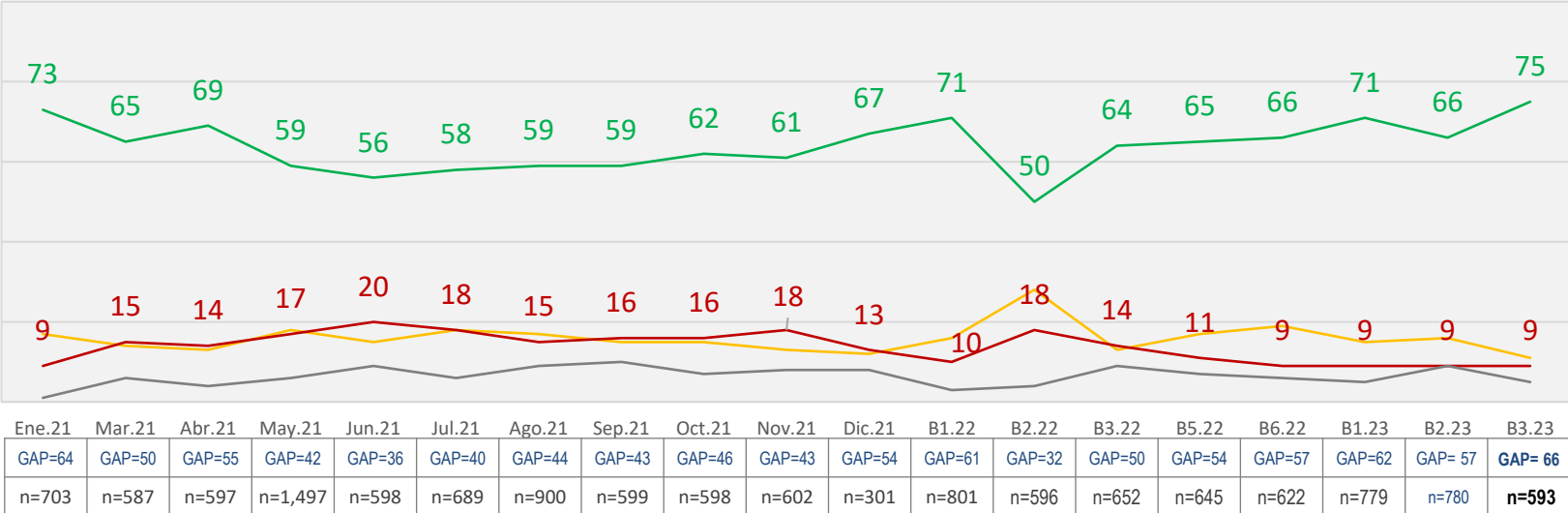
Conocimiento y opinión del Infonavit



(Porcentaje)

% Sí conoce	99	100	99	99	99	100	100	99	99	99	99	97	99	100	100	99	100	100	97 esp. 3 ayu.
Casos	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	n=783	n=600

% Opinión



— Muy buena/Buena — Ni buena ni mala — Muy mala/Mala — Ns/Nc

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

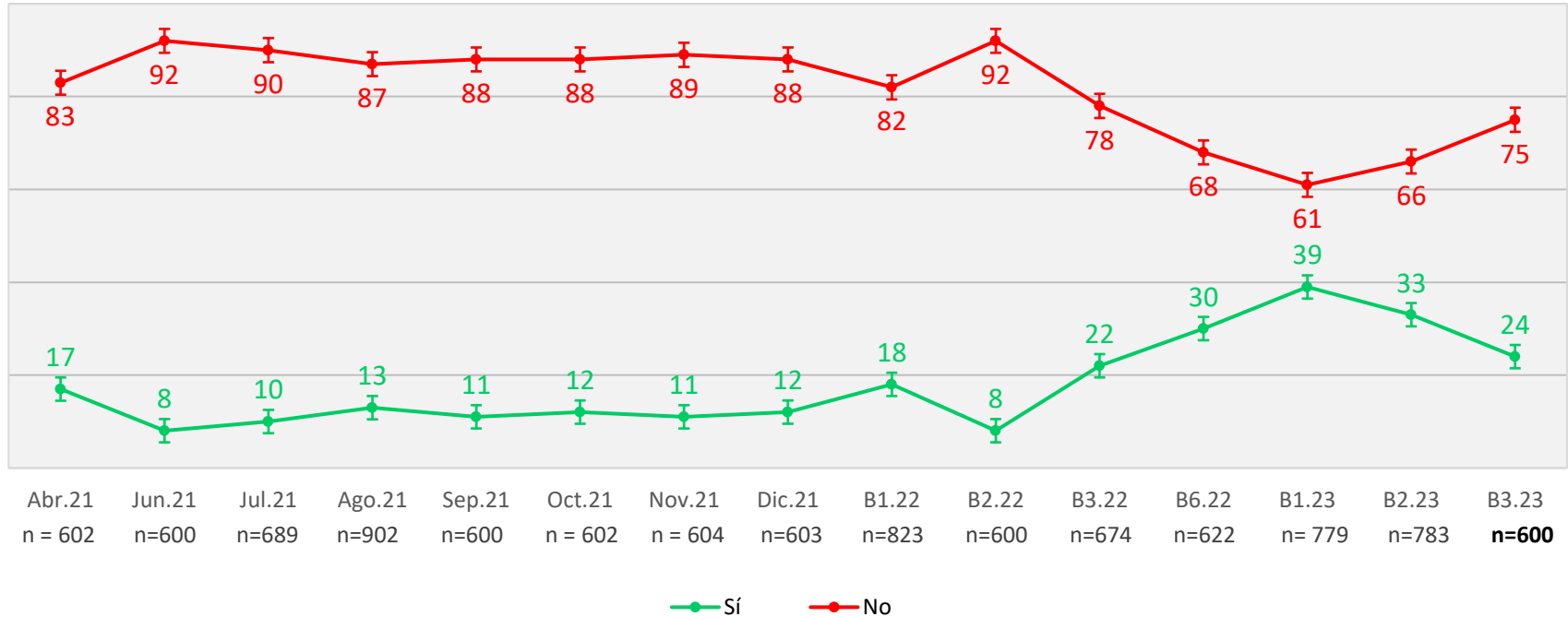
n = Número de casos

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

Contacto establecido con el Infonavit durante el último mes



Contacto con Infonavit en el último mes
(Porcentaje)



