



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

Mayo 2021

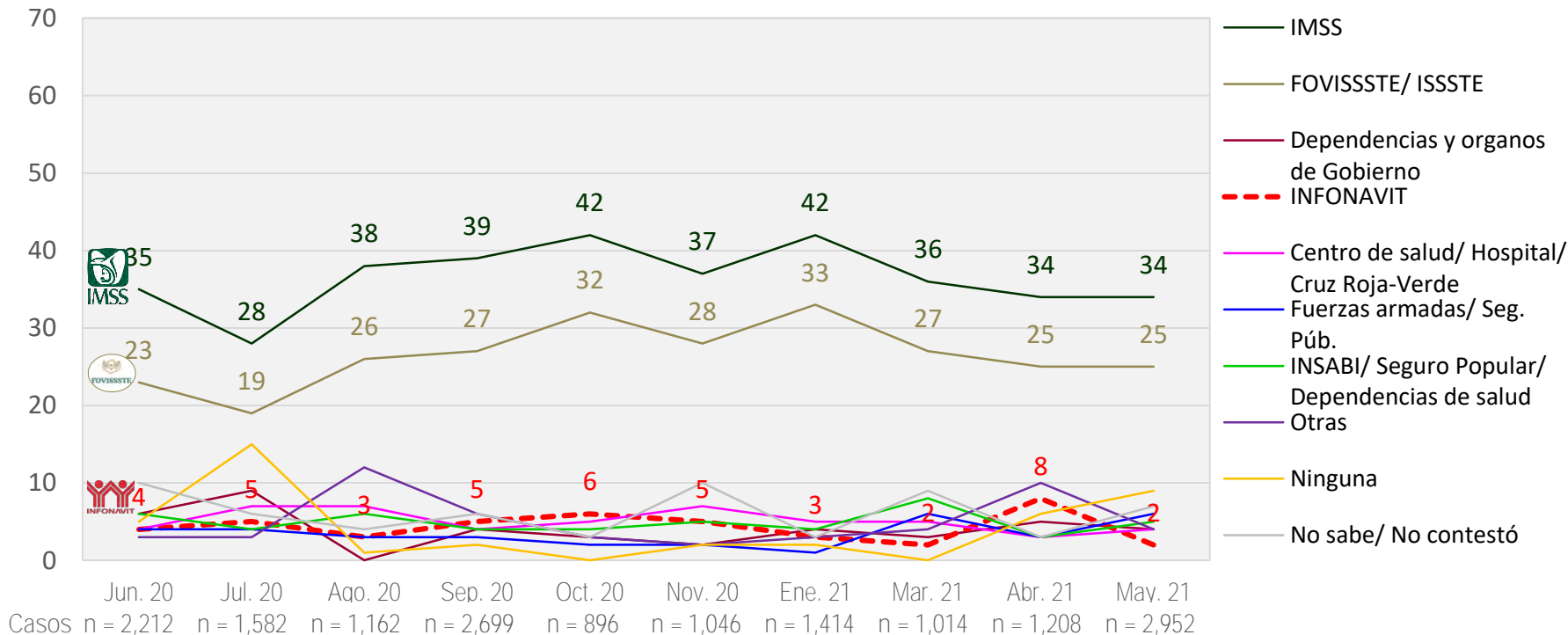
## II. CONOCIMIENTO Y OPINIÓN DEL INFONAVIT

# Recordación de instituciones públicas de seguridad social

## Suma de tres menciones



Instituciones públicas de seguridad social (Porcentaje)



