

Tracking

Derechohabientes, B01 - 2024

Encuesta telefónica

Marzo 2024

Nota Metodológica



Objetivo

- Evaluar el conocimiento y la opinión del Infonavit; la calidad de la atención, conocimiento de infonavitfacil.mx, situación actual y expectativas económicas, elementos para la evaluación de vivienda adecuada y evaluación de autoridades.

Tamaño de muestra

- 623 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 ± 3.4 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 19 al 29 de febrero de 2024

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.

Principales hallazgos

Principales hallazgos



Opinión del Infonavit

Para el primer bimestre de 2024, el Instituto obtuvo una valoración positiva de 69%, es decir, una disminución de dos puntos porcentuales en comparación con la última medición del año anterior.

Seis de cada diez derechohabientes identifican a Infonavit como una institución dedicada a facilitar la adquisición de vivienda, con una tendencia creciente que se ha mantenido desde principios de 2023; ocurre algo similar cuando el tema es la remodelación de una vivienda, porque 58% de la derechohabiencia menciona al Instituto. Debe mencionarse que la recordación aumentó 16 puntos porcentuales desde el sexto bimestre de 2023 al primero de 2024.

Percepciones del Infonavit

Siete de cada 10 derechohabientes (76%) consideran que el Infonavit está cambiando en beneficio de las y los trabajadores, a través de ayuda para el pago de su crédito (70%), así como para que las y los derechohabientes sean la prioridad del Instituto (74%); sin embargo, aún prevalecen viejas ideas sobre el Instituto al relacionarlo con viviendas pequeñas y tasas de interés elevadas (52%), o considerar que los créditos que otorga son impagables (44%).

Finalmente, los trabajadores mencionan que Infonavit debe dar más facilidades para el otorgamiento de créditos a través de mejores trámites y menos requisitos (32%), tasa de interés competitiva (15%), mejor calidad de las viviendas (9%) y el plazo de los créditos (7%).

Principales hallazgos



Calidad de la atención

Uno de cada tres derechohabientes estableció contacto con el Infonavit durante el primer bimestre del año. Los medios más utilizados son los digitales (37%), redes sociales (11%) e Infonavitfacil.mx (12%). La mitad de las consultas que se hacen están relacionadas con la información, requisitos y documentación para obtener un crédito (50%), y poco menos de la tercera parte de las consultas son para verificar saldos y movimientos del crédito (15%) o para consultar su estado de cuenta (12%). El NPS se mantuvo prácticamente sin cambios al compararlo con el último bimestre de 2023 con un valor de 15 puntos.

Crédito

Para el tema de crédito se mantienen las tendencias sin grandes cambios, con 28% de derechohabientes con un crédito activo, 73% mencionan sentirse satisfechos o muy satisfechos con éste y 72% volverían a obtener un crédito con el Instituto; sin embargo, destaca que ha habido un incremento de hasta 19 puntos porcentuales del tercer bimestre de 2023 al primero de 2024, para los derechohabientes que dicen estar insatisfechos o muy insatisfechos con su crédito, alcanzando 22%.

Infonavitfacil.mx

Infonavitfacil.mx continúa siendo un tema de gran crecimiento potencial porque su conocimiento es limitado: desde finales de 2021 y hasta este primer bimestre de 2024, el valor máximo de conocimiento ocurrió en 2022 con 15%, y actualmente es de 14%. Poco menos de la mitad de los derechohabientes (44%) perciben a

Principales hallazgos



Infonavitfacil.mx como un portal al cual pueden acudir en busca de información y uno de cada cuatro (25%) menciona que a través de éste es posible solicitar un crédito, y uno de cada diez (11%) habla sobre la facilidad de efectuar consultas o trámites.

Entre las demandas de mejora las más solicitadas son que proporcione más información (11%) y que el menú de opciones tengan mejores características (12%); destacan como aspectos positivos la facilidad de uso, la obtención de información (31%) y que ofrece la información que busca la derechohabiencia (19%).

Situación económica actual y perspectivas

Se mantiene una buena percepción en distintos aspectos: Satisfacción con la vida (94%), sentido de progreso general del país (67%), situación económica (62%), mejoría respecto a la situación de hace un año (73%), expectativas para dentro de un año en la economía nacional (71%) y del hogar (82%), percepción de un salario mayor (72%) y suficiencia del ingreso para ahorro (42%).

En sentido opuesto a las buenas percepciones, se ha incrementado la preocupación por perder el empleo entre las y los derechohabientes; en este primer bimestre de 2024 la proporción de trabajadores con esta preocupación alcanza 47%; esta tendencia creciente se ha mantenido desde el tercer bimestre de 2023.

Principales hallazgos

Vivienda adecuada

De acuerdo con los criterios de ONU-Hábitat, hay siete elementos que deben cumplir las viviendas para considerarse adecuadas: 1) Seguridad de la tenencia, 2) Disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, 3) Asequibilidad, 4) Habitabilidad, 5) Accesibilidad, 6) Ubicación y 7) Adecuación cultural; en esta oportunidad se evaluaron estos elementos y se encontró que la Accesibilidad es la que presenta mayor cumplimiento, con 90%, seguido por Adecuación cultural con 74%, Ubicación y Seguridad en la tenencia con 56%, Asequibilidad con 40%, Habitabilidad con 31% y Disponibilidad de servicios con 25%.

El cumplimiento conjunto de estos elementos indica que 72% de las y los derechohabientes habitan en una vivienda que cumple con 2, 3 y hasta 4 elementos, 17% con 5 o más elementos, y 10% con menos de 2 elementos. Dos de cada 100 viviendas no cumplen con ningún elemento y ninguna cumple con los siete elementos.

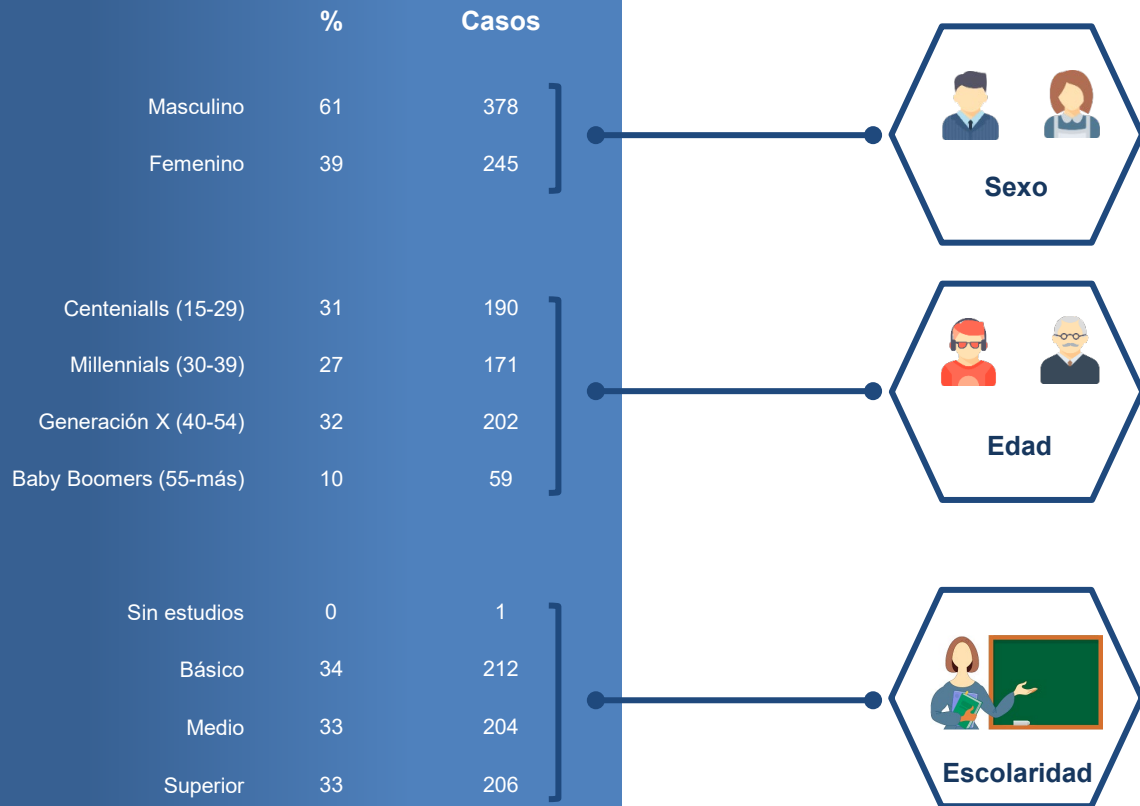
Estos resultados desagregados por sexo muestran un mayor cumplimiento en las viviendas donde el derechohabiente es hombre (41% cumple con 4 o más elementos) que cuando es mujer (35%).

La desagregación por nivel de escolaridad de las y los derechohabientes muestra lo esperado: a mayor escolaridad, mayor cumplimiento de los elementos de vivienda adecuada. En cuanto a satisfacción con la vida se presenta la misma situación: a mayor satisfacción, mayor cumplimiento de los elementos.

I. Perfil de informante

Perfil del informante

El porcentaje corresponde a los segmentos ya ponderados

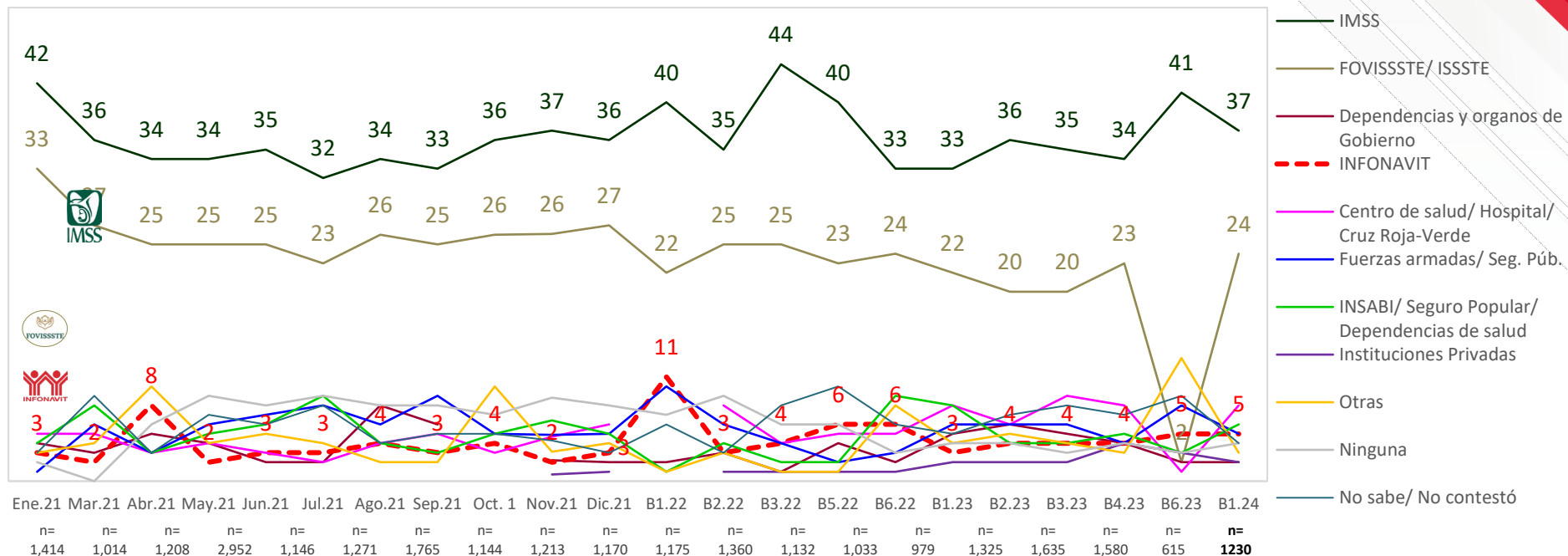


II. Conocimiento y opinión del Infonavit

Recordación de instituciones públicas de seguridad social

Suma de tres menciones

Instituciones públicas de seguridad social
(Porcentaje)



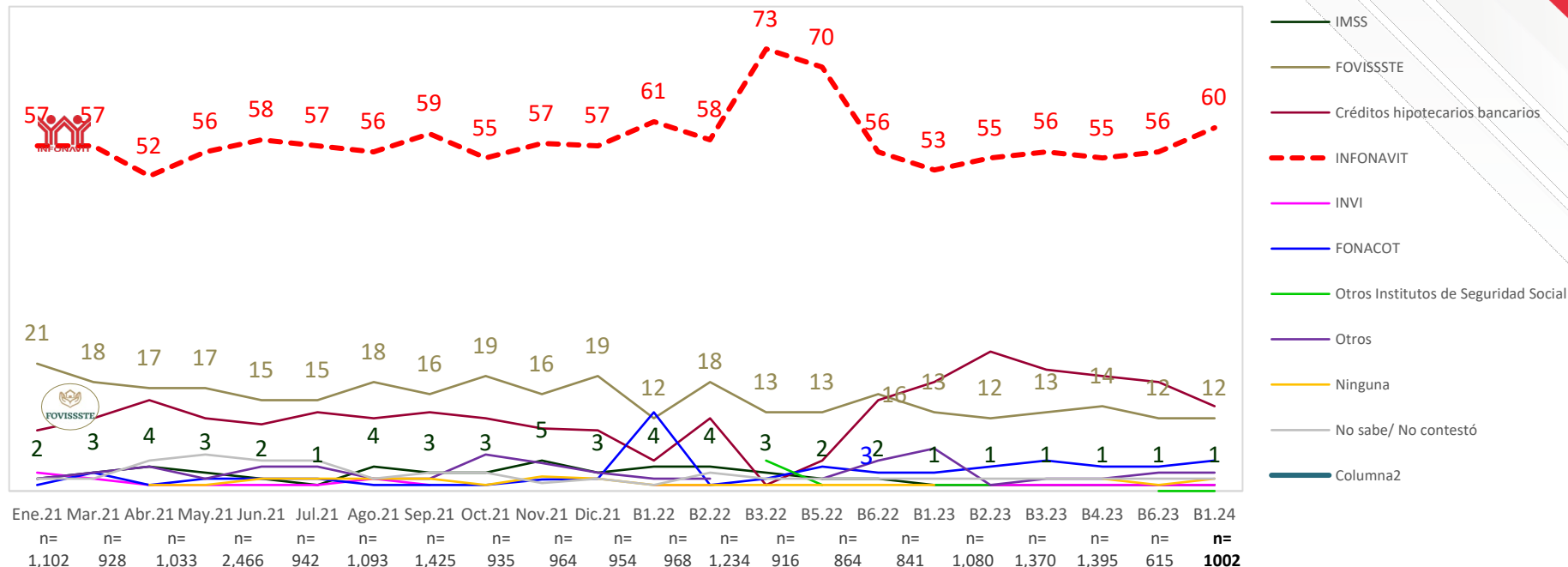
n = Número de casos

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

Recordación de instituciones de crédito para vivienda

Suma de tres menciones

Instituciones que dan crédito para comprar viviendas
(Porcentaje)