n = Número de casos

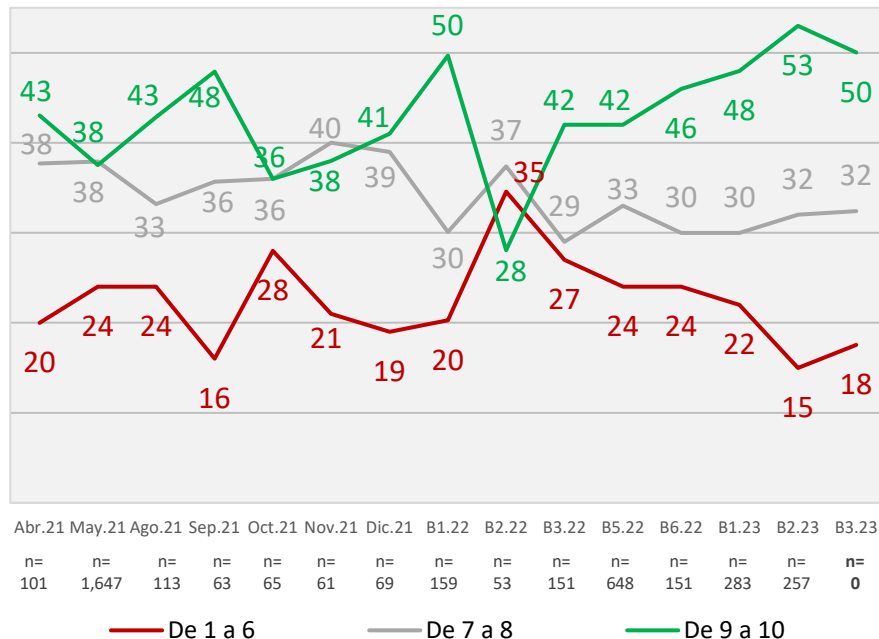
Preg. 3.1 ¿En el último mes usted estableció contacto con el Infonavit para solicitar información, realizar o dar seguimiento a algún trámite?

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 May.21 Ago.21 Sep.21 Oct.21 Nov.21 Dic.21 B1.22 B2.22 B3.22 B5.22 B6.22 B1.23 B2.23 B3.23
 n= 101 n= 1,647 n= 113 n= 63 n= 65 n= 61 n= 69 n= 159 n= 53 n= 151 n= 648 n= 151 n= 283 n= 257 n= 0

— 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

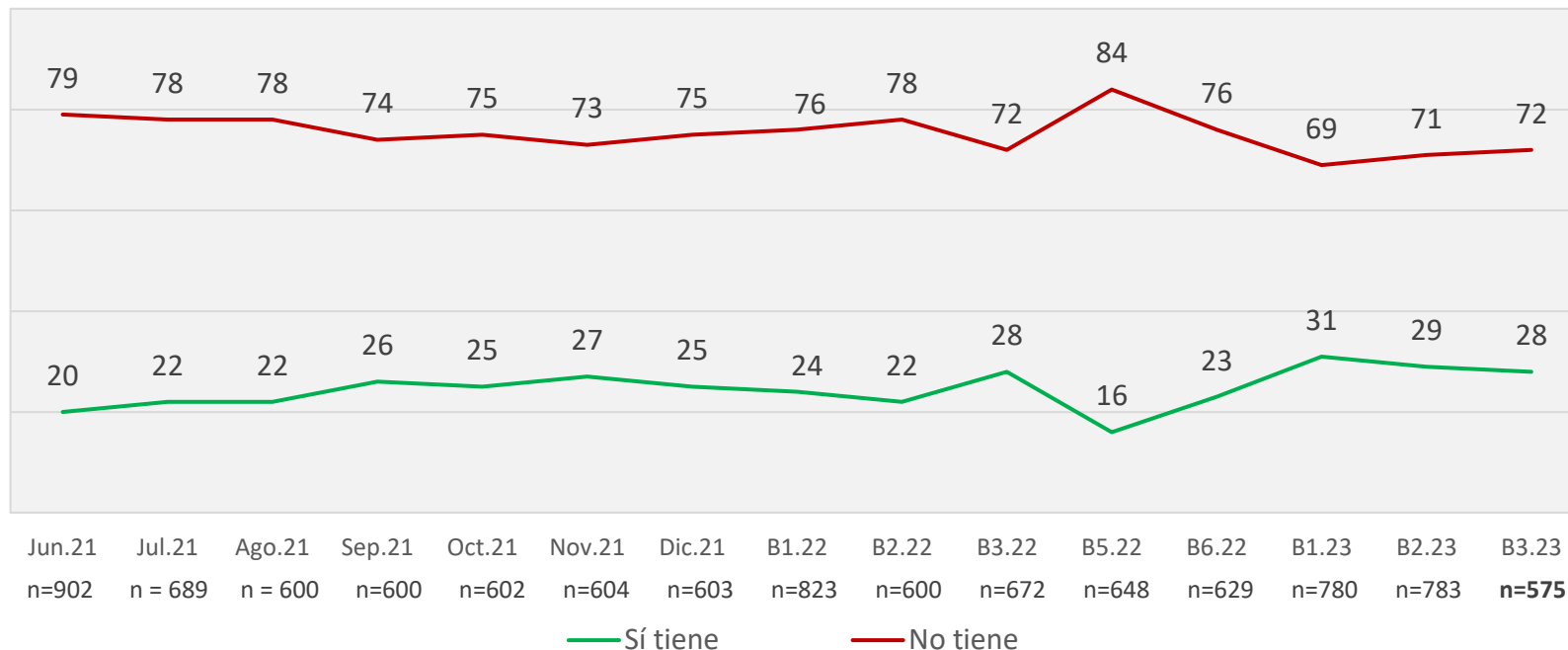
$$\text{NPS (Net Promoter Score)} = \frac{\sum \% \text{ Promotores (De 9 a 10)} - \sum \% \text{ Detractores (De 1 a 6)}}{100}$$

Mes	Promedio	NPS Infonavit
B3.23	8.08	32.5
B2.23	8.29	39.1
B1.23	7.63	25.2
B6.22	7.84	23.0
B5.22	7.53	18.0
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. 3.10 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?

