



Tracking
Derechohabientes
Encuesta telefónica

Enero 2021

I. CONOCIMIENTO Y OPINIÓN DEL INFONAVIT

Recordación de instituciones de seguridad social

Suma de tres menciones



Instituciones públicas de seguridad social (Porcentaje)

Instituciones	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Ene.
IMSS	35	28	38	39	42	37	42
FOVISSSTE/ ISSSTE	23	19	26	27	32	28	33
Centro de salud/ Hospital/ Cruz Roja-Verde	4	7	7	4	5	7	5
INFONAVIT	4	5	3	5	6	5	3
INSABI/Seguro Popular	4	4		4	3	5	4
Fuerzas armadas/Seguridad Pública	4	4	3	3	2	2	1
Dependencias y Organismos de Gobierno	6	6		3	3	2	2
FONACOT				1			
Otros Institutos de seguridad social		3		1			2
Dependencia de salud	2		6		1		
Otras	3	3	12	5	3	2	3
Ninguna	5	15	1	2		2	2
No sabe/No contestó	10	6	4	6	3	10	3
Total	100	100	100	100	100	100	100
Número de casos	2,212	1,582	1,162	2,699	896	1,046	1,414

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

Instituciones por otorgan créditos más recordadas

Suma de tres menciones



Instituciones que otorgan créditos para comprar viviendas (Porcentaje)

Instituciones	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Ene.
INFONAVIT	59	50	60	49	57
FOVISSSTE	14	22	19	20	21
Créditos hipotecarios bancarios	10	10	11	12	10
INVI	2	1	2	3	3
IMSS	2	5	4	5	2
FONACOT	2	2		1	1
Otros Institutos de Seguridad Social	7	1	1		1
Otros	2	2	1	5	2
Ninguna					1
No sabe/ No contestó	2	7	2	5	2
Total	100	100	100	100	100
Número de casos	945	4,896	845	676	1,102

Instituciones con crédito para ampliar o remodelar la vivienda (Porcentaje)

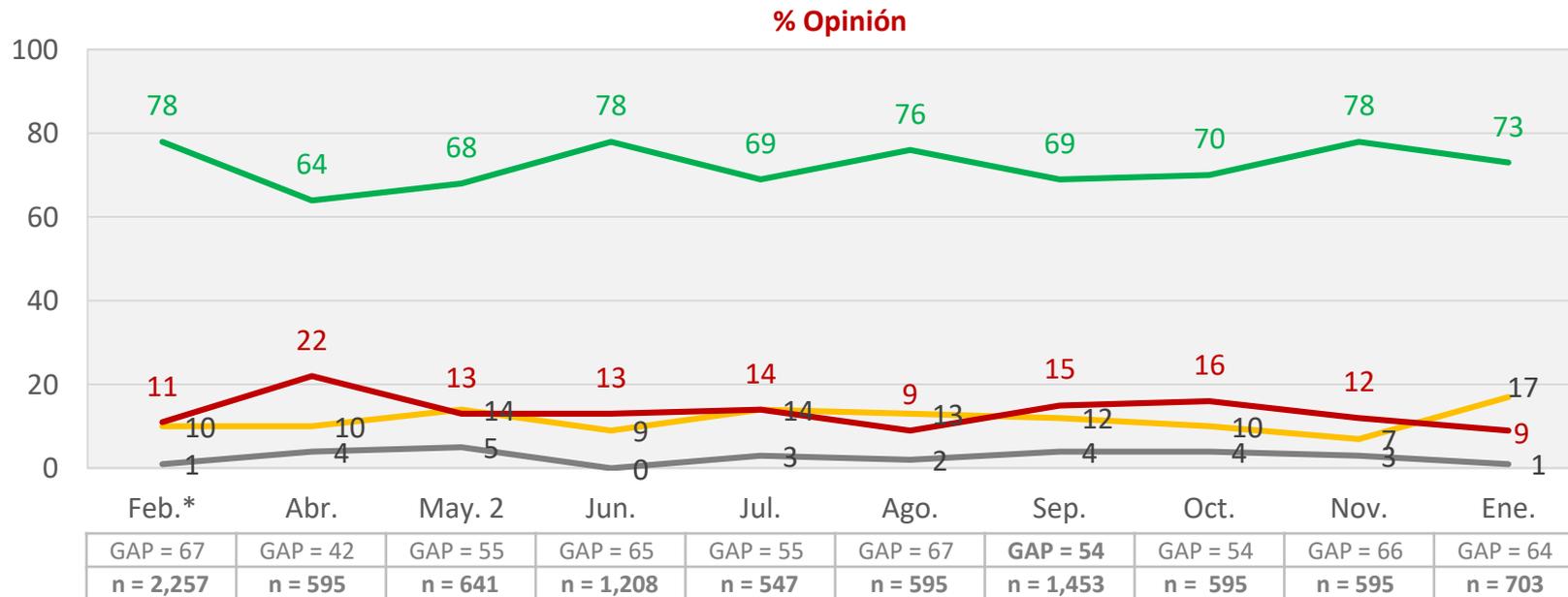
Instituciones	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Ene.
INFONAVIT	56	50	64	51	55
Créditos hipotecarios bancarios	9	11	12	8	10
FOVISSSTE	9	12	9	8	11
INVI	4	1	3	3	5
FONACOT	4	3	3	2	3
IMSS	3	3	2	1	2
IMEVIS	2				
Otros	5	3	3	5	3
Ninguna					2
No sabe/ No contestó	8	17	4	22	9
Total	100	100	100	100	100
Número de casos	732	686	2,075	862	930