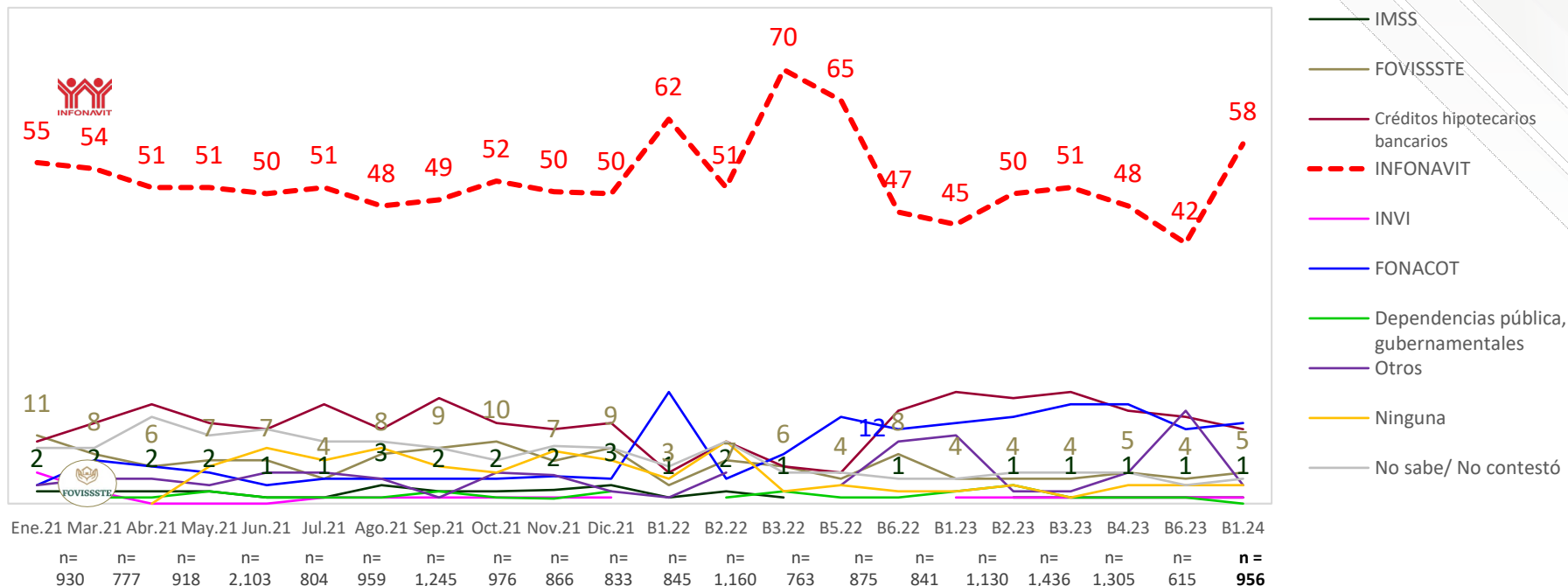


Preg. 2.2 ¿Cuáles son las instituciones que otorgan créditos para adquirir una vivienda que le vienen primero a la mente?

Recordación de instituciones de crédito para remodelar

Suma de tres menciones

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



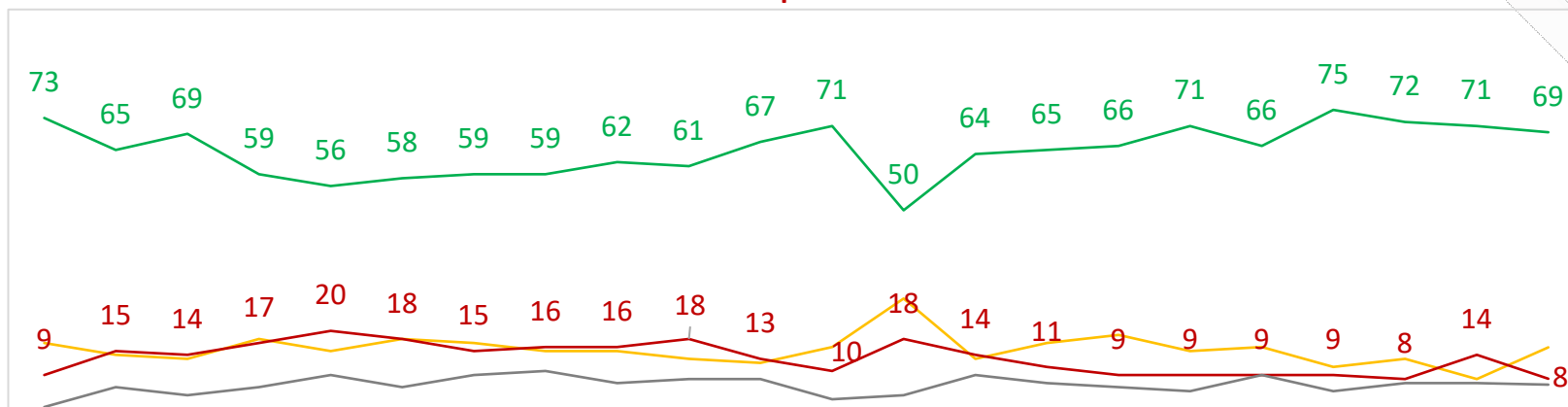
Preg. 2.3 ¿Y cuáles son las instituciones que otorgan créditos para ampliar o remodelar una vivienda que le vienen primero a la mente?

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	100	91	96
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	n=615	n=623

% Opinión



Ene.21	Mar.21	Abr.21	May.21	Jun.21	Jul.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	B4.23	B6.23	B1.24
GAP=64	GAP=50	GAP=55	GAP=42	GAP=36	GAP=40	GAP=44	GAP=43	GAP=46	GAP=43	GAP=54	GAP=61	GAP=32	GAP=50	GAP=54	GAP=57	GAP=62	GAP= 67	GAP= 57	GAP=61		
n=703	n=587	n=597	n=1,497	n=598	n=689	n=900	n=599	n=598	n=602	n=301	n=801	n=596	n=652	n=645	n=622	n=779	n=780	n=615	n=622		

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

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?

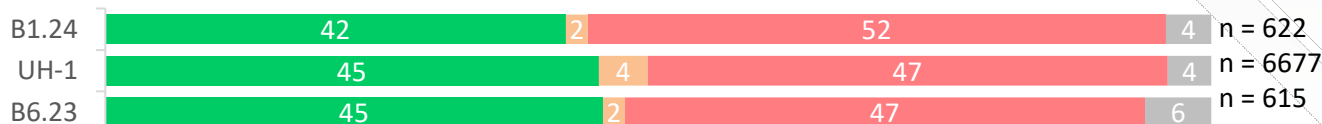
n = Número de casos

Prevalencia de prejuicios sobre el Infonavit



Nivel de acuerdo con prejuicios sobre el Infonavit
(Porcentaje)

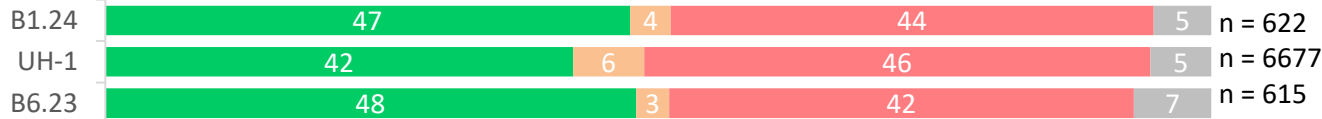
Con los créditos de Infonavit solo se pueden comprar casas chiquitas



Infonavit cobra tasas de interés muy altas



Los créditos de Infonavit son impagables

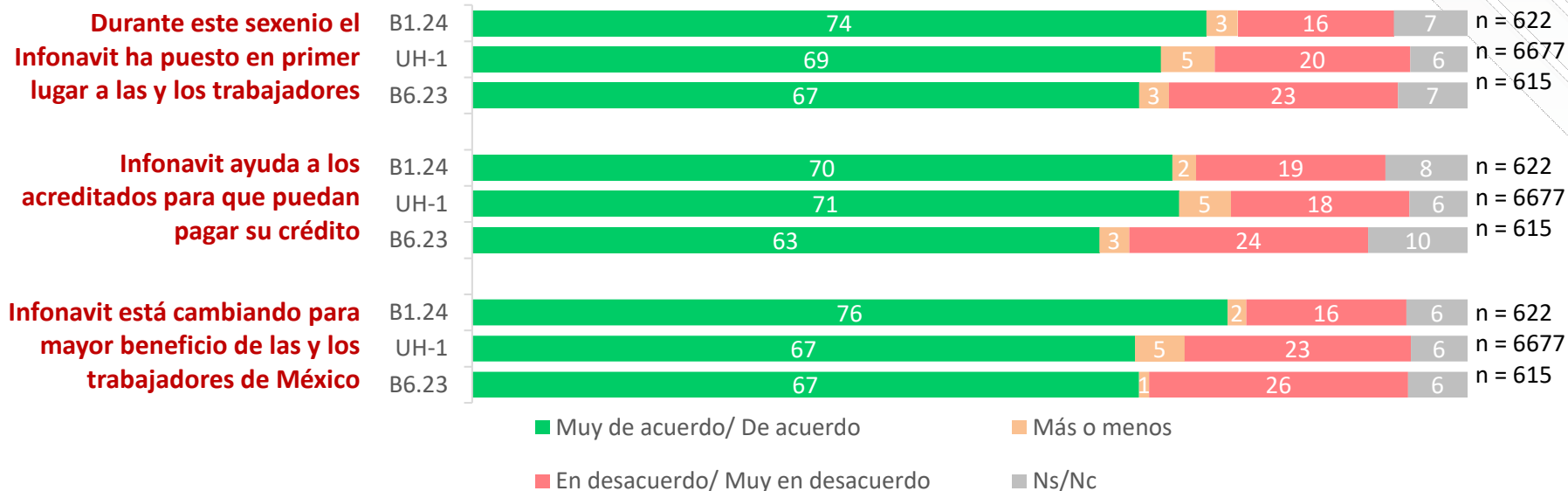


■ En desacuerdo/ Muy en desacuerdo
 ■ Más o menos
■ Muy de acuerdo/ De acuerdo
 ■ Ns/Nc

Preg. 2.6 ¿Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases... ¿Está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?

Prevalencia de percepciones positivas del Infonavit, asociadas con las políticas de la administración

Nivel de acuerdo con percepciones positivas del Infonavit (Porcentaje)

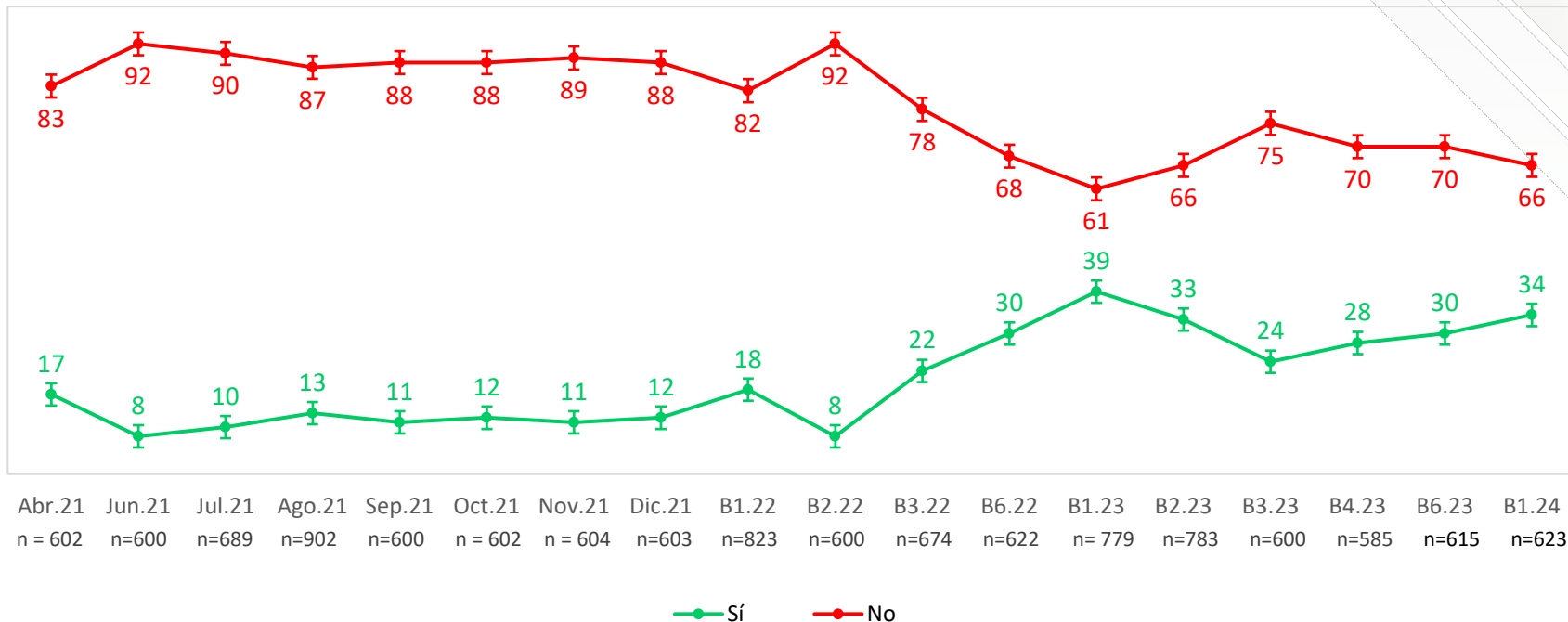


Preg. 2.6 ¿Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases... ¿Está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?