Derechohabientes con un crédito de vivienda

¿Tienen un crédito de vivienda?
(Porcentaje)



Sumando Ns/Nc = 100 por ciento

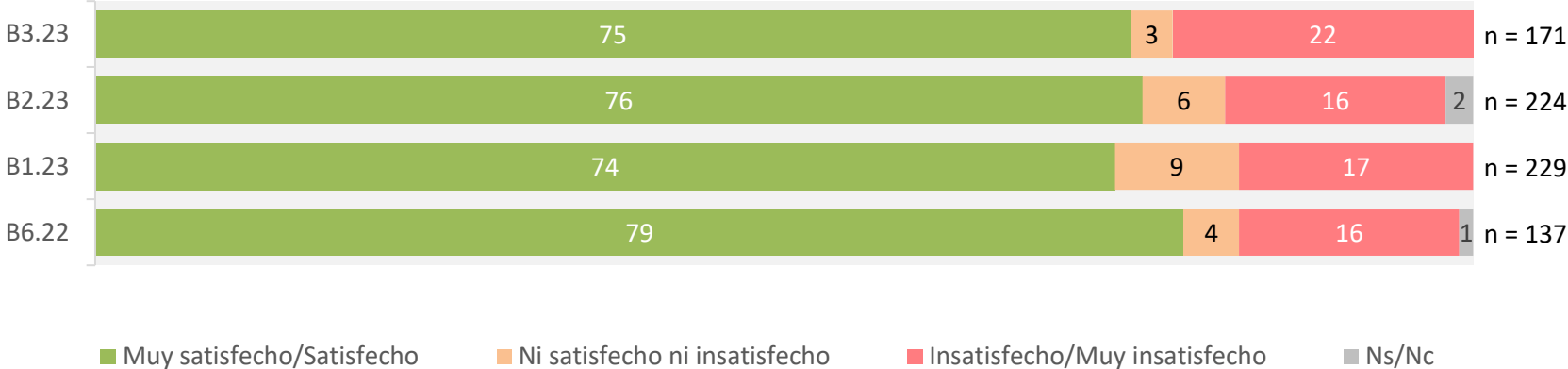
n = Número de casos

Preg. 3.4 ¿Tiene usted un crédito de vivienda con el Infonavit?

Satisfacción del entrevistado con su crédito

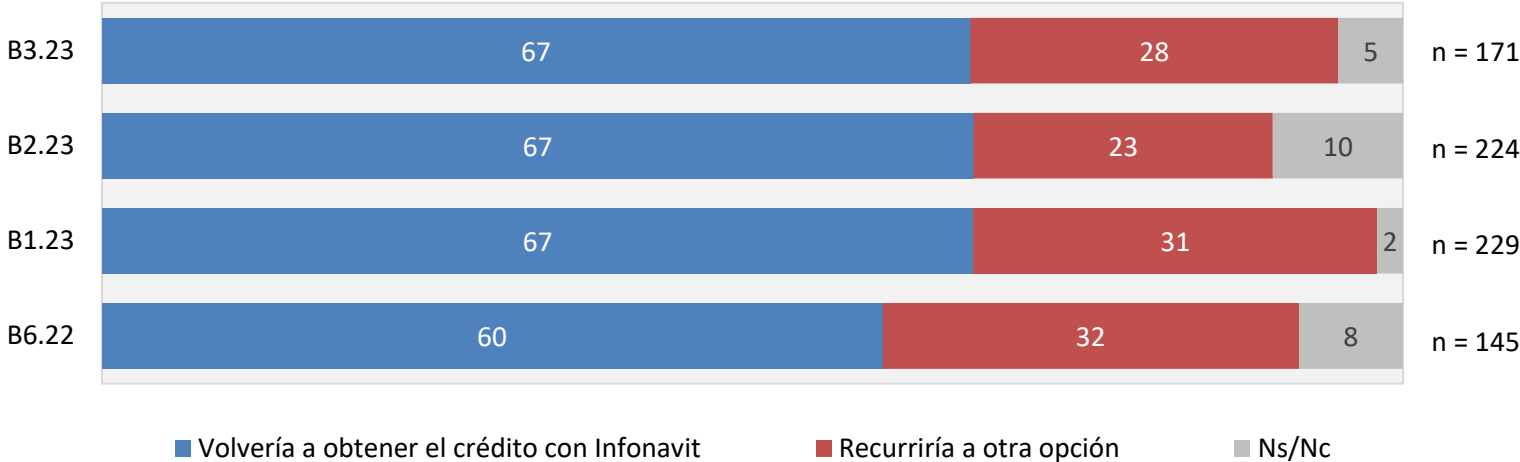


Satisfacción con su crédito
(Porcentaje)



n = Número de casos

Intención hipotética de repetir la obtención de su crédito con Infonavit (Porcentaje)