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

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	Esp. 92 Ayuda 7
Casos	n = 2,506	n = 607	n = 663	n = 1,264	n = 613	n = 600	n = 1,460	n = 600	n = 600	n = 705



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

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

Preg.2.6 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

n = Número de casos

Asociaciones espontáneas de Infonavit

Exploración espontánea



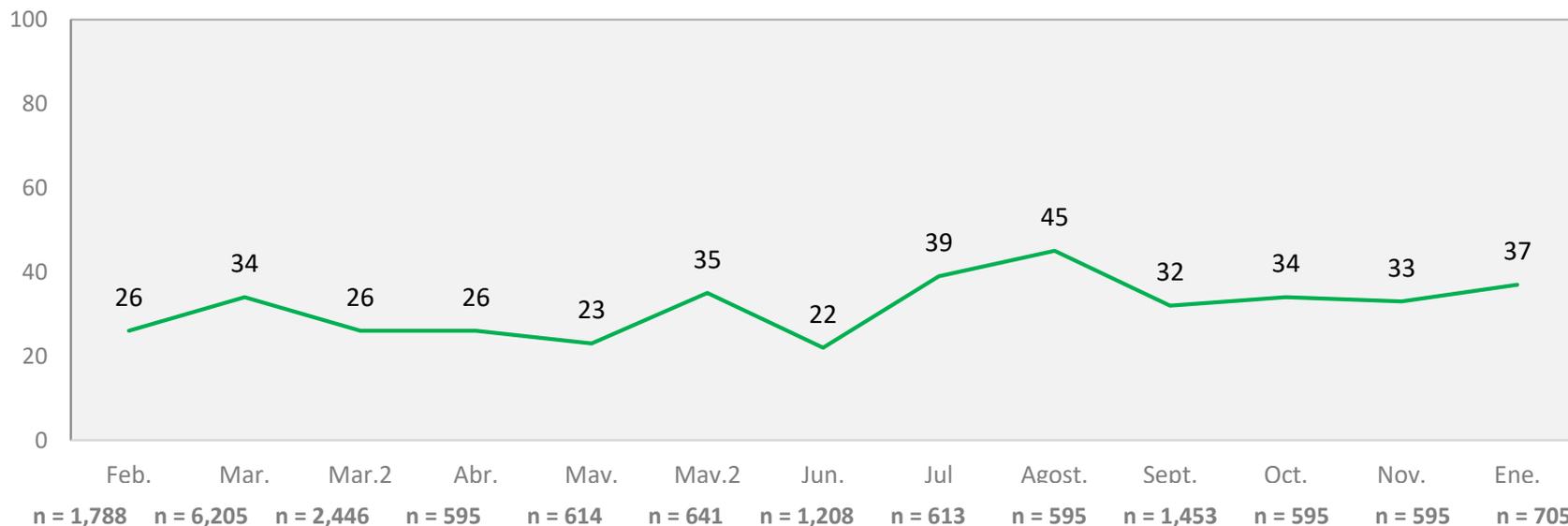
% Positivos	Feb.	Jun.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Ene.
Préstamo/crédito/apoyo para adquirir una casa/ Institución crediticia	27	28	28	36	30	29	45
Casas/viviendas (en general)	33	29	30	16	26	30	26
Organismo que ayuda y apoyo a los trabajadores	7	5	1	5	5	7	3
Adquirir una vivienda propia o mejorarla	5	18	18	18	13	6	14
Patrimonio, Bienestar, Oportunidades y Confianza	2	1	4	1	1	1	1
Ahorro para vivienda					2	1	
Vivienda para trabajadores	2						
Derecho para obtener un crédito hipotecario	1						
Otros positivos con 1% o menos	1		2	2	1		

% Negativos	Feb.	Jun.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Ene.
Deuda, plazo largo, altos intereses, problemas	10	10	8	7	11	12	2
Casas pequeñas	1	1	2	4	1	2	
Corrupción, fraude	3	1		6	1	1	
Muchos trámites							
Otros negativos con -1 %	5	3	6	4	5		5
Institución de gobierno							4
Otros							5 3
Ninguna					1		
NS/NC	4	5	1	1	3	2	1
Suma	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Casos	1,873	1,208	600	1,437	595	595	703

II. EVALUACIÓN DE CAMPAÑAS

Recordación espontánea de campañas del Infonavit

% Sí han visto, escuchado o leído alguna campaña
(Sumando No = 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.