III. Calidad de la atención

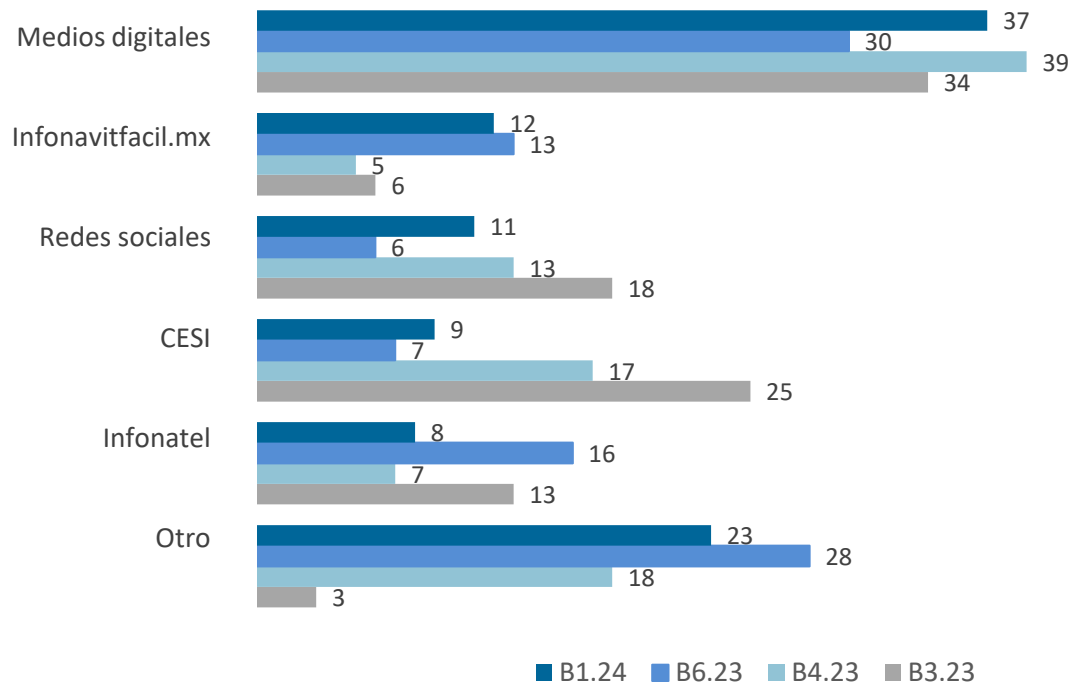
Contacto establecido con el Infonavit durante el último mes

Contacto con Infonavit en el último mes
(Porcentaje)



Medios utilizados para contactar Infonavit

Contacto con Infonavit en el último mes
(Porcentaje)



n = 226

n = Número de casos

Preg. 3.2 ¿Qué medio o medios de contacto utilizó?

Razones para consultar al Infonavit

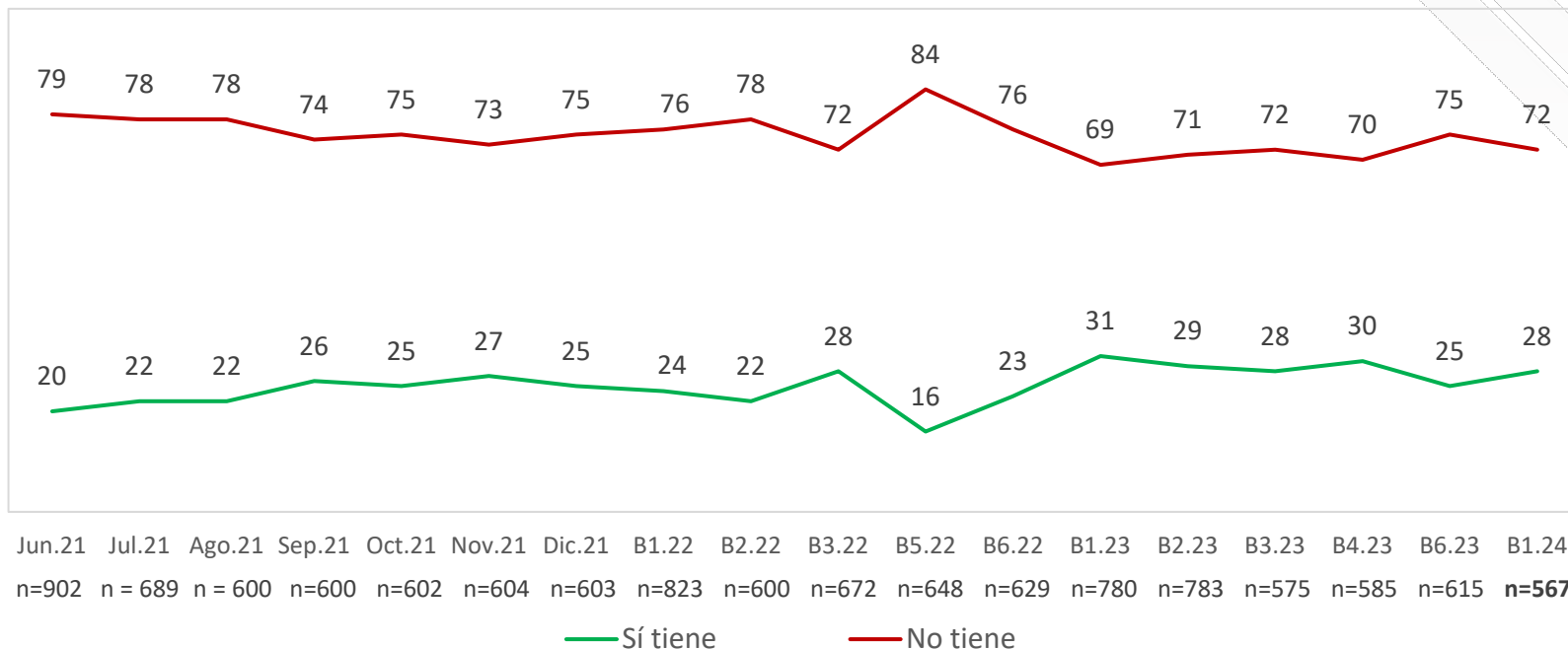


Temas de interés para consulta con Infonavit (Porcentaje)

Temas mencionados	B3.23	B4.23	B6.23	B1.24
Informes, requisitos y/o documentación para solicitar un crédito, precalificación, puntos	65	62	51	50
Consultar o aclarar saldos y movimientos de su crédito	8	9	18	15
Solicitar su estado de cuenta	14	14	8	12
Aclaración o devolución de pagos	2	0	3	6
Reestructura de su crédito	0	0	3	4
Informes del programa Responsabilidad Compartida	0	0	3	3
Escrituración de la vivienda	1	0	1	3
Corrección de datos/ de su RFC	0	0	2	2
Informes sobre alguna campaña del Instituto en radios, tv o redes sociales	2	2	2	1
Para recuperar mi ahorro de mi Subcuenta de vivienda	2	2	2	1
Aviso de retención o suspensión	0	0	1	1
Cancelación de su hipoteca	0	0	4	1
Otros	2	11	2	1
Total	100	100	100	100
Número de casos	151	166	182	211

Derechohabientes con un crédito de vivienda

¿Tienen un crédito de vivienda?
(Porcentaje)



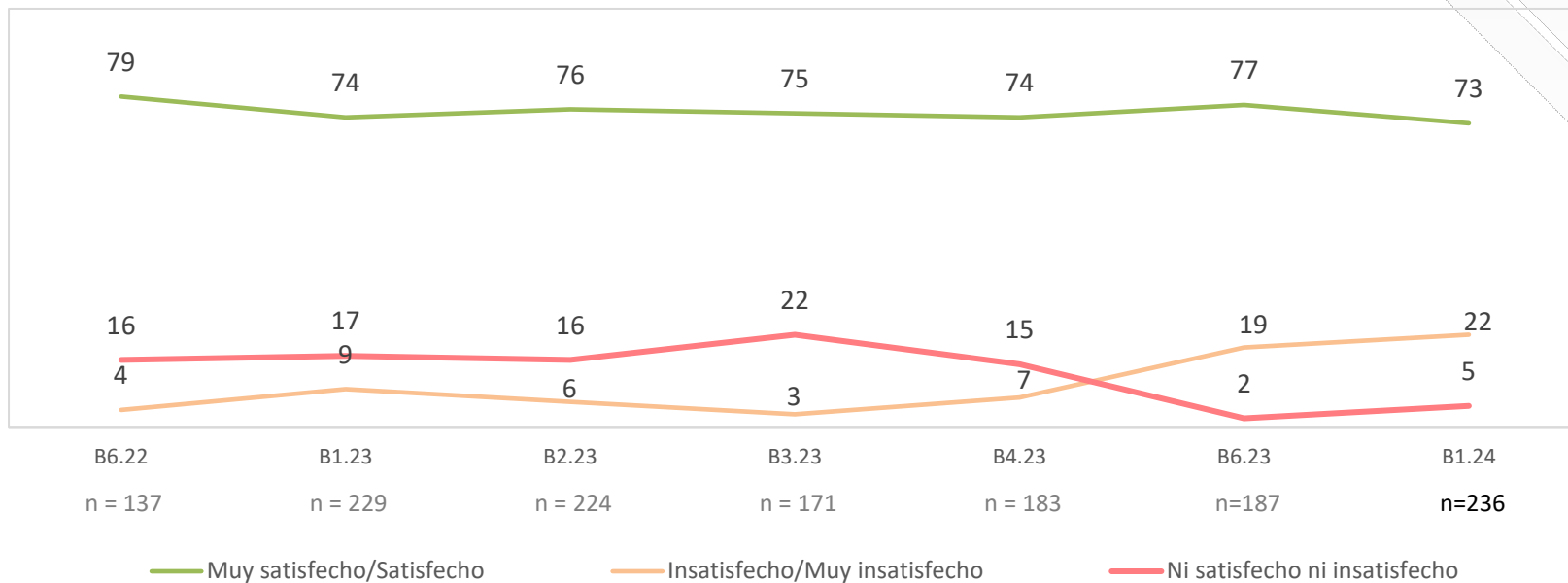
Sumando $N_s/N_c = 100$ por ciento

$n =$ 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)

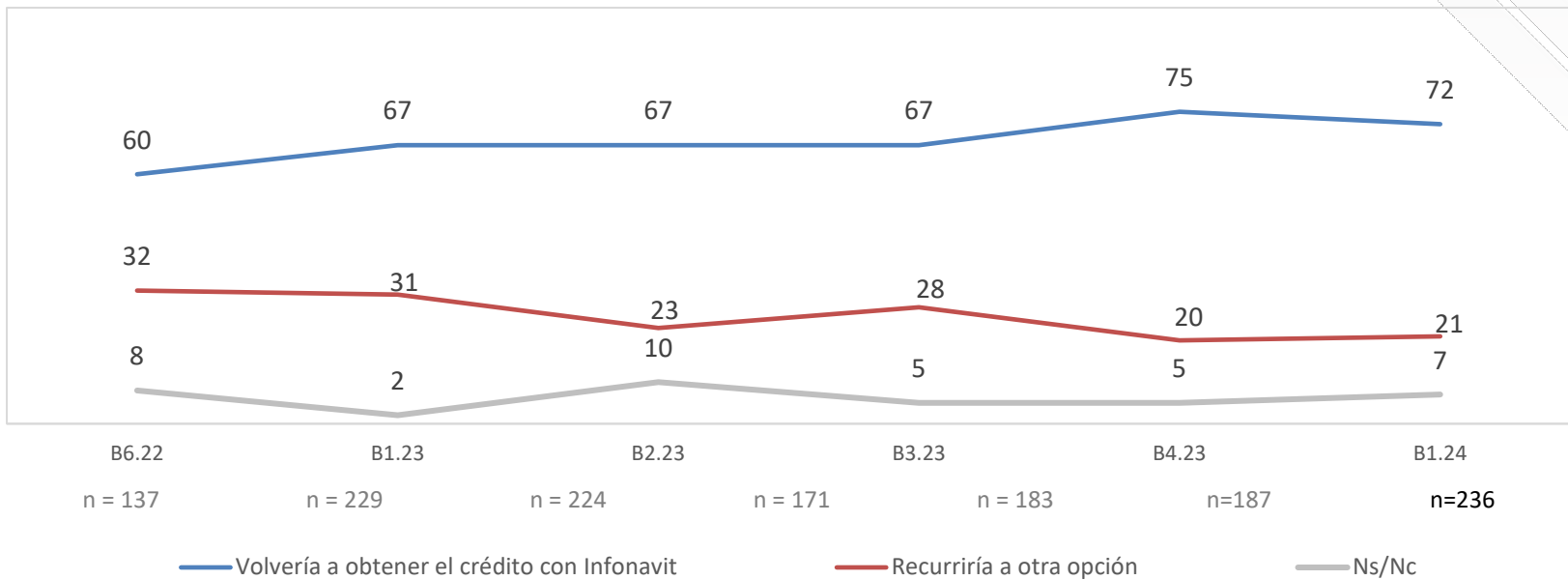


Sumando Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 3.5 ¿En general, qué tan satisfecho se encuentra usted con su crédito Infonavit:

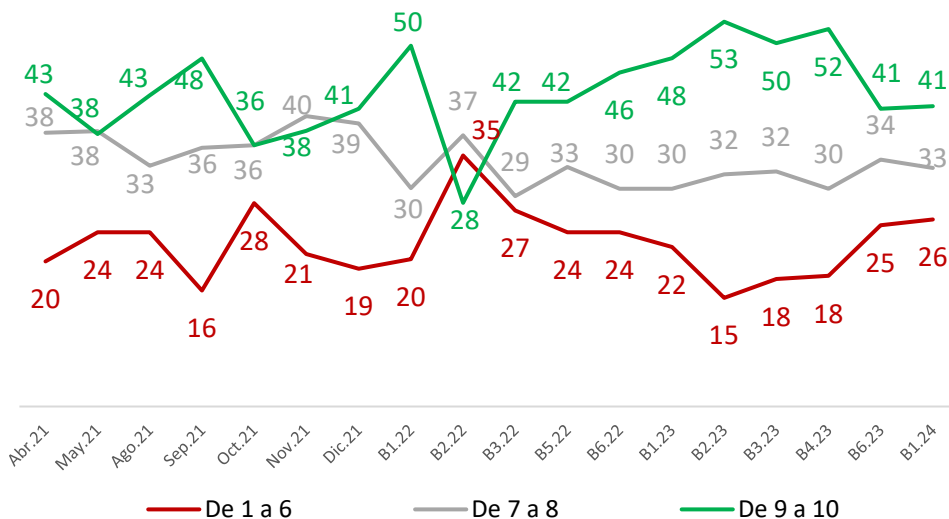
Intención hipotética de repetir la obtención de su crédito con Infonavit (Porcentaje)



Sumando Ns/Nc = 100 por ciento Preg. 3.6 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

Recomendación de Infonavit entre familiares y amigos

Escala de recomendación de Infonavit
(Porcentaje)



El valor de referencia del NPS para la industria financiera en México se ubica en 34 puntos

$$\begin{aligned} \text{NPS (Net Promoter Score)} &= \\ &= \Sigma\% \text{ Promotores (De 9 a 10)} \\ &- \\ &= \Sigma\% \text{ Detractores (De 1 a 6)} \end{aligned}$$

Mes	Promedio	NPS Infonavit
B1.24	7.55	15.6
B6.23	7.58	16.5
B4.23	8.16	33.9
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

n=623

Preg. 3.7 En una escala de 1 a 10, en donde 1 es no lo recomendaría y 10 es lo recomendaría totalmente, ¿Qué tanto recomendaría al Infonavit entre sus familiares y amigos?

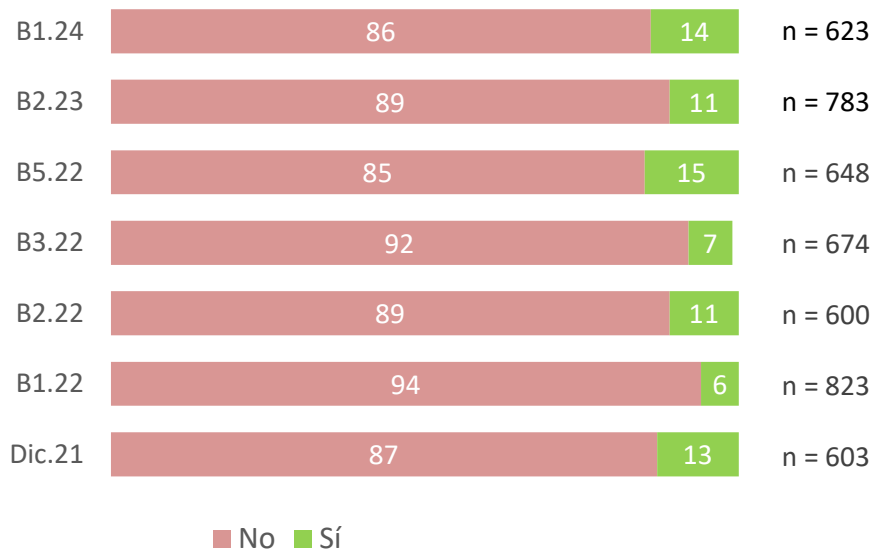
n = Número de casos

IV. [Infonavitfacil.mx](https://www.infonavitfacil.mx)

Conocimiento de Infonavitfacil.mx



¿Usted conoce o ha oído hablar de infonavitfacil.mx?
(Porcentaje)*



n = Número de casos

Conocimiento de Infonavitfacil.mx

Nociones de qué es infonavitfacil.mx (Porcentaje)**

Conceptos de infonavitfacil.mx	Dic.21	B1.22	B2.22	B3.22	B5.22	B2.23	B1.24
Una página para solicitar información	0	0	0	0	22	28	44
Es más fácil solicitar un crédito / Para adquirir crédito de vivienda	25	11	32	18	31	17	25
Los trámites pueden ser en línea / Un portal para facilitar trámites	3	4	2	5	14	16	11
Puedes solicitar citas	0	0	0	0	2	1	1
Es un portal o página de Infonavit	0	0	0	0	14	11	0
Dan préstamos para remodelar	4	5	4	20	0	0	0
Dan créditos para comprar una casa	29	12	23	10	0	0	0
Créditos para personas sin salario fijo	0	0	0	9	0	0	0
Facilidades de pago	0	0	10	6	0	0	0
Se puede retirar el fondo de ahorro	0	0	4	0	0	0	0
Se pueden juntar créditos	0	0	3	0	0	0	0
Dependiendo el sueldo es el cobro	1	4	0	0	0	0	0
Es un crédito para construir	3	0	0	0	0	0	0
Otra	11	14	7	13	3	4	8
Ns / Nc	20	50	15	19	14	23	12
Total	100	100	100	100	100	100	100
Número de casos	82	138	72	57	111	104	143

*Sumando Ns/Nc (esp.) = 100%

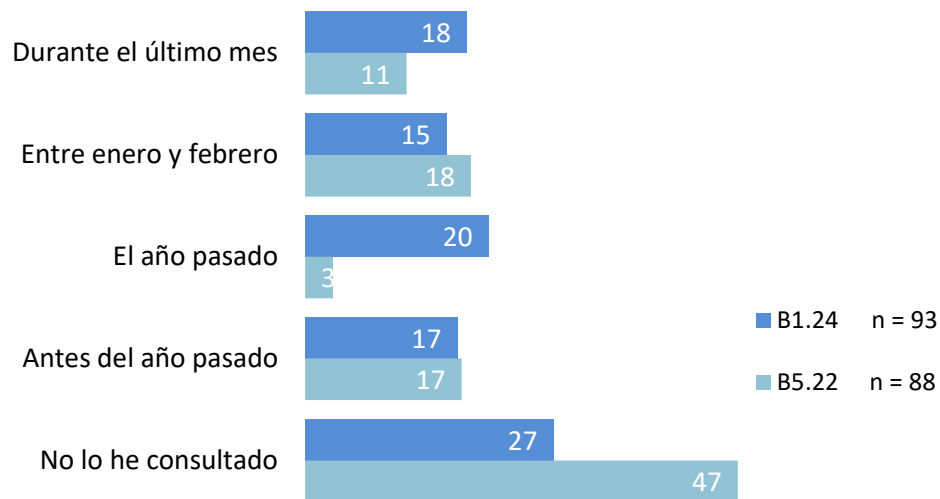
** Suma de tres menciones

n = Número de casos

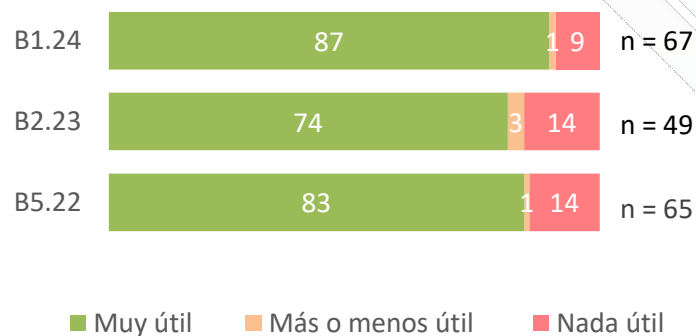
Preg. 4.2 Por lo que usted sabe, ¿qué es infonavitfacil.mx?

Consulta más reciente de Infonavitfacil.mx

Última consulta de infonavitfacil.mx
(Porcentaje)



Utilidad de la información consultada
(Porcentaje)



Preg. 4.3 ¿Cuándo fue la última vez que lo consultó?

Preg. 4.4 ¿Qué tan útil es la información que se puede consultar en infonavitfacil.mx, muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?

útil, poco útil o nada útil?

Lo mejor de Infonavitfacil.mx y opiniones para la mejora

Lo MEJOR de infonavitfacil.mx (Porcentaje)

Menciones positivas	B5.22	B2.23	B1.24
Es una página sencilla/ fácil de entender	0	0	31
Te brinda la información que necesitas	17	42	19
Te facilita los trámites/ rápidos	4	15	13
Te ofrecen créditos	0	0	8
Facilita el acceso a información	37	6	0
Ya no tienes que ir a las oficinas	7	4	0
La información que proporciona es clara	3	3	0
Está bien programada	2	3	0
Puedes hacer pagos/ facilita los pagos	2	0	0
Otra	9	4	4
Nada	5	0	0
Ns/Nc	0	23	26
Total	100	100	100
Número de casos	65	49	67

¿Qué mejoraría de infonavitfacil.mx? (Porcentaje)

Menciones para mejora	B5.22	B2.23	B1.24
Mejorar el menú de opciones	6	2	12
Proporcionar más información	3	12	11
Se pudieran hacer pagos	0	0	5
Mejorar el sistema/ corregir fallas	5	13	5
Que se pueda interactuar con un asesor (chat)	2	0	3
Respaldar el servicio con visitas a oficinas	0	0	3
Tenga actualizada la información	0	0	1
Se pudieran otorgar créditos	2	0	1
Utilizar más canales de información	2	6	0
Mayor difusión	4	0	0
Todo	4	0	0
Que tuviera acceso desde celular	1	0	0
Otros temas	23	6	3
Nada	19	15	10
Ns/Nc	29	46	46
Total	100	100	100
Número de casos	65	49	67

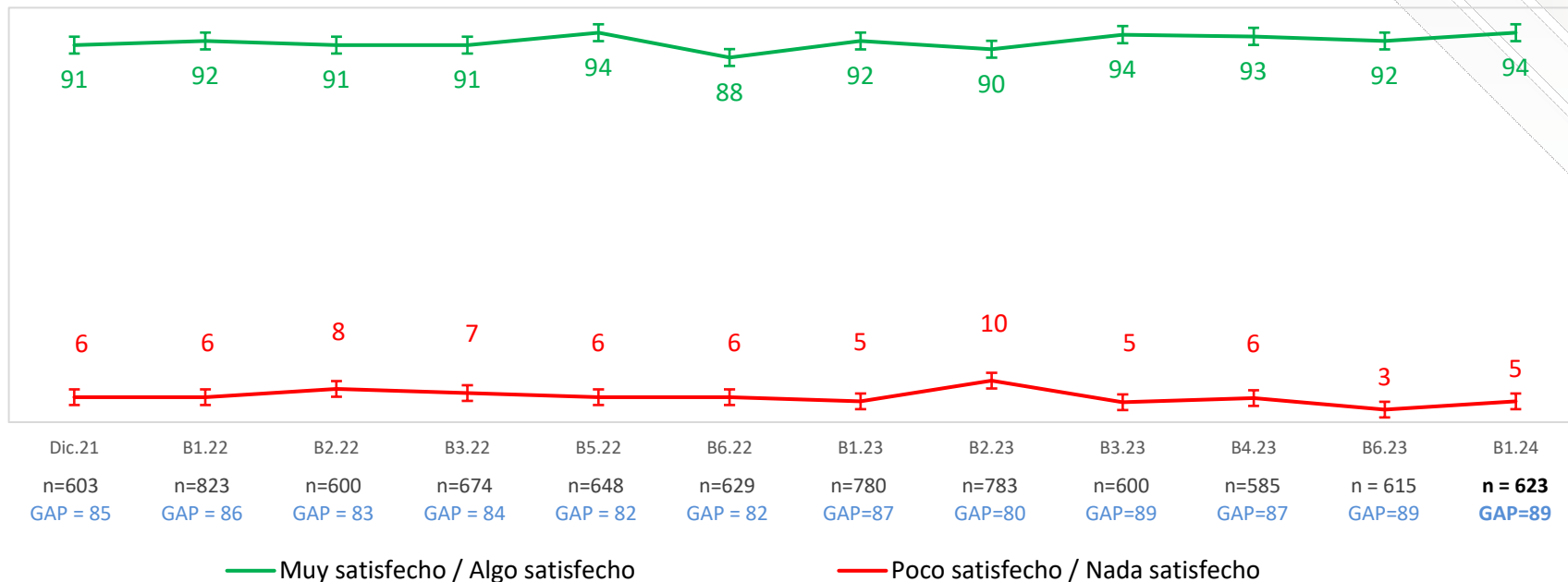
Preg. 4.5 ¿Qué es lo mejor de infonavitfacil.mx?