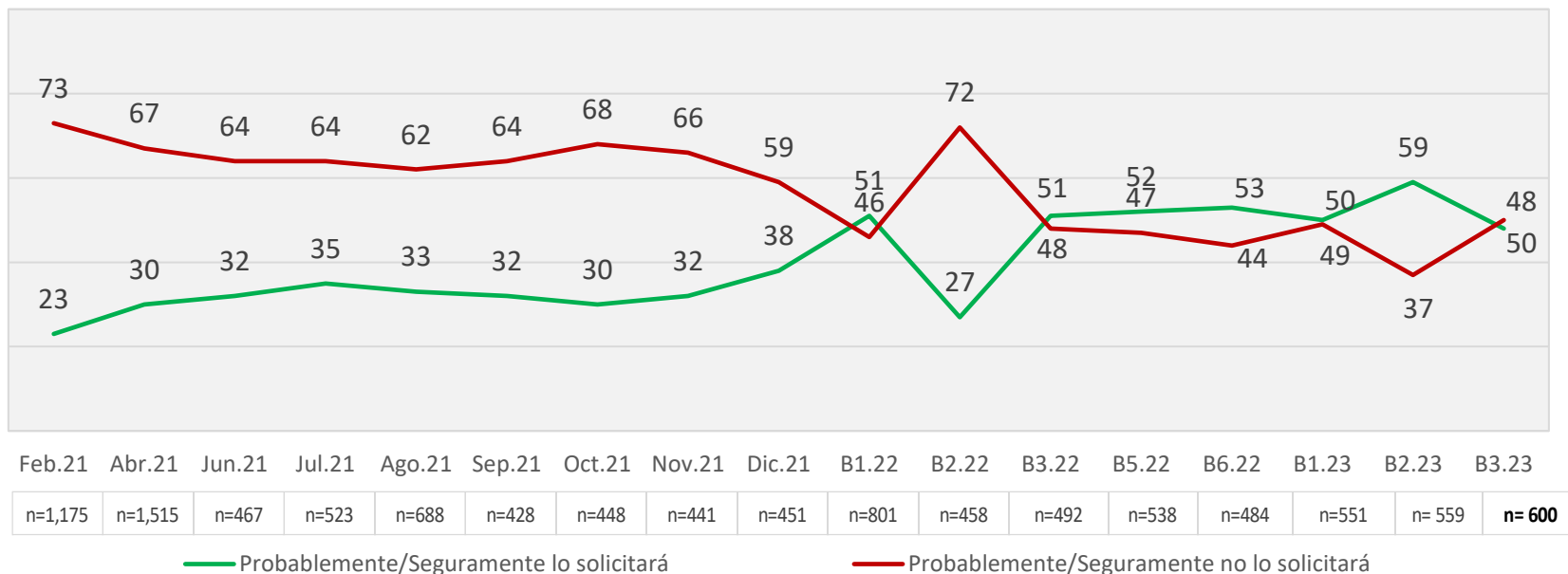
Preg. 3.9 Si hoy en día usted tuviera la oportunidad de elegir en donde adquirir un crédito de vivienda, ¿lo volvería a sacar en el Infonavit o elegiría otra institución financiera?

n = Número de casos

Probabilidad de adquirir un crédito para vivienda

Sólo quienes no tienen crédito

Posibles solicitantes de un crédito de vivienda
(Porcentaje)



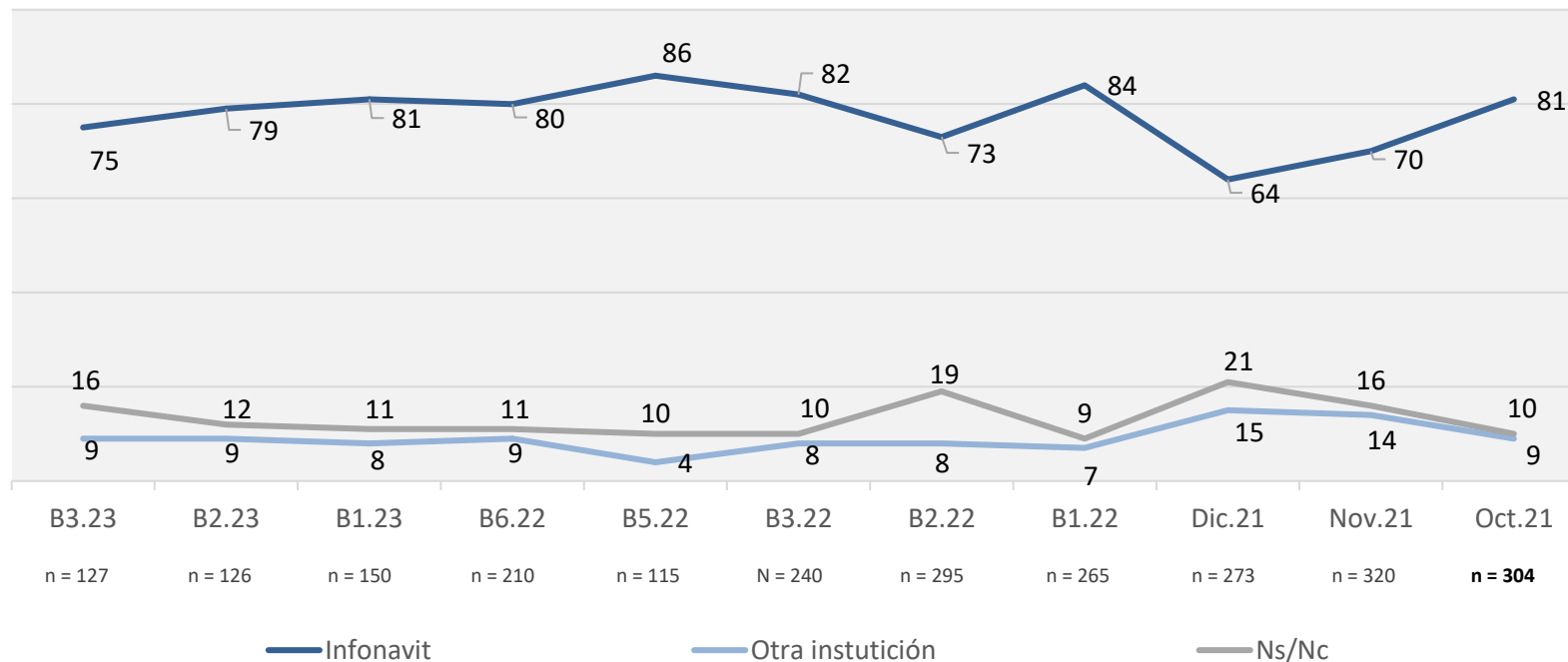
Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Preg. 4.1 ¿Qué tan probable es que solicite un crédito para adquirir una **vivienda** durante los próximos 12 meses?