Mensaje del Infonavit más recordado (espontáneo)

Sólo quienes escucharon o vieron alguna campaña

% Aspecto que más recuerda de la campaña

Menciones	Sep.	Oct.	Nov.	Ene.21
Derecho a una vivienda/ crédito hipotecario	17	36	18	40
Créditos para mejorar o remodelar vivienda	18	22	32	15
Hay cambios favorables/bajarán tasas de interés/ modificación a la Ley	4		7	14
Unir créditos	8	6	5	6
Apoyos para quien no puede pagar	2	3	6	5
Facilidades para obtener créditos	7			6
Más préstamos / créditos / mayor monto	15			4
Apoyos por la contingencia COVID-19	5	5	3	3
Dar terrenos		2	2	1
Asesoría de Infonavit/ Infonavit	1	4	9	
Buscan ayudar o beneficiar a quien lo necesite	4		4	
Adquirir una casa y comenzar a pagar en 4 meses/2021			4	
El Infonavit está otorgando el dinero a los trabajadores		5	1	
Otro	17	11	4	4
Ninguno			1	
No sabe/ No contestó	2	6	4	2
Total	100%	100%	100%	100%
Número de casos	480	216	200	268

Mensaje del Infonavit más recordado (con ayuda)

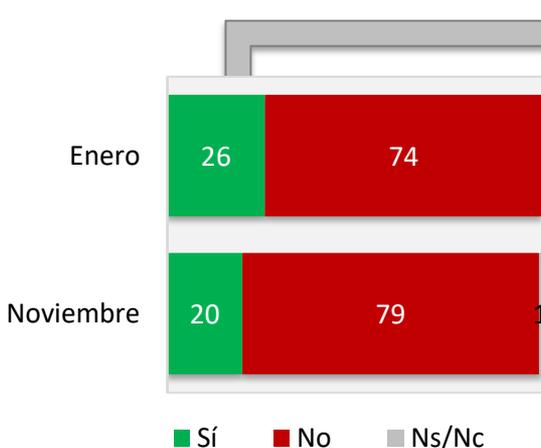
Sólo quienes escucharon o vieron alguna campaña



Preg. 3.3 Independientemente de los anuncios que escuchó, vio o leyó, ¿usted recuerda haber visto o escuchado los siguientes mensajes?

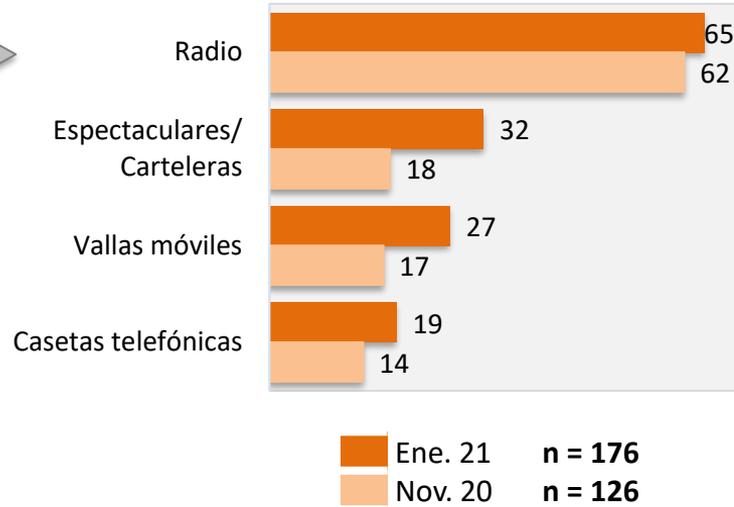
Exposición de la campaña “Medidas extraordinarias”

**Recordación del spot
(Porcentaje)**



Enero **n = 705**
 Noviembre **n = 600**

**% Medios donde vio, escuchó
o leyó la campaña
(Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento)**



n = Número de casos

Preg. 3.4 Durante el mes de diciembre usted escuchó esta campaña del Infonavit?
 Preg. 3.5 ¿Usted vio, escuchó o leyó la información que se presenta en este mensaje en...?