Preg. 4.6 ¿Qué mejoraría de infonavitfacil.mx?

V. Satisfacción y situación económica

Satisfacción del entrevistado con la vida

Satisfacción con la vida
(Porcentaje)



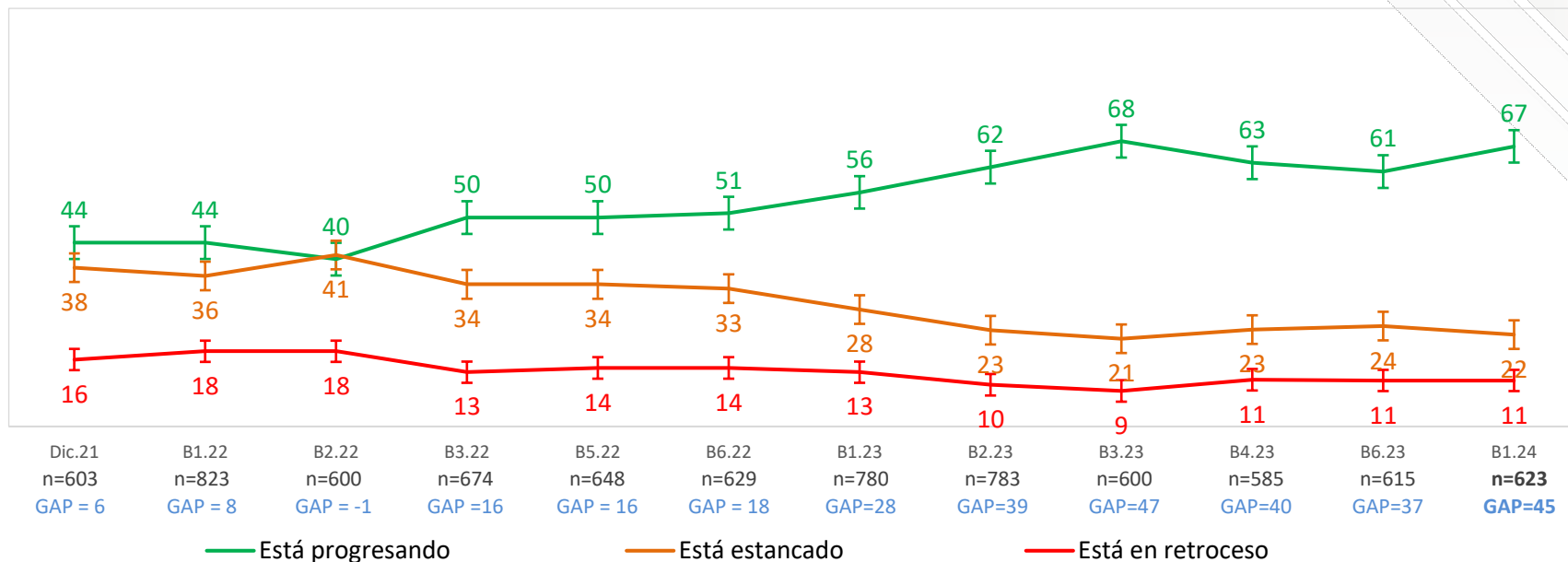
Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

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?

Evaluación sobre la situación del país

Percepción del progreso o retroceso del país
(Porcentaje)



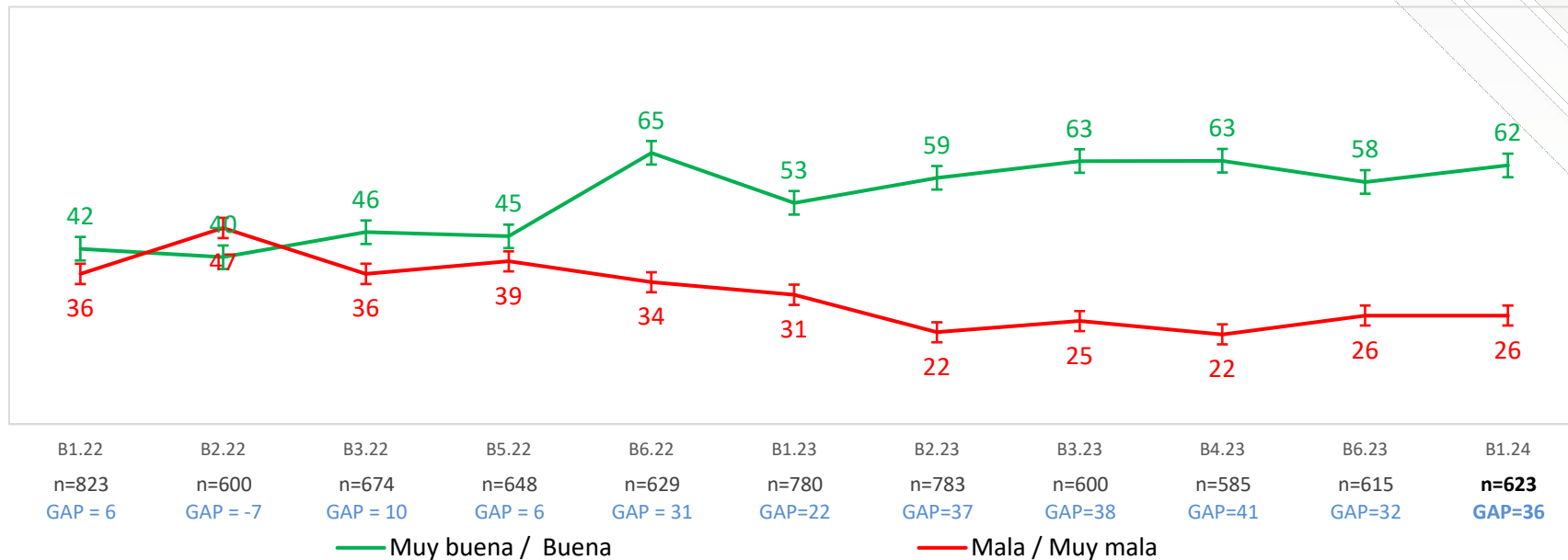
Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 5.2 ¿Diría usted que este país está progresando, está estancado o está en retroceso?

Situación económica actual del país

Percepción de la situación económica actual del país
(Porcentaje)

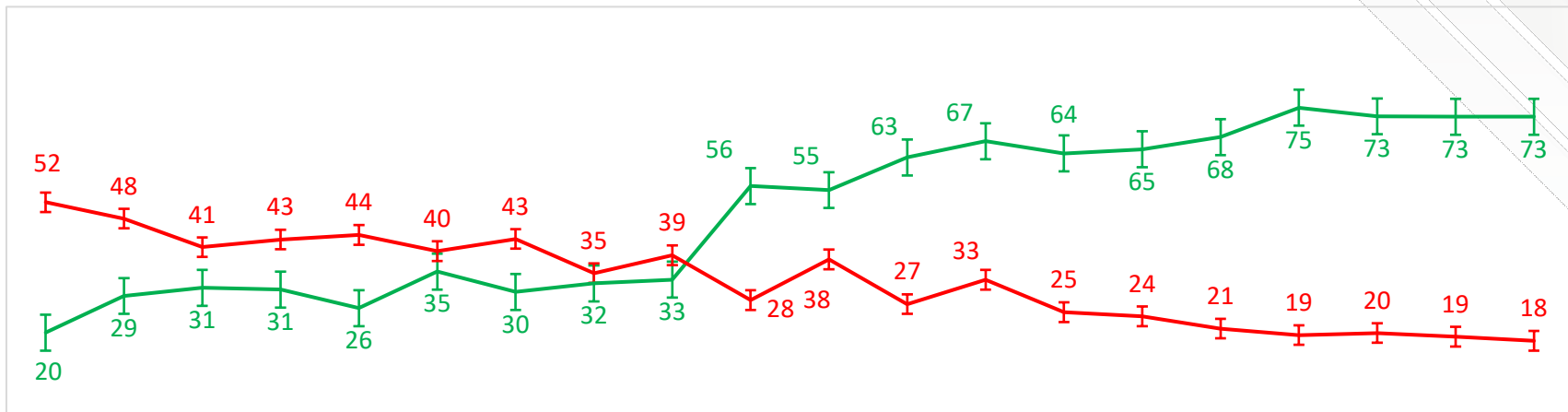


Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Preg. 5.3 En general, ¿cómo calificaría usted la situación económica actual del país: muy buena, buena, mala o muy mala?

Situación actual del país comparada con 12 meses antes

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



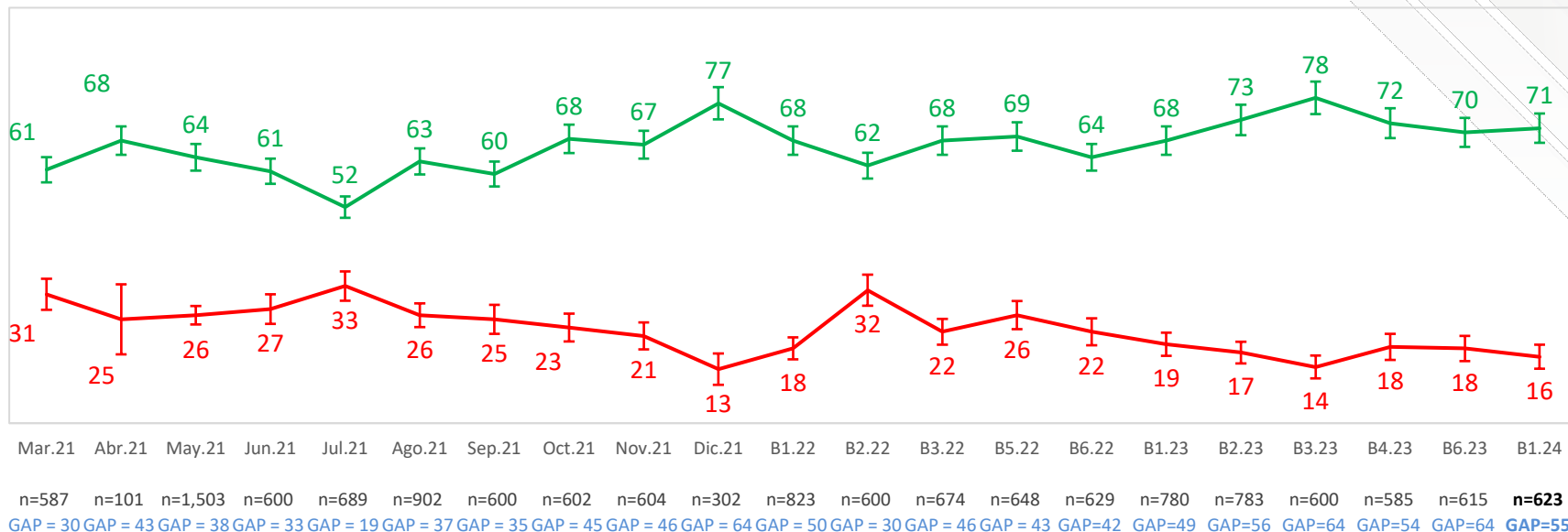
Mar.21	Abr.21	May.21	Jun.21	Jul.21	Ago.21	Sep.21	Oct.21	Nov.21	B1.22	B2.22	B3.22	B5.22	B6.22	B1.23	B2.23	B3.23	B4.23	B6.23	B1.24	
n=587	n=101	n= 1503	n= 600	n= 689	n= 902	n= 600	n=602	n=604	n=823	n=600	n=674	n=648	n=629	n=780	n=783	n=600	n=585	n=615	n=623	
GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP	GAP
-32	-19	-10	-12	-18	-5	-13	-3	-6	28	17	36	34	39	41	47	56	53	54	55	

— Mucho mejor / un poco mejor

— Mucho peor / Un poco peor

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

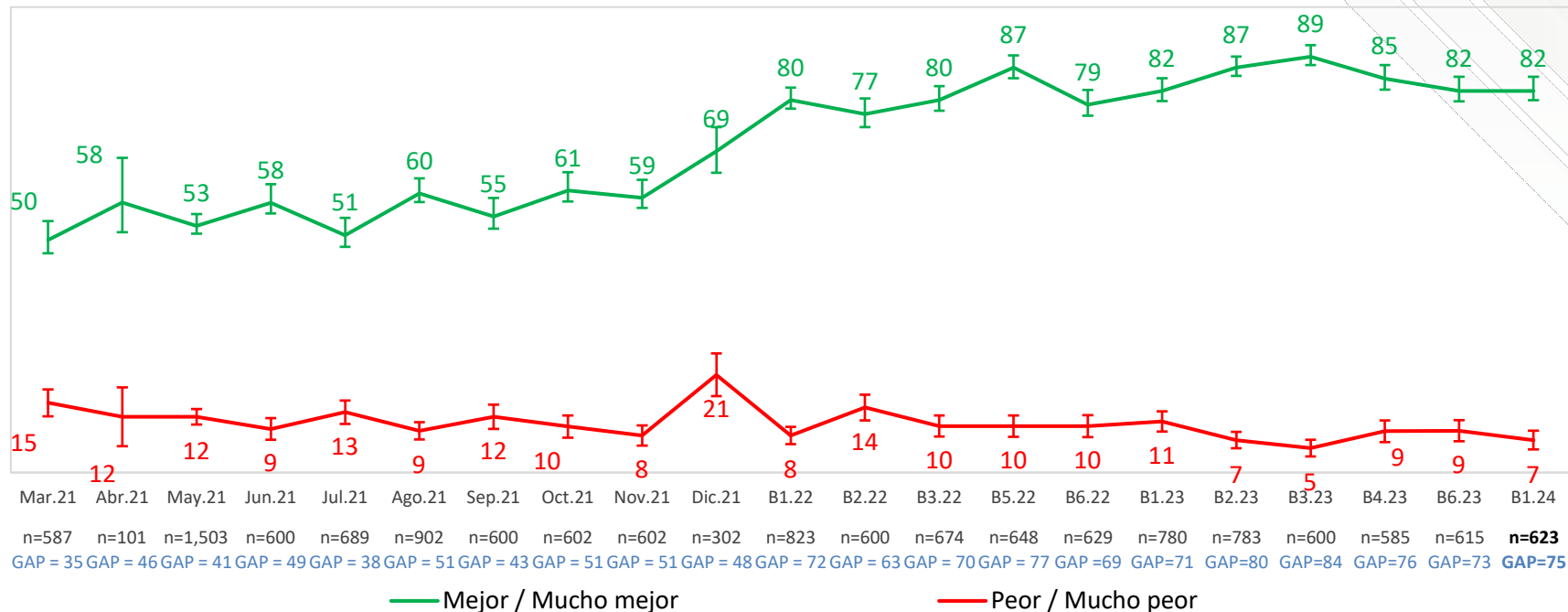
Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 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)