Institución con la que solicitaría un crédito de vivienda

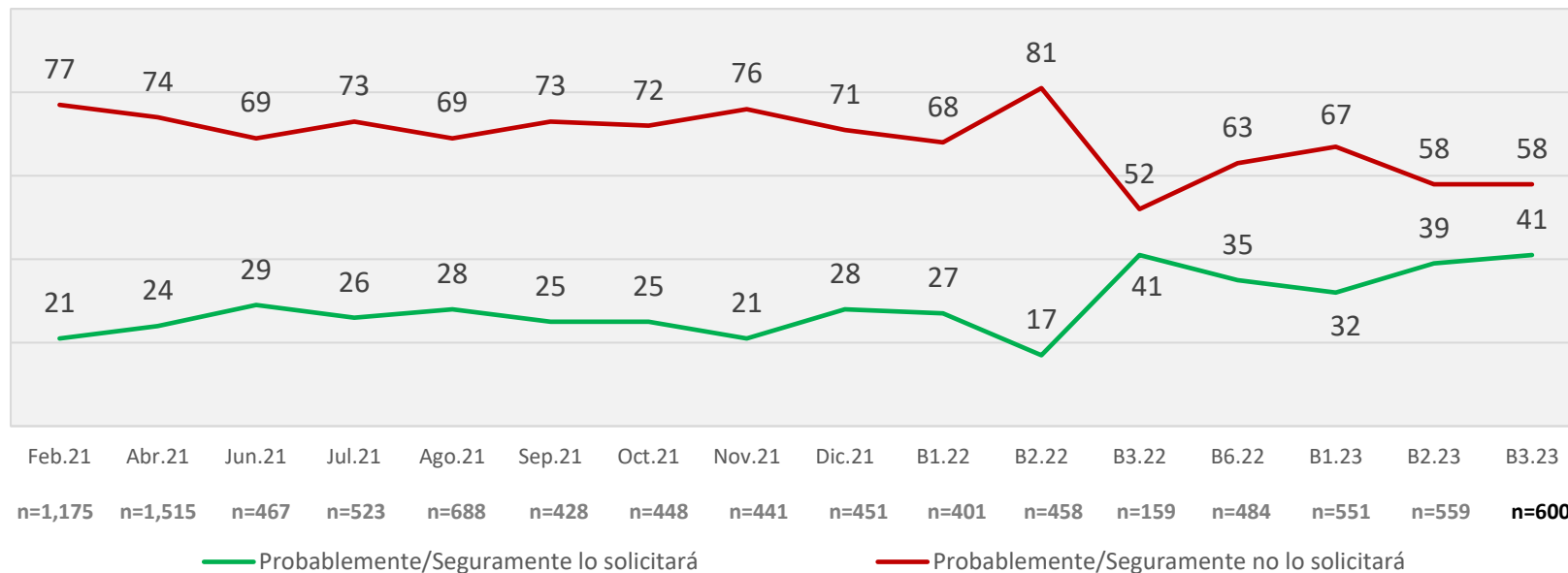
Sólo quienes no tienen crédito y segura o probablemente lo solicitarán

Institución a la que le solicitarían un crédito
(Porcentaje)



Probabilidad de adquirir un crédito para terreno

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



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

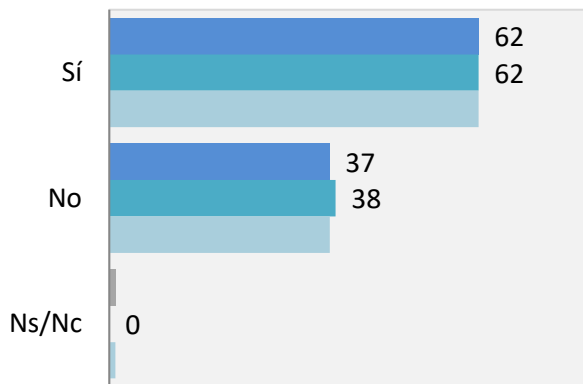
Preg. 4.7 ¿Qué tan probable es que usted solicite un crédito para adquirir un **terreno** durante los próximos 12 meses?

V. MI CUENTA INFONAVIT

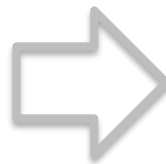
Conocimiento y tenencia de cuenta de “Mi Cuenta Infonavit”



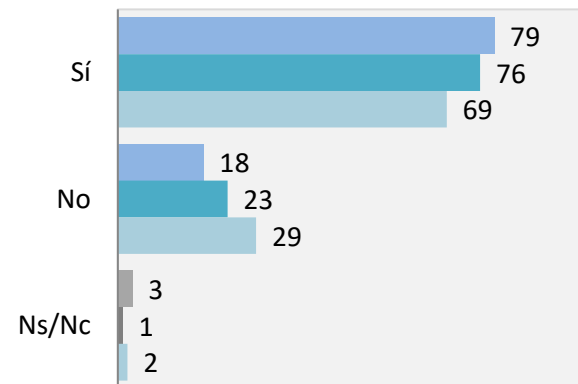
Conocimiento del portal
“Mi cuenta Infonavit”
(Porcentaje)



■ B3.23 n = 600
■ B1.23 n = 780
■ B6.22 n = 629



Tiene “Mi cuenta Infonavit”
(Porcentaje)