Exposición de la campaña “Medidas extraordinarias”

Sólo quienes escucharon la campaña en radio

Estaciones y frecuencias de radio citadas (% suma de tres menciones)

Estaciones de radio	Nov.	Ene.
93.7 FM (Estéreo Joya)	4	6
LA Z/107.3		5
97.7 FM		5
91.3 FM (Alfa Radio)	4	3
88.1 Universal Estéreo		3
92.9 FM (La Ke buena)	2	2
EXA 104.9		2
Radio Fórmula 104.1		2
92.1		2
La taparía 103.5		2
88.9		2
90.7 FM (Estéreo Fray, La Mejor, Radio Señal)	1	1
96.9 FM (XEW)	1	1
106.5		1
103.7		1

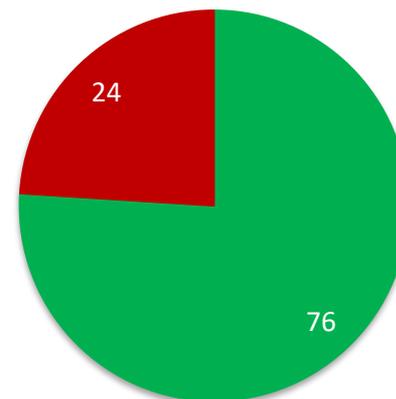
Estaciones de radio	Nov.	Ene.
95.3		1
93.1 amor		1
Radio Tamazunchale		1
Estación local	11	
90.5 FM (Radio Imagen)	5	
94.5 FM (Opus Online)	3	
96.3 FM (Sabrosa)	2	
1260 AM (La comadre)	1	
Otras con menos de 1%	9	15
No recuerda	20	28
No sabe/ No contestar	37	16
Total	100%	100%
Número de casos	80	149

Penetración y credibilidad de la campaña “Medidas extraordinarias”

Mensaje que comunica la campaña (% Suma de tres menciones)

Mensajes	Nov.	Ene.
Buscar obtener crédito con el Infonavit para comprar una casa	45	52
Comprar una casa y empezar a pagar en 4 meses/2021/después	18	25
Facilidades – ayuda	13	12
Apoyo financiero		5
Apoyo por la pandemia		2
Tranquilidad		1
Beneficios	9	
Información sobre el crédito	7	
Sobre el Infonavit	4	
Invita a comenzar un hogar	2	
No cumplen con lo que dicen	1	
Otro con menos de 1 por ciento	1	2
Ns/Nc		1
Total	100%	100%
Número de casos	706	1,133

Credibilidad de la campaña “Medidas extraordinarias” (Porcentaje)



■ Sí le creo ■ No le creo ■ Ns/Nc

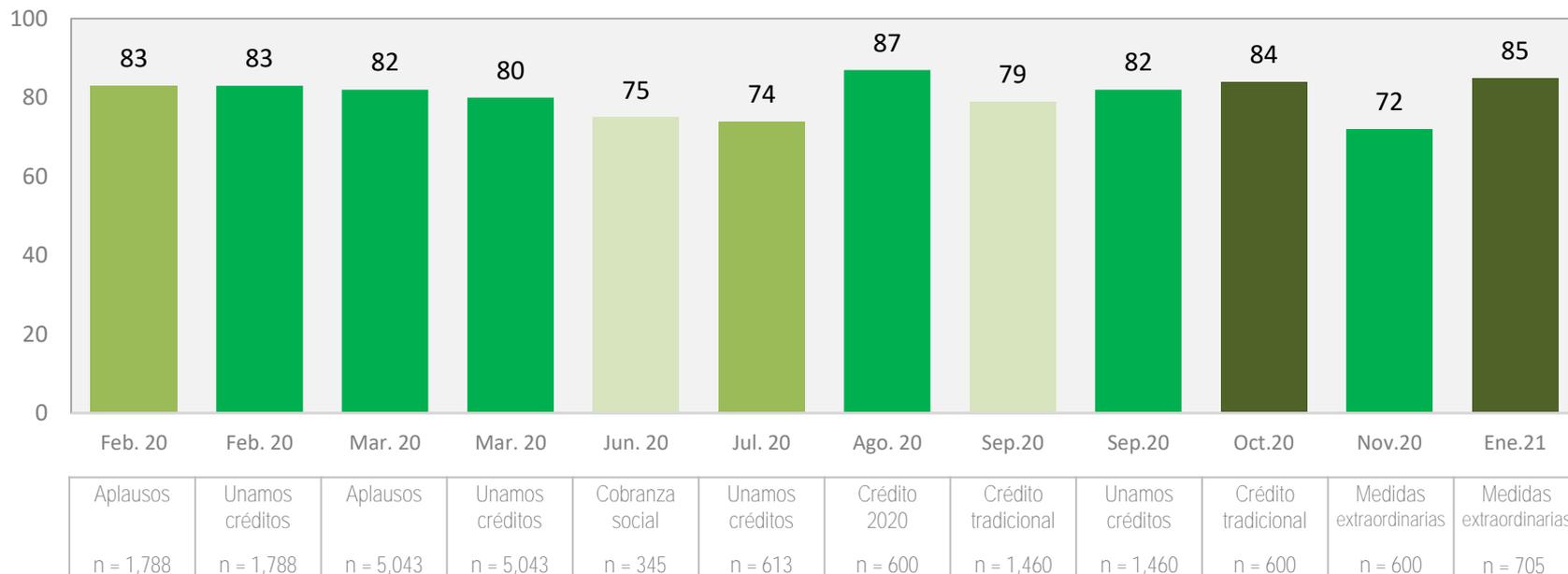
n = 705

Preg. 3.7 Por favor dígame en pocas palabras o frases cortas, ¿qué mensaje trata de comunicar esta campaña?