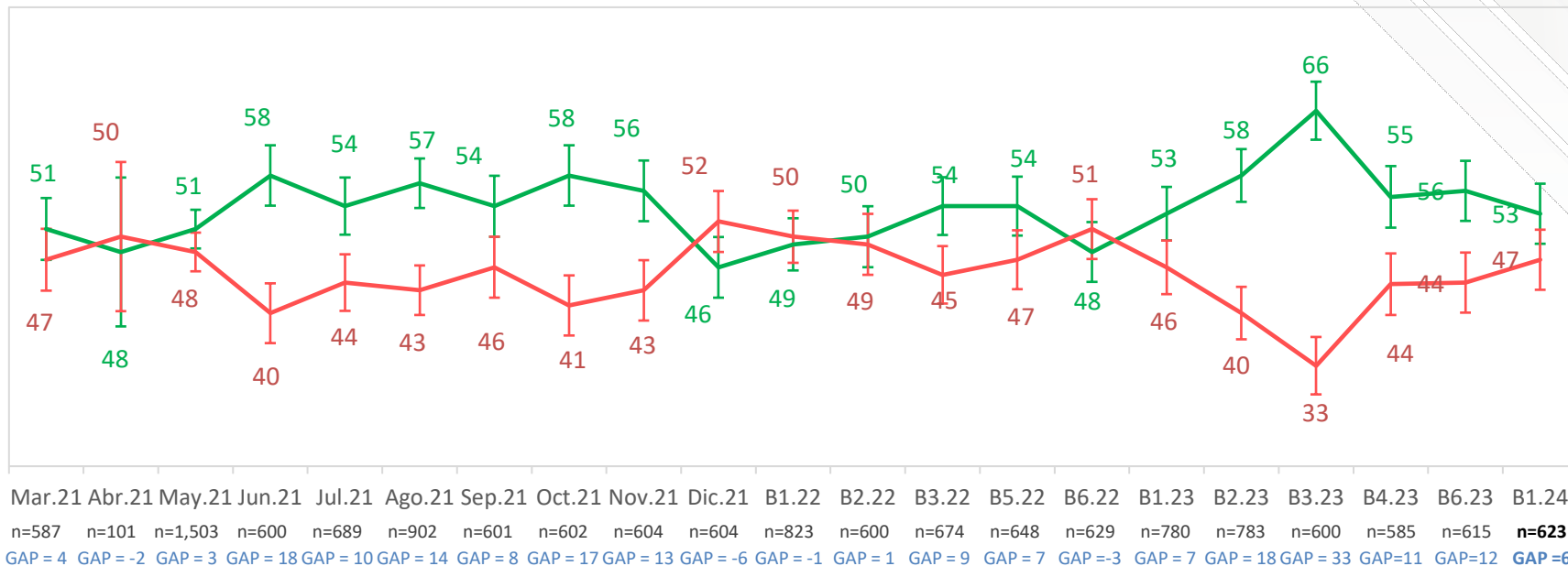
Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

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?

Preocupación por perder su empleo en los próximos 12 meses

Preocupación por perder su empleo
(Porcentaje)



— Nada preocupado y poco preocupado

— Algo preocupado y muy preocupado

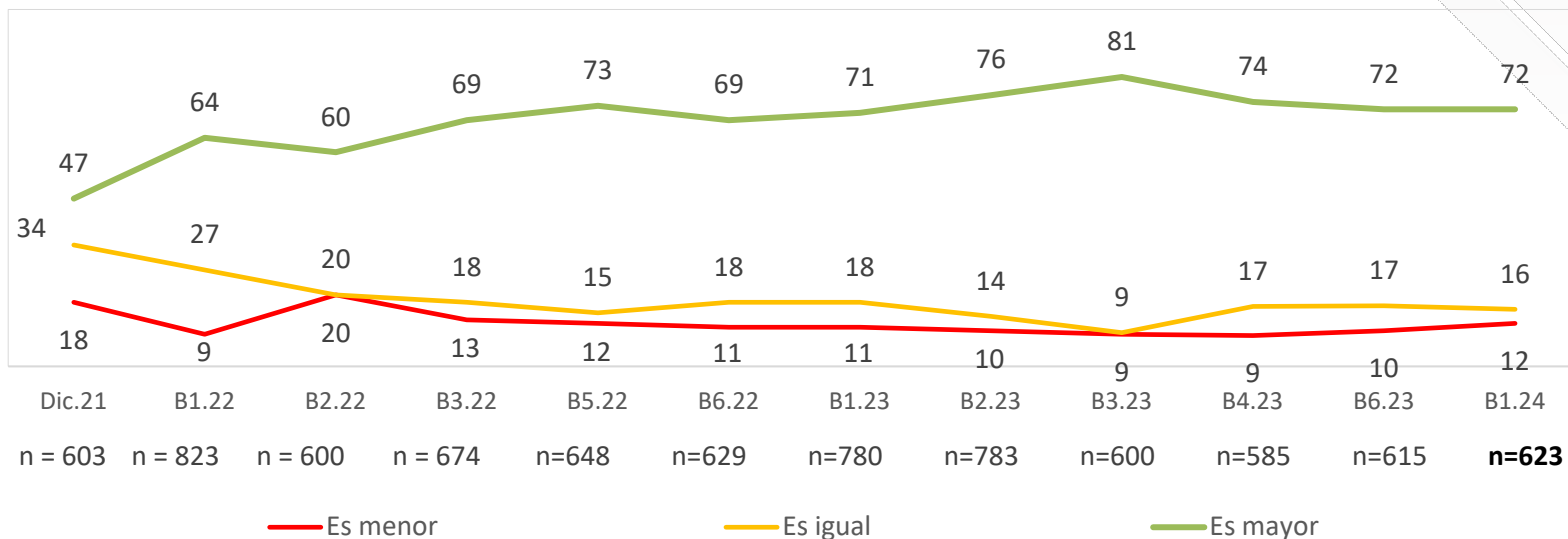
Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Preg. 5.7 En términos generales, ¿la idea de perder su empleo en los próximos 12 meses es muy preocupante, algo preocupante, poco preocupante o nada preocupante?

Variación del salario



Salario actual en relación con el del año pasado
(Porcentaje)

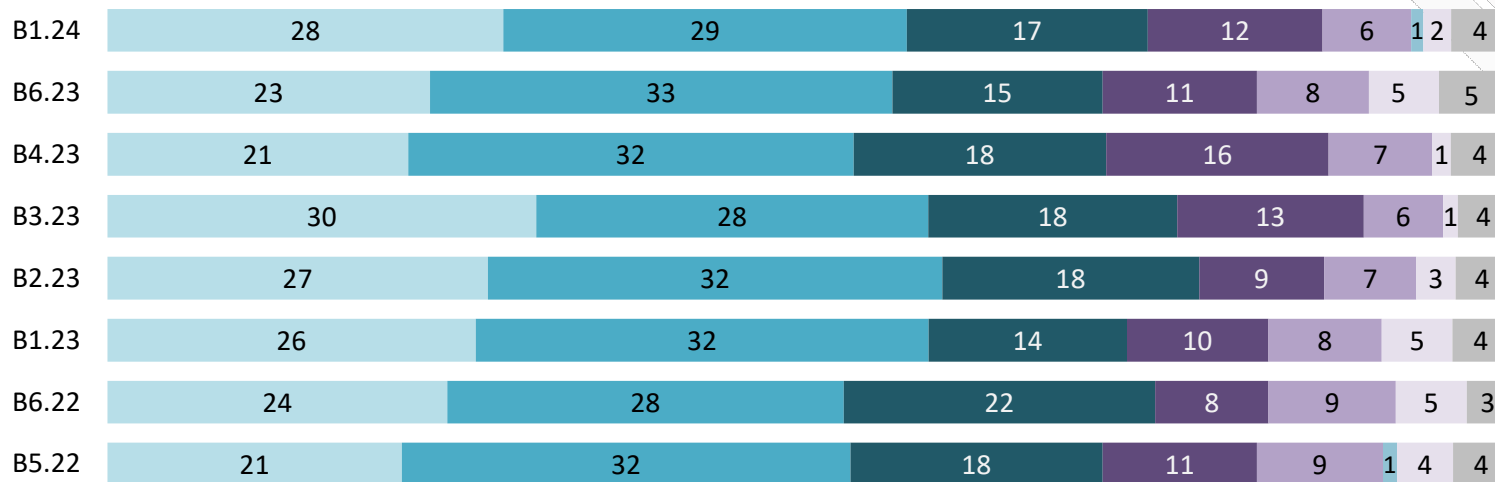


Sumando Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 6.8 ¿Usted diría que su salario actual es menor o mayor que el año pasado?

Fuentes de financiamiento en caso de contingencias (Porcentaje)



Sus ahorros

Un préstamo de amigos o familiares

Un crédito bancario o tarjeta de crédito

Un adelanto de sueldo

La venta o el empeño de un bien

No podría pagarla

n = 623 Otro

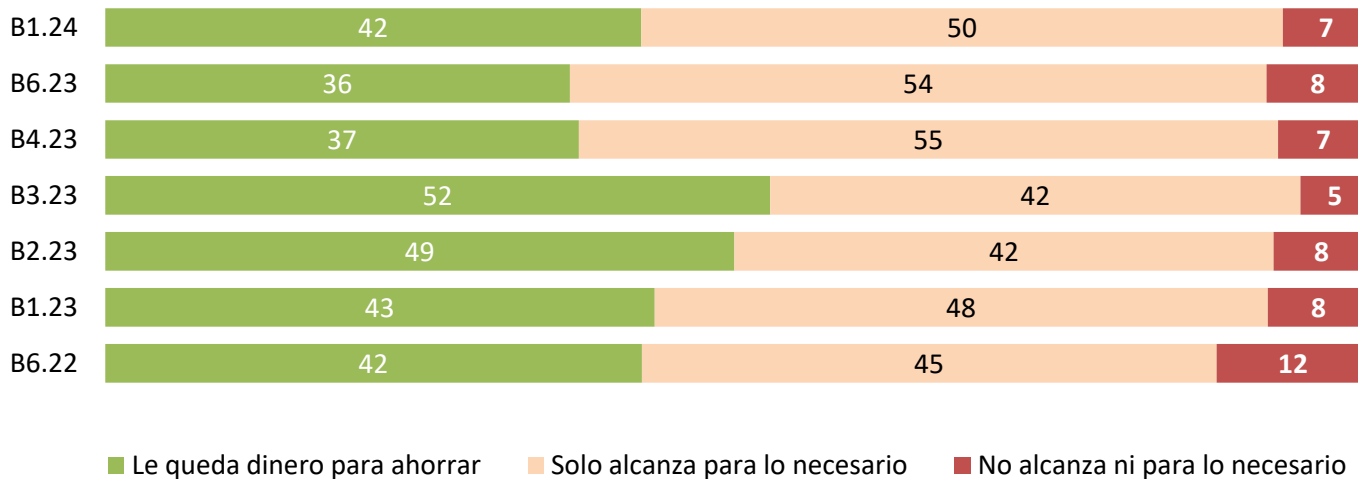
Ns/Nc

Preg. 5.9 Si hoy tuviera una emergencia económica igual a lo que gana o recibe en un mes, ¿usted podría pagarla con...

Alcance financiero del ingreso



Suficiencia del ingreso hoy (Porcentaje)

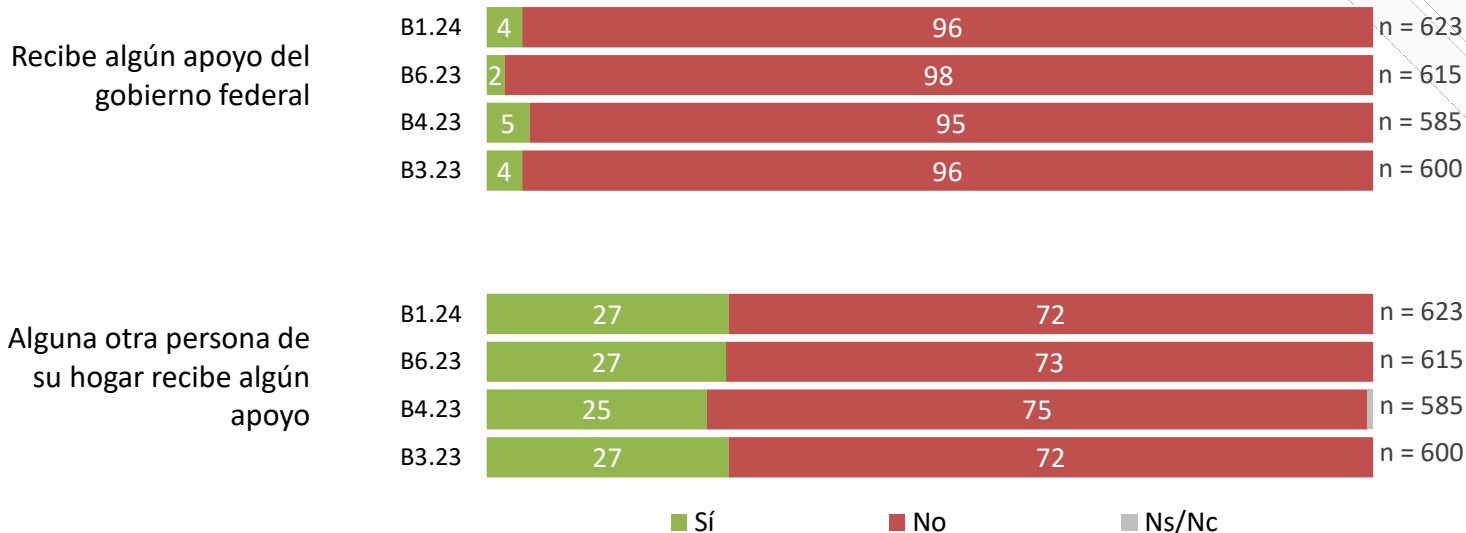


n = 623

n = Número de casos

Preg 5.10 Y ahora de acuerdo con los ingresos que gana o recibe, ¿diría que...