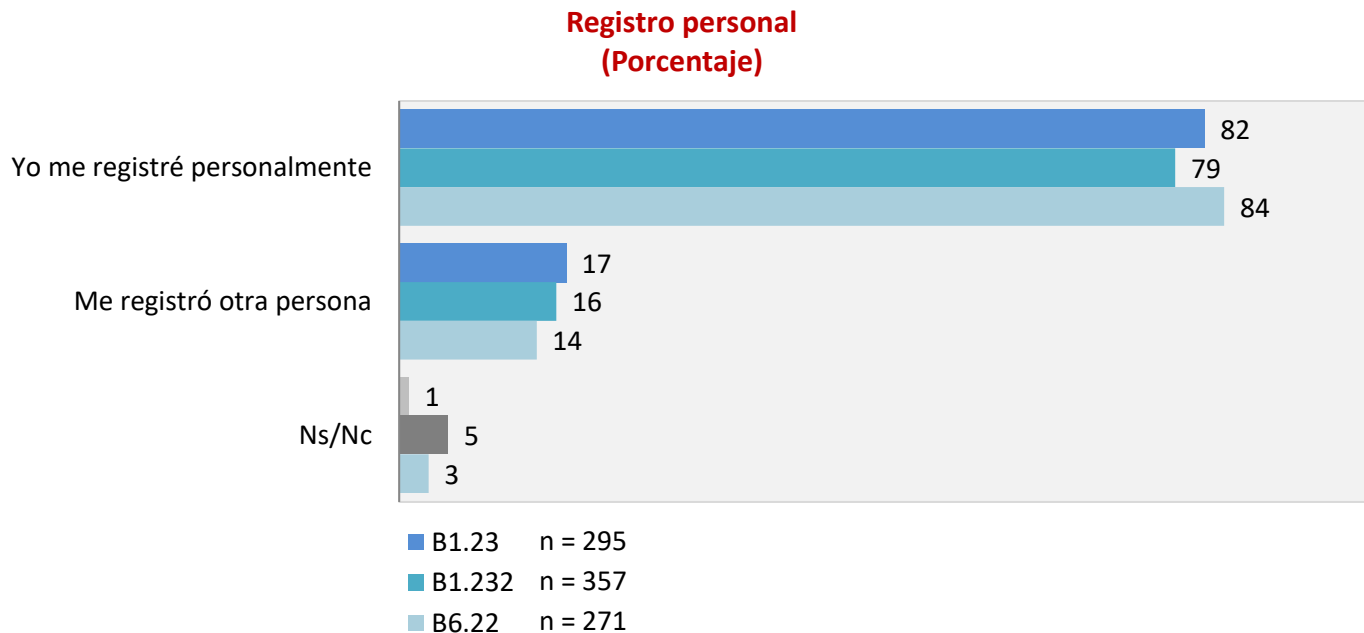


■ B3.23 n = 600
■ B1.23 n = 481
■ B6.22 n = 384

Preg. 5.1 ¿Usted conoce o no conoce el portal “Mi cuenta Infonavit”?

Preg. 5.2 ¿Usted tiene una cuenta en el portal “Mi Cuenta Infonavit”?

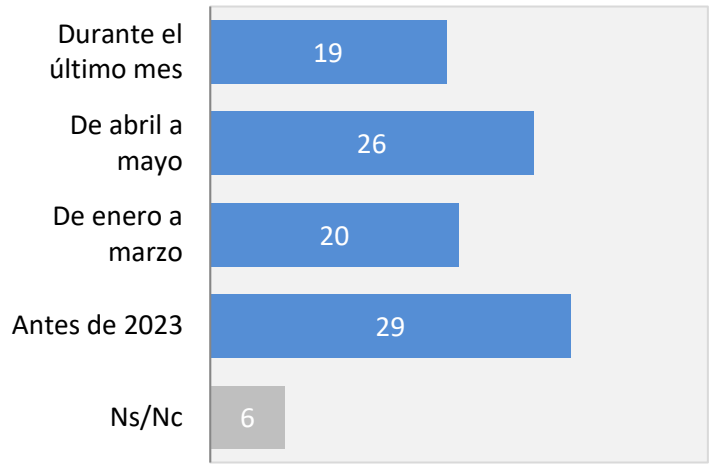
Forma de registro del entrevistado en MCI



Fecha de ingreso más reciente a MCI y consulta que realizó



**Mes de Ingreso
(Porcentaje)**



n = 295



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

Menciones	B3.23
Consultar saldos y movimientos	41
Consultar o informarse sobre su precalificación	30
Consultar cuanto ahorro tiene	13
Información de programas de créditos del Infonavit	6
Inscribirme para cambiar mi crédito de Veces salario mínimo a pesos	4
Consultar el estatus de la constancia de intereses	3
Consultar o informarse sobre su aviso de suspensión, retención y modificación de descuento	1
Otra / Insuficientemente especificado	2
Total	100
Número de casos	196

Preg. 5.4 Usted ingresó a Mi Cuenta Infonavit durante el último mes, entre abril y mayo, de enero a marzo o antes de 2023?