Preg. 3.9 ¿Usted le cree o no le cree a este anuncio?

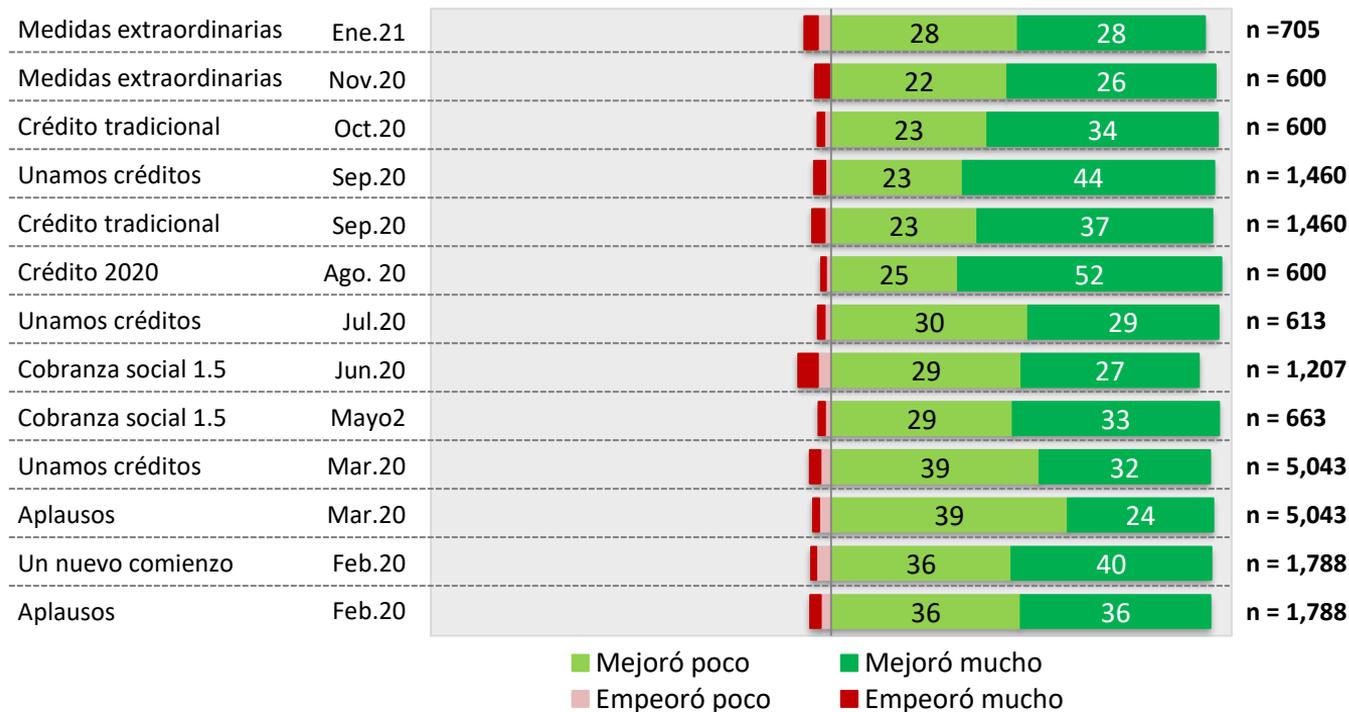
Identificación con las campañas “Medidas extraordinarias” y otras

Este anuncio sí se dirige a personas como usted
(Porcentaje)