Apoyos gubernamentales para usted o alguien más



Preg. 5.11 ¿Usted recibe algún apoyo o programa social del gobierno federal?

Preg. 5.12 ¿Alguna otra persona de su hogar recibe algún apoyo o programa social del gobierno federal?

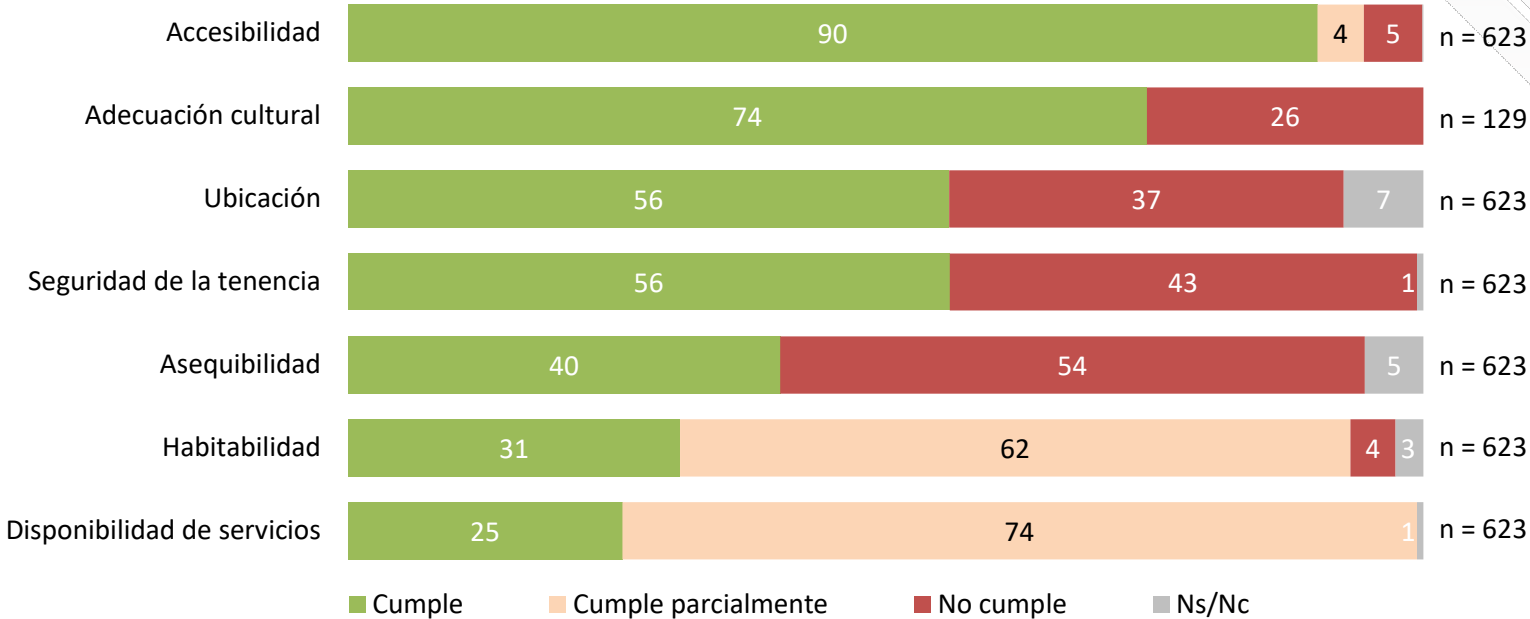
n = Número de casos

VI. Elementos de vivienda adecuada

Componentes de vivienda adecuada



Cumplimiento de los componentes de la vivienda adecuada
(Porcentaje)

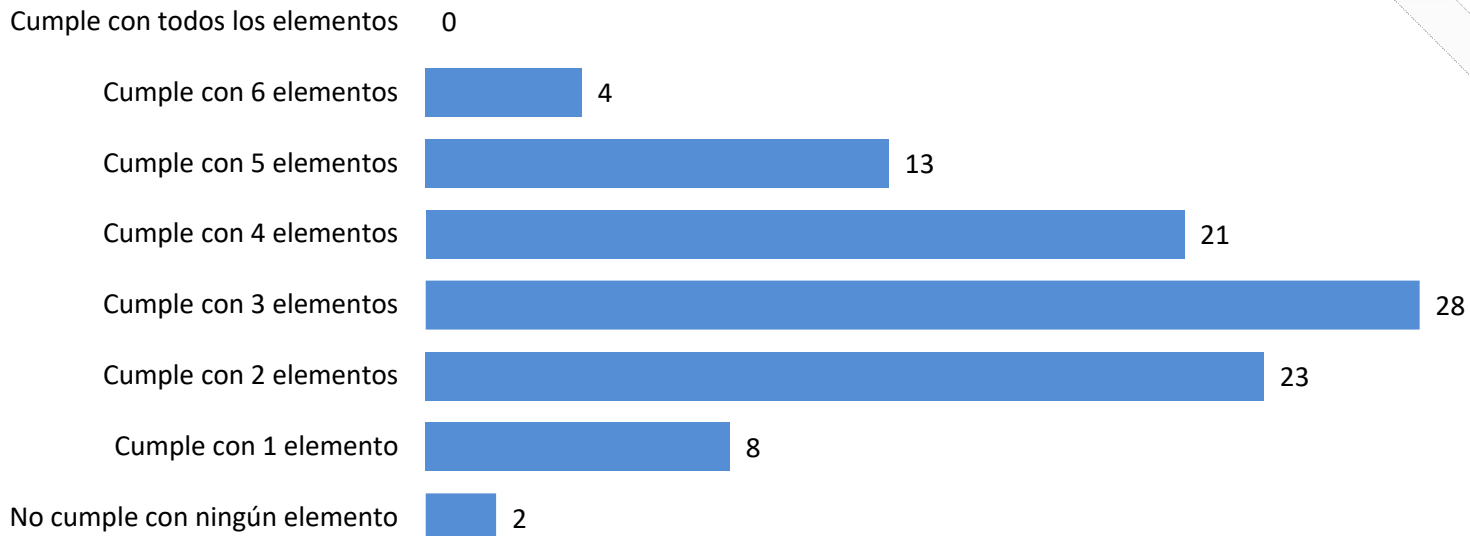


n = Número de casos

Elementos de vivienda adecuada



Cantidad de elementos con los que cumplen las viviendas
(Porcentaje)



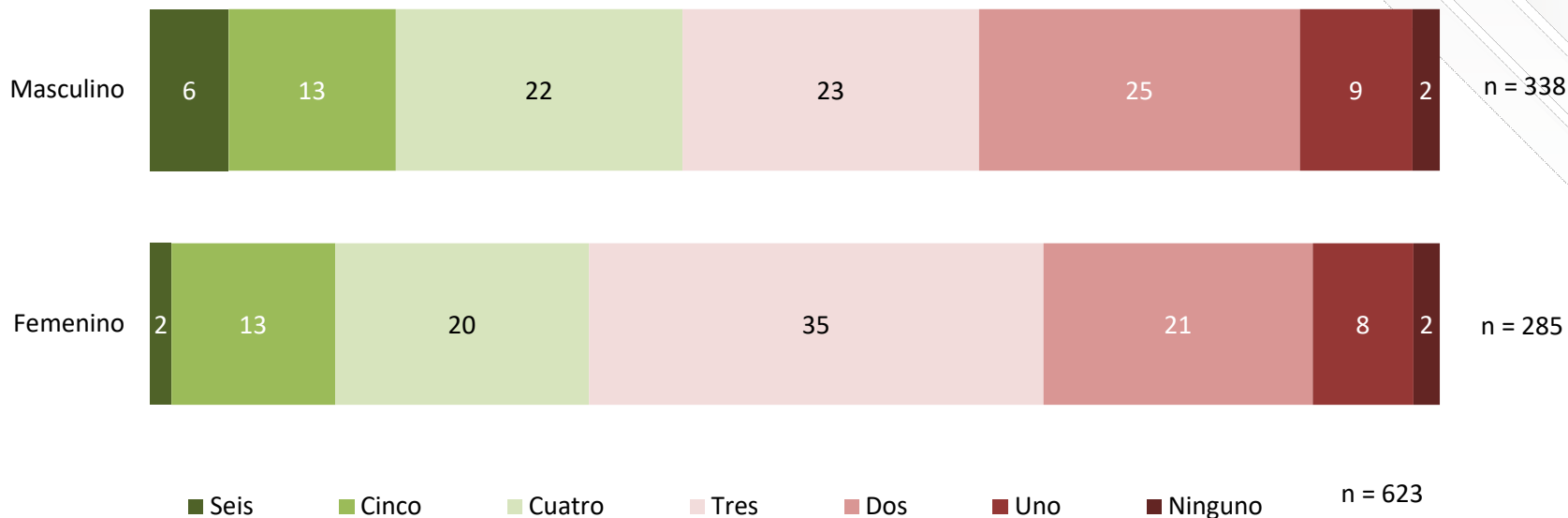
n = 623

Nota: Solo se consideran las categorías de cumplimiento total (Cumple) para cuantificar la cantidad de elementos

n = Número de casos

Elementos de vivienda adecuada por sexo del DH

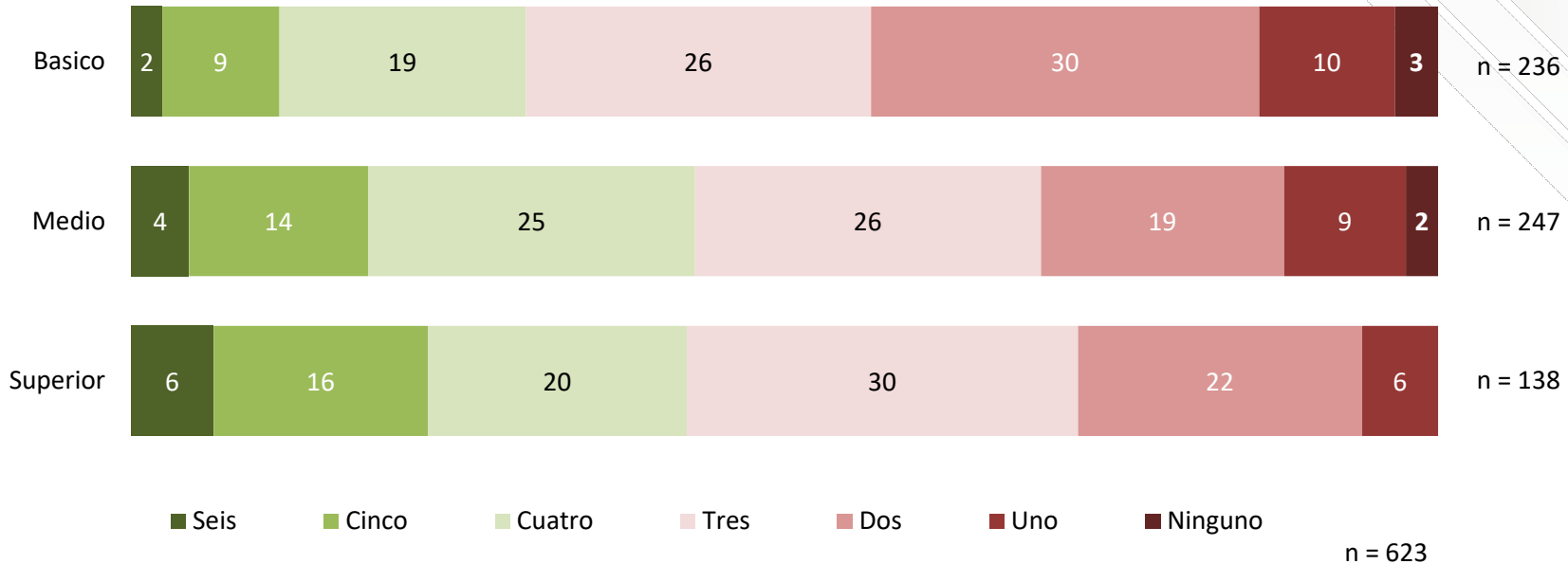
Cantidad de elementos con los que cumplen las viviendas, por sexo
(Porcentaje)