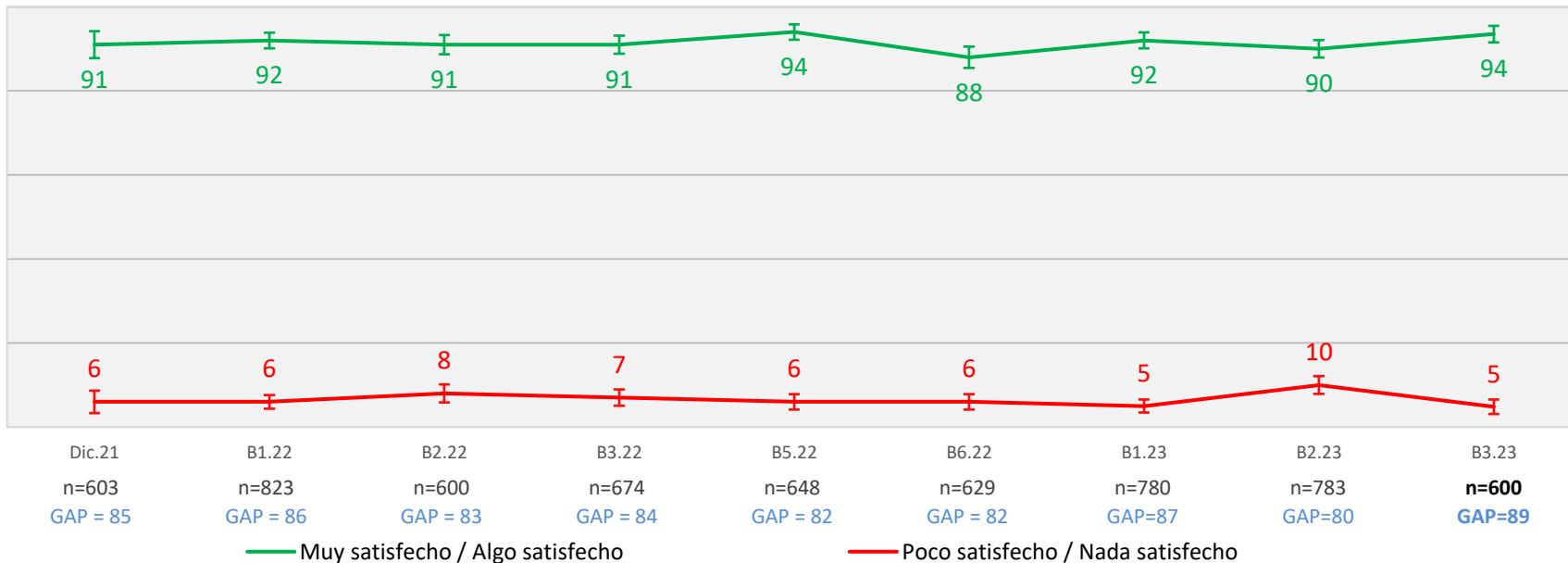
Preg. 5.5 ¿Qué solicitud de información o trámite hizo en su visita más reciente?

n = Número de casos

VI. SITUACIÓN ECONÓMICA Y EXPECTATIVAS

Satisfacción del entrevistado con la vida

Satisfacción con la vida
(Porcentaje)



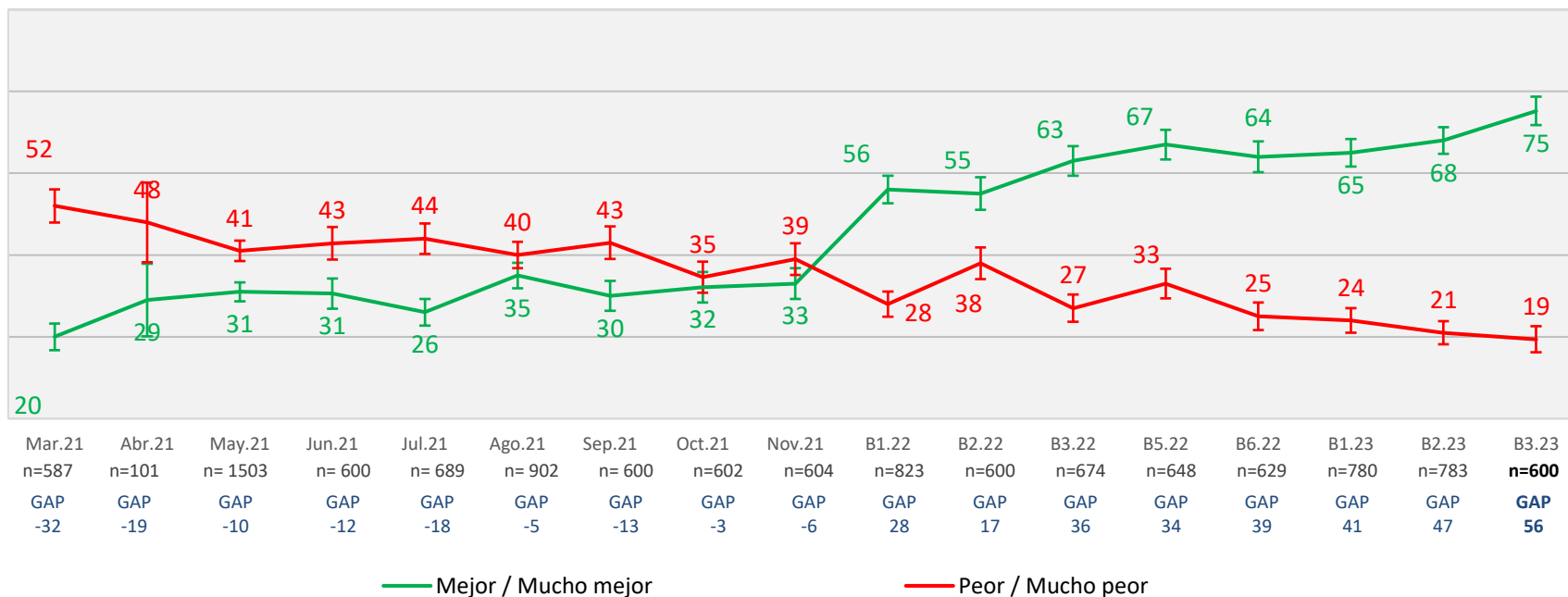
Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 6.1 En términos generales, ¿usted diría que está muy satisfecho, algo satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho con su vida?