Efecto reputacional de la campaña “Medidas extraordinarias” y otras

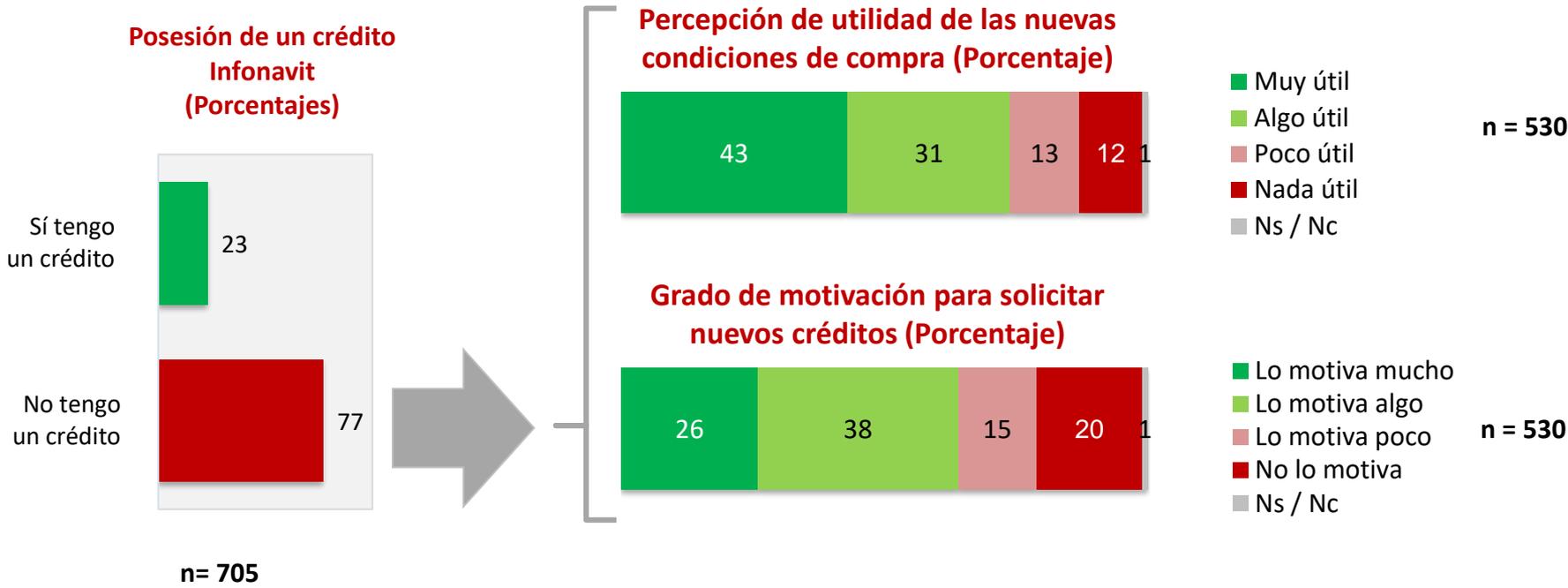
Efecto de la campaña en la opinión del Infonavit
Sumando Ni mejoró ni empeoró y Ns/Nc = 100 por ciento



n = Número de casos

Preg. 3.10 ¿Después de escuchar este anuncio, su opinión del Infonavit mejoró, empeoró? ¿Mucho o poco?