n = Número de casos

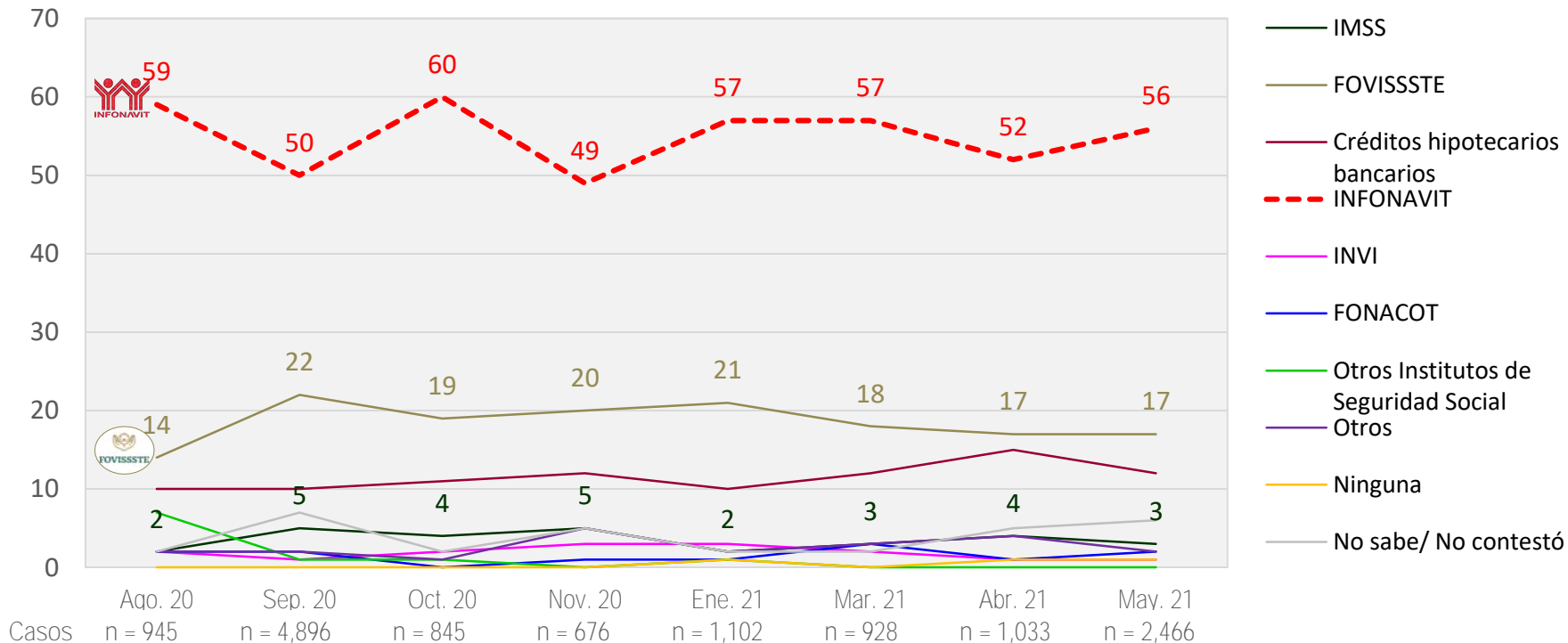
Preg. 2.1 Hablando de instituciones públicas de seguridad social, ¿cuáles le vienen a la mente?, ¿Cuál otra?