Elementos de vivienda adecuada por nivel de escolaridad



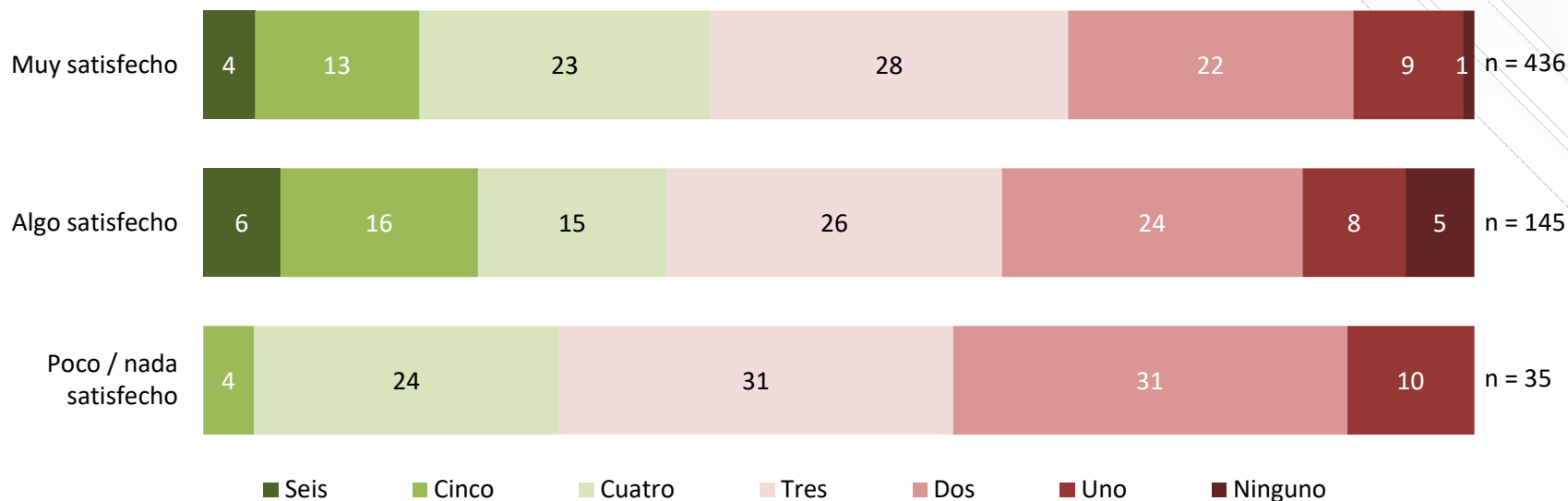
Cantidad de elementos con los que cumplen las viviendas, por escolaridad (Porcentaje)



n = Número de casos

Elementos de vivienda adecuada por satisfacción con la vida

Cantidad de elementos con los que cumplen las viviendas, por satisfacción con la vida
(Porcentaje)



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

Perspectivas sobre las mejoras necesarias en el Infonavit para el periodo 2024-2030



Aspectos a mejorar	B6.23	B1.24
Dar facilidades para adquirir viviendas/mejorar los trámites y requisitos	20	32
La tasa de interés / que sean competitivas con los bancos	19	15
Mejorar las viviendas que otorgan y los terrenos	9	9
El plazo de los créditos	2	7
Mejorar la atención al y a la derechohabiente	5	6
Que las mensualidades sean más bajas	4	5
Los créditos / que sean más altos	9	4
Ampliar la información sobre los créditos	4	3
Que apoye más a los trabajadores (en general)	3	2
Acreditados con problemas de pago perdida del empleo: apoyo para pago de crédito por desempleo	1	0
Otro	7	8
Nada	6	3
Ns/nc	11	6
Total	100	100
Número de casos	615	947

n = Número de casos

Preg. 7.8 ¿Qué es lo más importante que Infonavit debería mejorar durante la administración 2024-2030?

VIII. Sociodemográficos

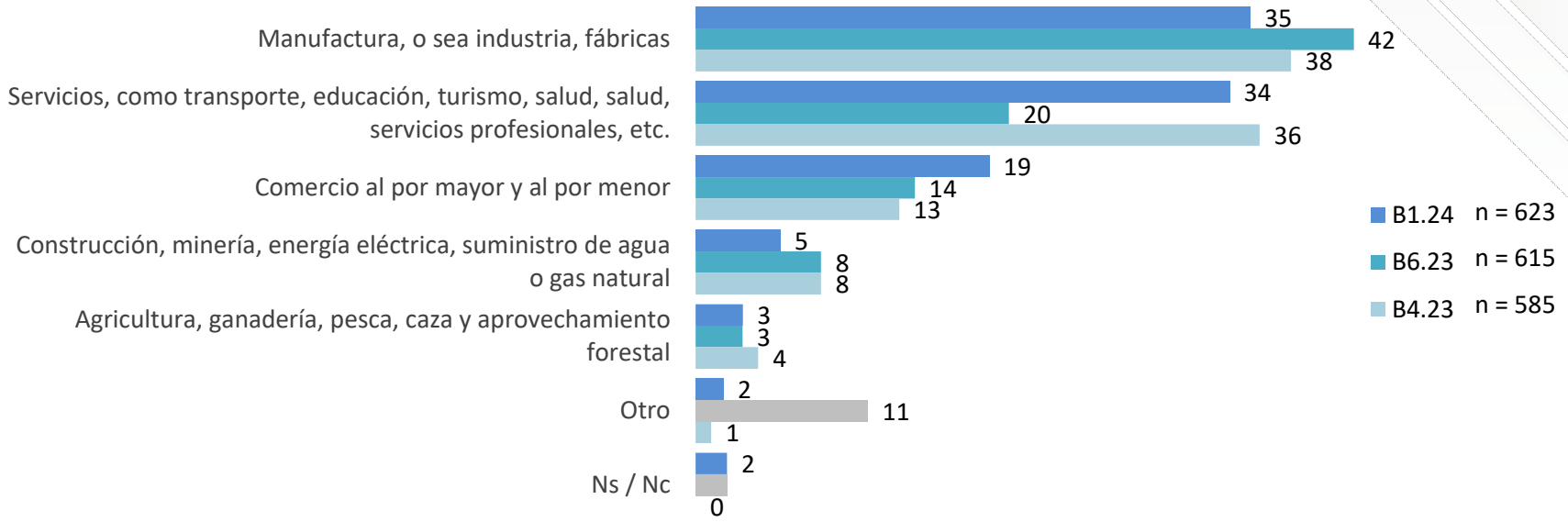
Monto del ingreso familiar (Porcentaje)

Rangos de ingreso	Jul.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	B4.23	B6.23	B1.24
Hasta 1 SM	14	16	18	15	18	16	11	16	22	19	22	23	19	22	18	18	15
De 1 a 2 SM	26	26	24	27	25	29	23	25	26	30	26	27	27	31	30	30	28
De 2 a 3 SM	22	21	22	19	24	21	20	18	17	17	20	19	25	16	26	22	24
De 3 a 4 SM	11	11	9	14	11	8	12	11	10	13	12	11	11	11	12	11	12
De 4 a 5 SM	7	5	6	7	5	6	7	5	5	6	6	6	5	5	5	5	7
De 5 a 6 SM	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3
De 6 en adelante	3	7	6	8	7	7	6	12	6	5	4	4	4	5	4	4	5
Ns/Nc	13	11	12	7	7	10	16	11	10	7	7	8	7	7	3	7	6
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Número de casos	689	902	600	602	604	603	823	600	674	648	629	780	783	600	585	615	623

Sector al que pertenece su empresa



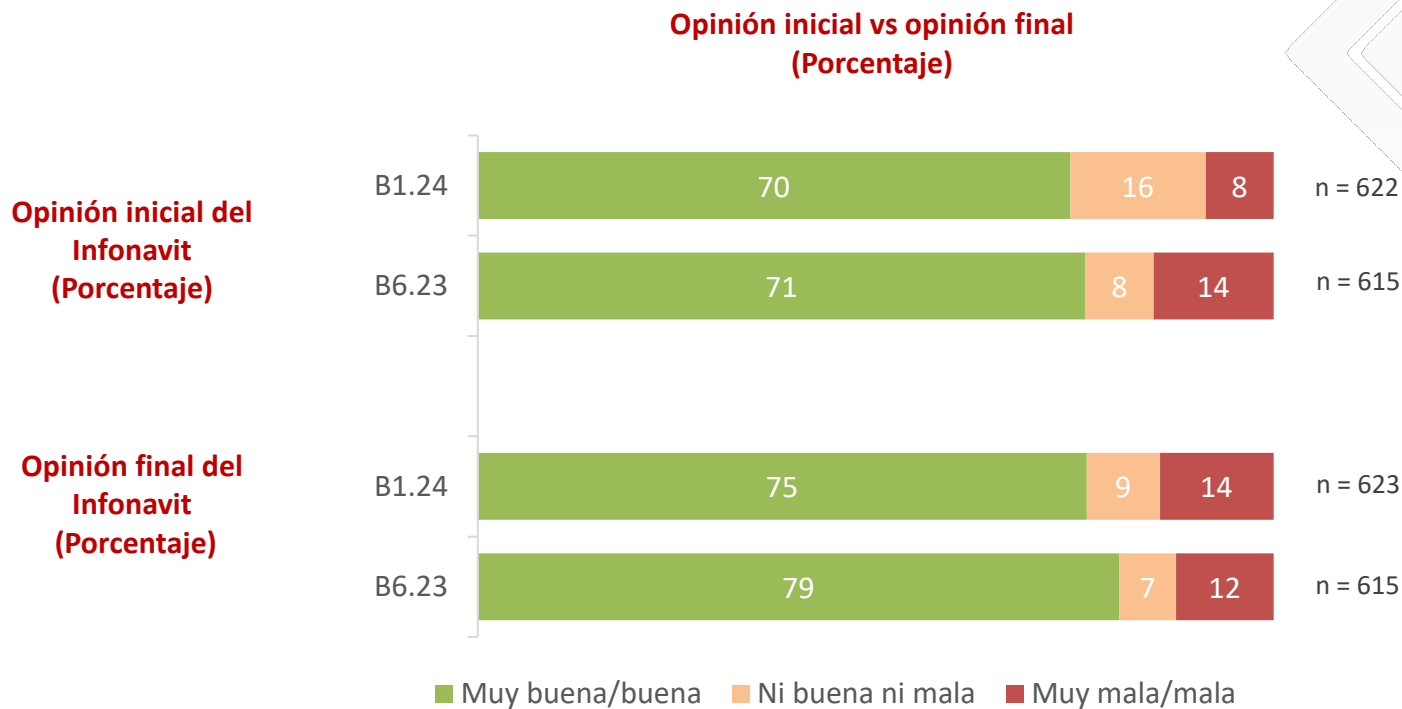
Por tipo de actividad empresarial
(Porcentaje)



Preg. 8.2 ¿A cuál de los siguientes sectores pertenece la empresa donde usted trabaja?... ¿Entonces a que sector pertenece su empresa?

n = Número de casos

Evolución de la opinión del Infonavit

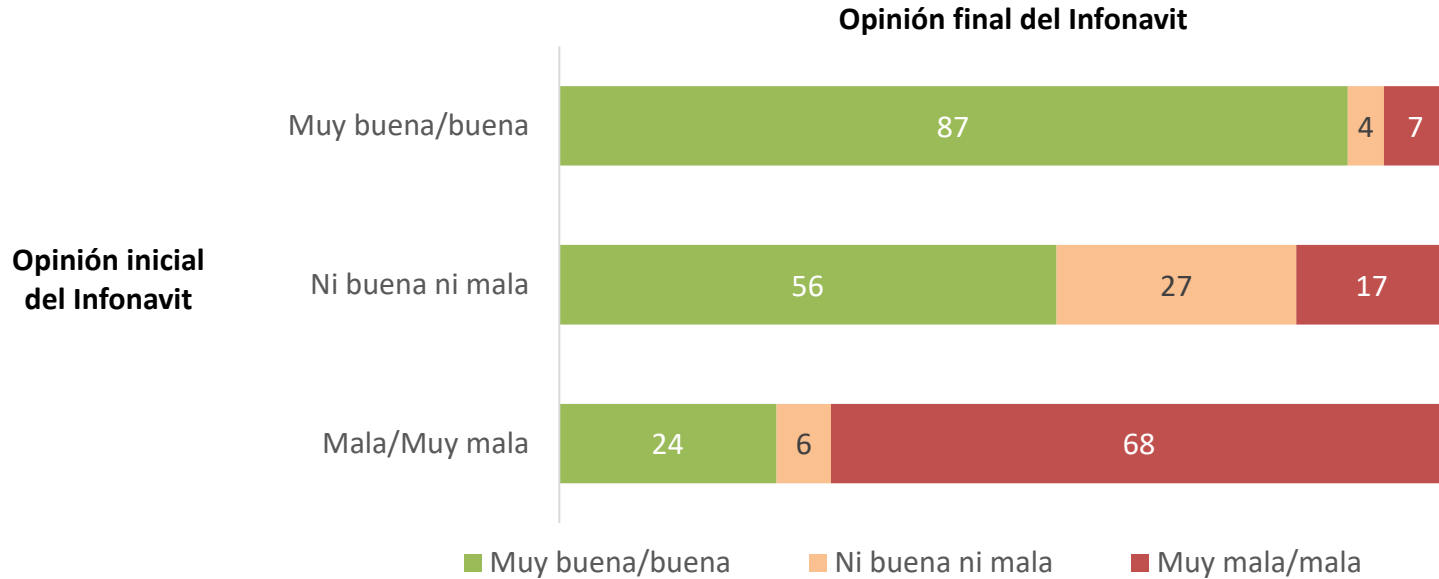


Preg.2.5 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?
VS Preg. 8.3 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

n = Número de casos

Migración de la opinión del Infonavit

Matriz de transferencia de opinión
(Porcentaje)¹



n=623

¹ Sumando Ns/Nc = 100 por ciento

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?
VS Preg. 8.3 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?