Opinión sobre las nuevas opciones crediticias

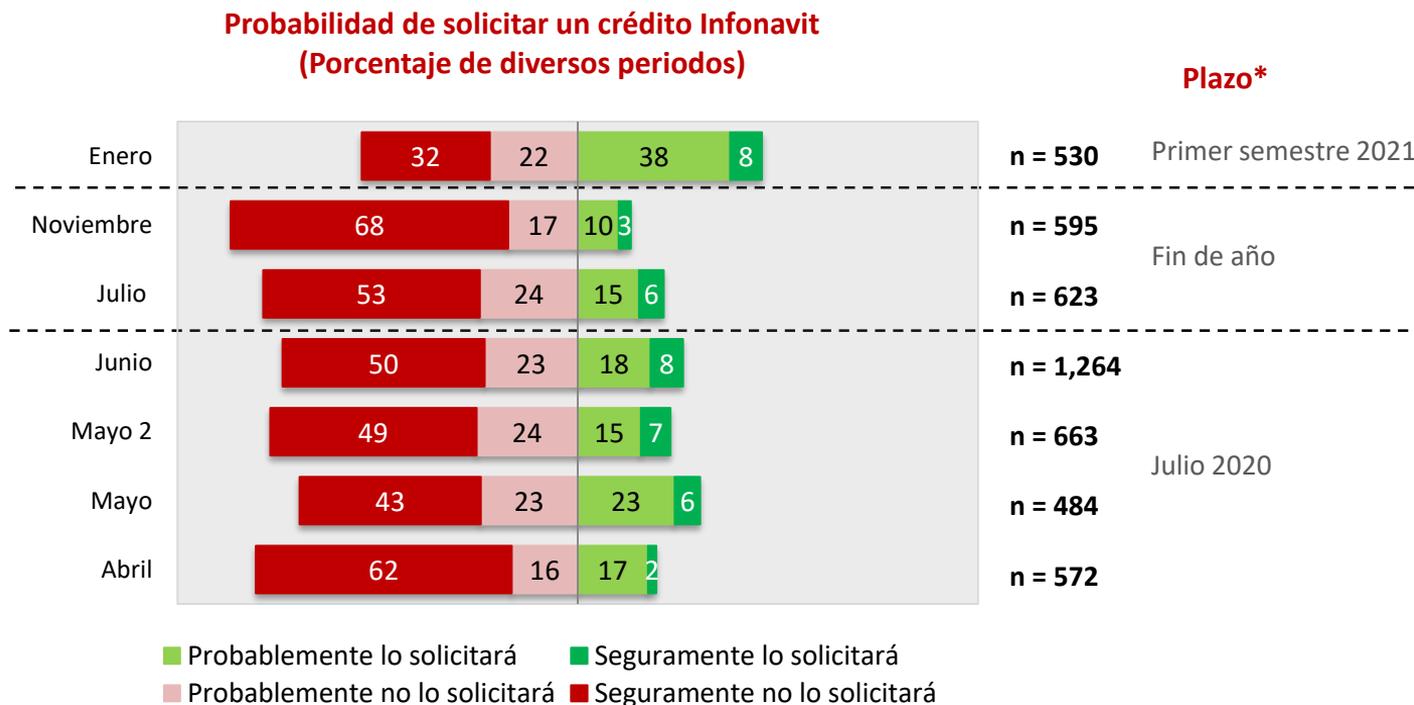


Preg. 3.11 ¿Actualmente usted está pagando un crédito con el Infonavit?
 Preg. 3.12 ¿Qué tan útil es para usted que si ejerce un crédito a más tardar en febrero, pueda empezar a pagarlo hasta 4 meses después, sin pagar intereses?
 Preg. 3.13 ¿Y qué tanto este apoyo lo motiva a solicitar un crédito?

n = Número de casos

Probabilidad de solicitar un crédito Infonavit

En el primer semestre de 2021



* Se preguntó por distintas fechas de referencia.

n = Número de casos

Preg 3.14 ¿Qué tan probable es que usted solicite un crédito a Infonavit en el primer semestre de 2021?

Interés sobre el uso de su crédito Infonavit

Sólo quienes sí solicitarían un crédito en el primer semestre de 2021

Uso que le darían al crédito (Porcentaje)

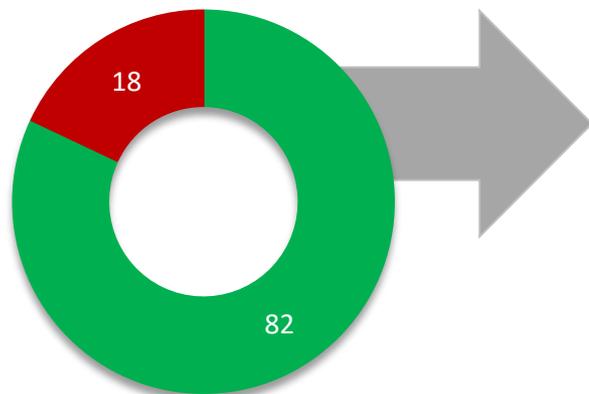
Menciones	Ene.
Adquirir una vivienda nueva	36
Ampliar o remodelar su vivienda	23
Adquirir una vivienda existente	18
Comprar un terreno	14
Construir una vivienda	8
No sabe/ No contestó	1
Total	100%
Número de casos	249

III. INCREMENTO SALARIAL Y DEL SALDO DEL CRÉDITO

Recepción y monto del aguinaldo recibido en 2019-2020



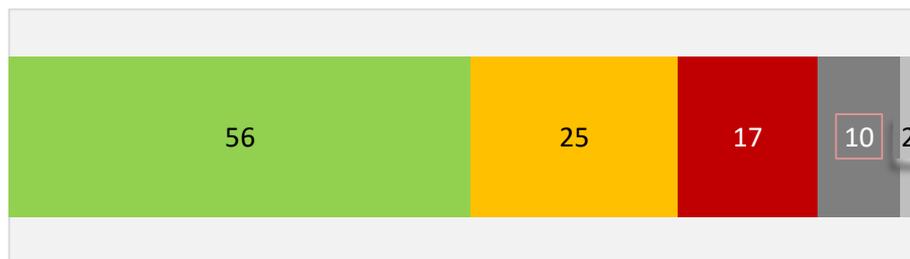
¿Recibió aguinaldo?
(Porcentaje)



n = 705

■ Sí ■ No

Monto del aguinaldo de 2020 respecto al de 2019
(Porcentaje)



■ Es mayor ■ Es igual (esp.)
■ Es menor ■ tenía otro trabajo, estaba desempleado(a)
■ NC

n = 575

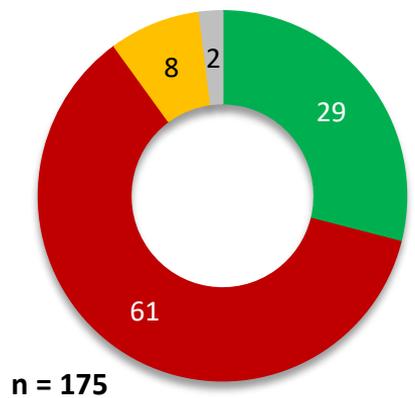
Preg. 4.1 ¿En el empleo que usted tenía en 2020, usted recibió o no recibió aguinaldo?