# Recordación de instituciones de créditos más recordadas

## 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?

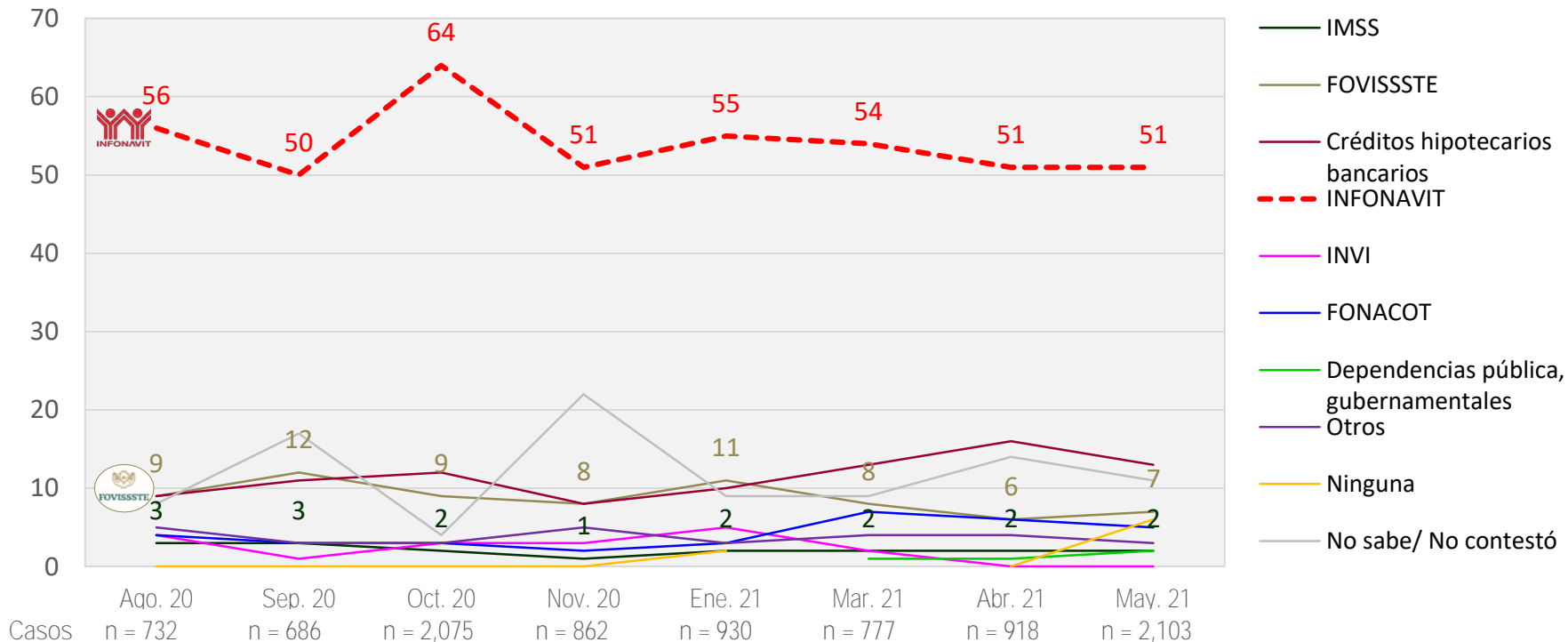
n = Número de casos

# Recordación de instituciones de créditos más recordadas

## Suma de tres menciones



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



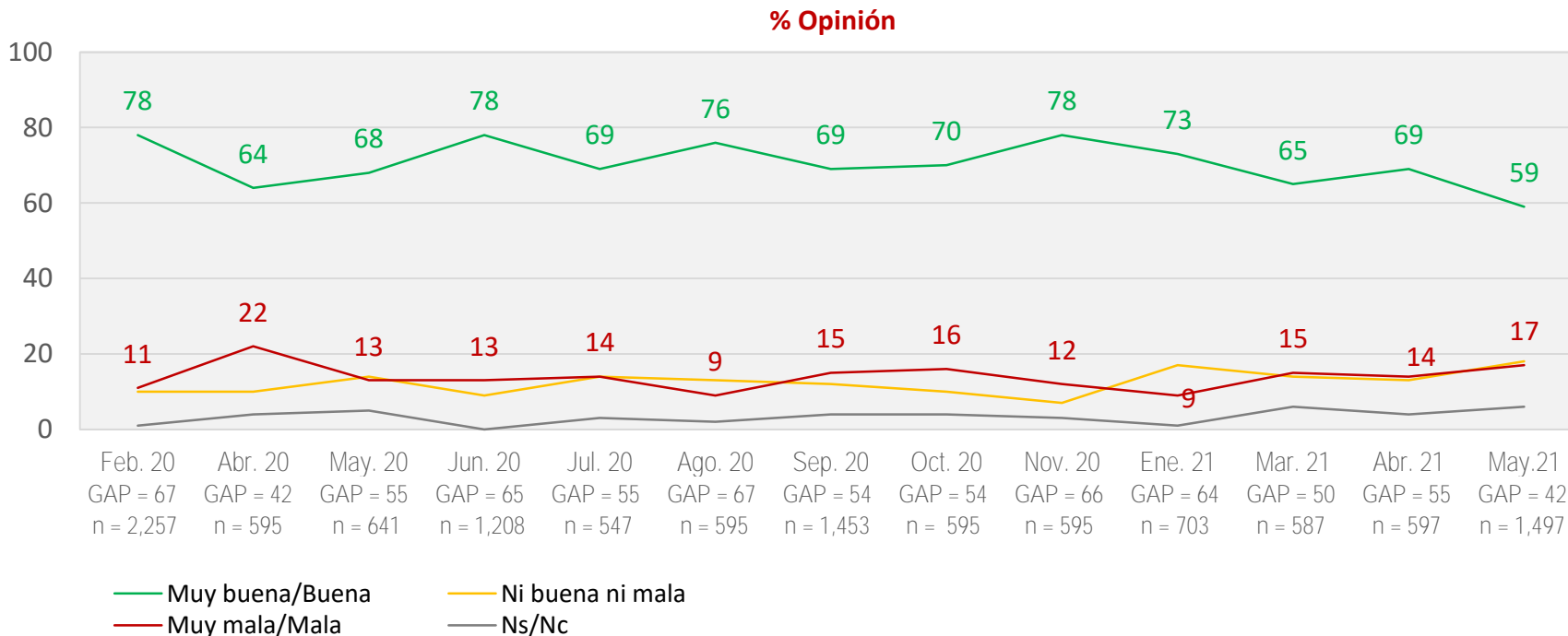
n = Número de casos

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



<b>% Sí conoce</b>	<b>91</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>91</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	