Situación actual del país comparada con 12 meses antes

Situación actual del país comparada con la prevaleciente hace 12 meses
(Porcentaje)

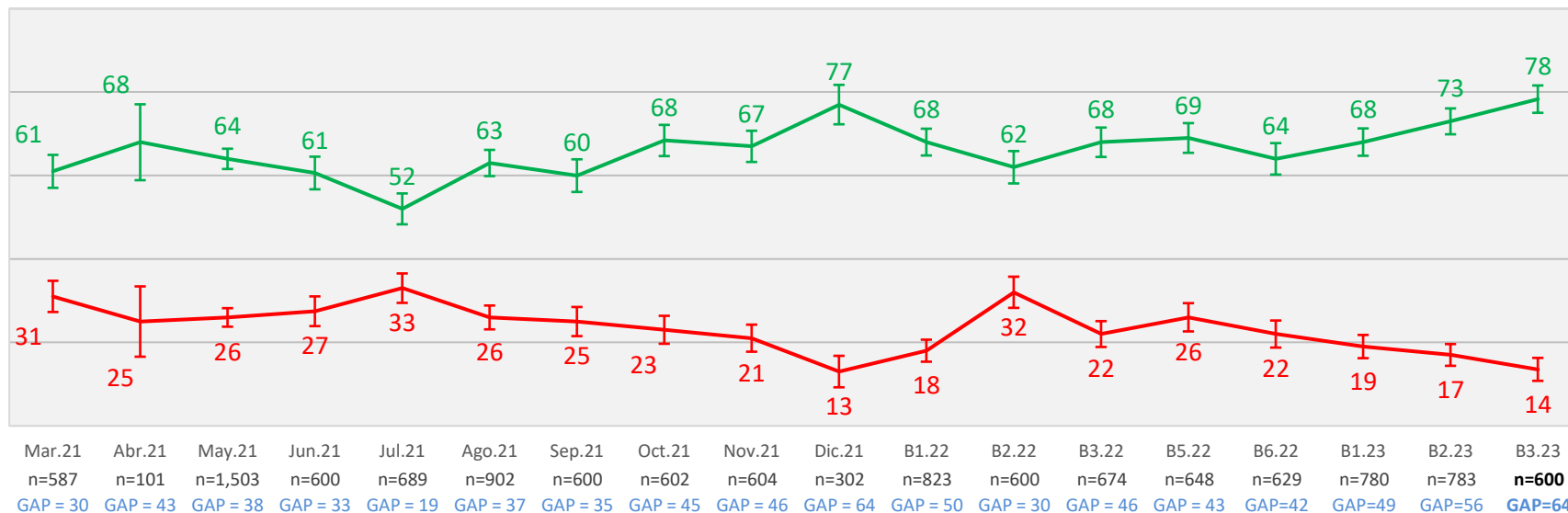


Sumando regular/igual y Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Preg. 6.4 ¿Considera usted que la situación económica actual del país está mucho mejor, un poco mejor, un poco peor o mucho peor que hace doce meses?

Expectativa de la economía del país dentro de 12 meses

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



— Mucho mejor/ Un poco mejor

— Un poco peor/ Mucho peor

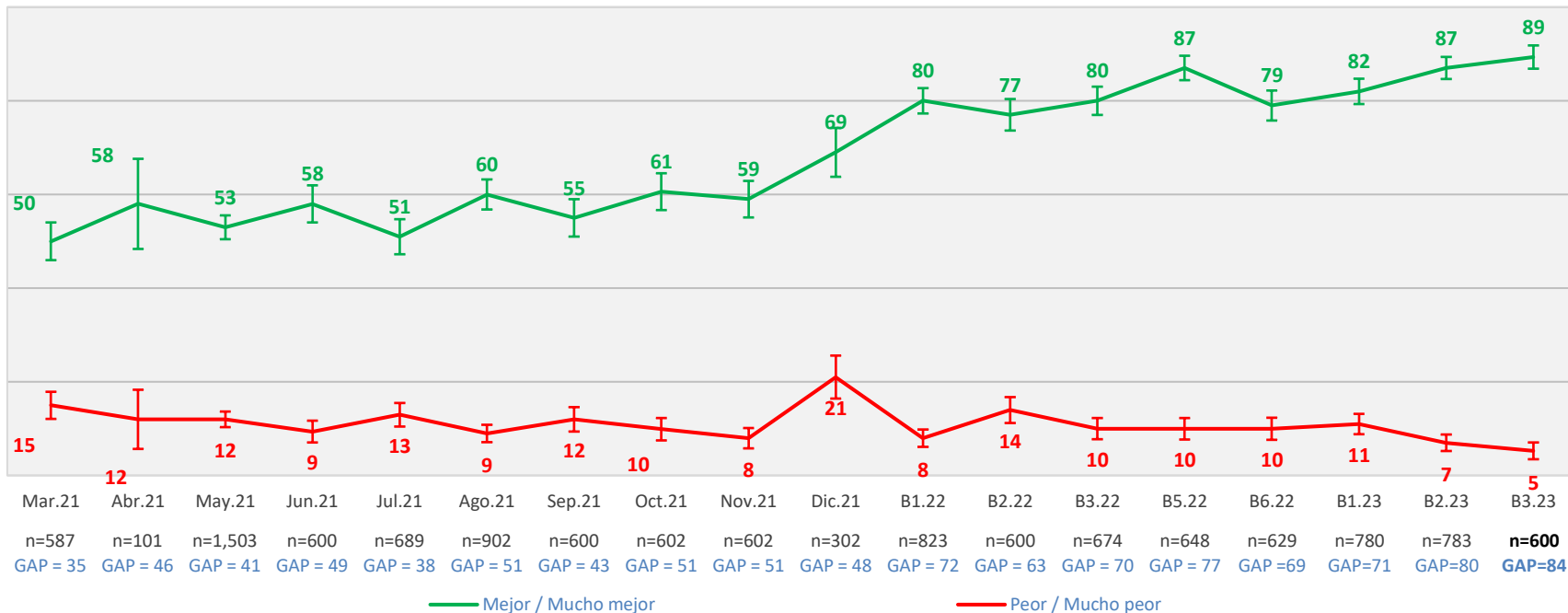
Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 6.5 ¿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. 6.6 ¿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?