Preg. 4.2 ¿El monto que recibió de aguinaldo en 2020 es mayor o menor a lo que recibió en 2019?

Aumento salarial: conocimiento y percepción de su impacto

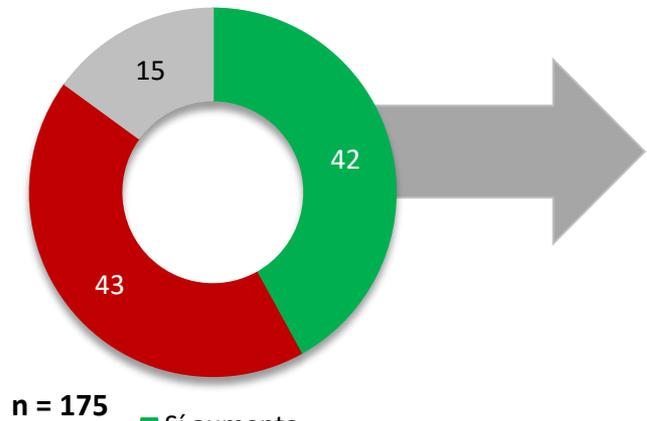
Sólo quienes tienen un crédito con el Infonavit

¿Sabe cuánto aumentó el salario mínimo?
(Porcentaje)



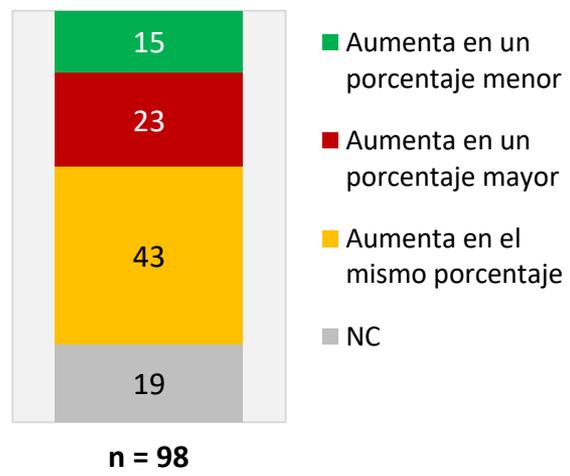
- Sí lo sé
- No lo sé
- Más o menos
- No contestó

¿Con el incremento salarial, aumenta su deuda?
(Porcentaje)



- Sí aumenta
- No aumenta
- Ns/Nc

Percepción sobre el porcentaje de aumento
(Porcentaje)



- Aumenta en un porcentaje menor
- Aumenta en un porcentaje mayor
- Aumenta en el mismo porcentaje
- NC

Preg. 4.7 ¿Usted sabe o no sabe en cuánto aumentó el salario mínimo vigente para el año 2021?

Preg. 4.8 ¿La cantidad de dinero que usted le debe a Infonavit aumenta o no aumenta junto con el incremento en el salario mínimo?

Preg. 4.9 ¿Aumenta en el mismo porcentaje que el salario mínimo, aumenta en un porcentaje mayor o en un porcentaje menor que el salario mínimo?

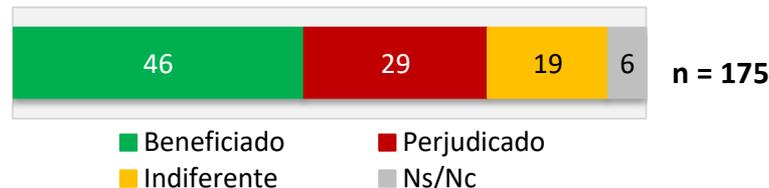
Percepción del impacto del aumento salarial al crédito

Sólo quienes tienen un crédito con el Infonavit

**Conocimiento de incremento del saldo de 3.15%
(Porcentaje)**



**¿Cómo se siente con el incremento del salario mínimo?
(Porcentaje)**



**Monto del sueldo recibido en 2021 vs 2020
(Porcentaje)**



Preg. 4.10 Aunque el salario mínimo aumentó en 15 %, el aumento en el monto de las deudas de los acreditados será de 3.15 %, independientemente si son créditos en Veces Salario Mínimo o en pesos. ¿Usted sabía o no sabía esto?

Preg. 4.11 Pensando en que el incremento del salario mínimo es más alto que el incremento del monto de su deuda y de su mensualidad ¿usted se siente beneficiado o perjudicado por el incremento del salario mínimo?

Preg. 4.12 ¿El pago o los pagos de salario que usted ha recibido durante 2021 es más alto o más bajo que el promedio de los pagos que recibió durante 2020?