99	Esp. 91 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	n = 1,503



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?

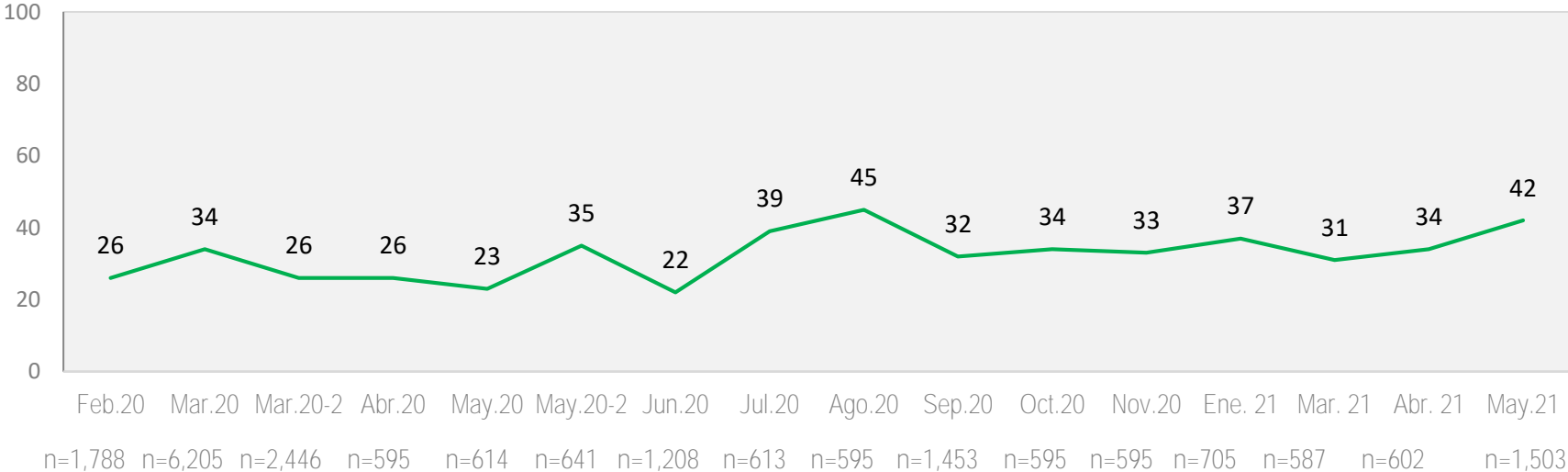
n = Número de casos

## III. EVALUACIÓN DE CAMPAÑAS

# Recordación espontánea de campañas del Infonavit



**% Sí han visto, escuchado o leído algún anuncio publicitario  
(Porcentaje)**



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.

*\*Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento*

*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



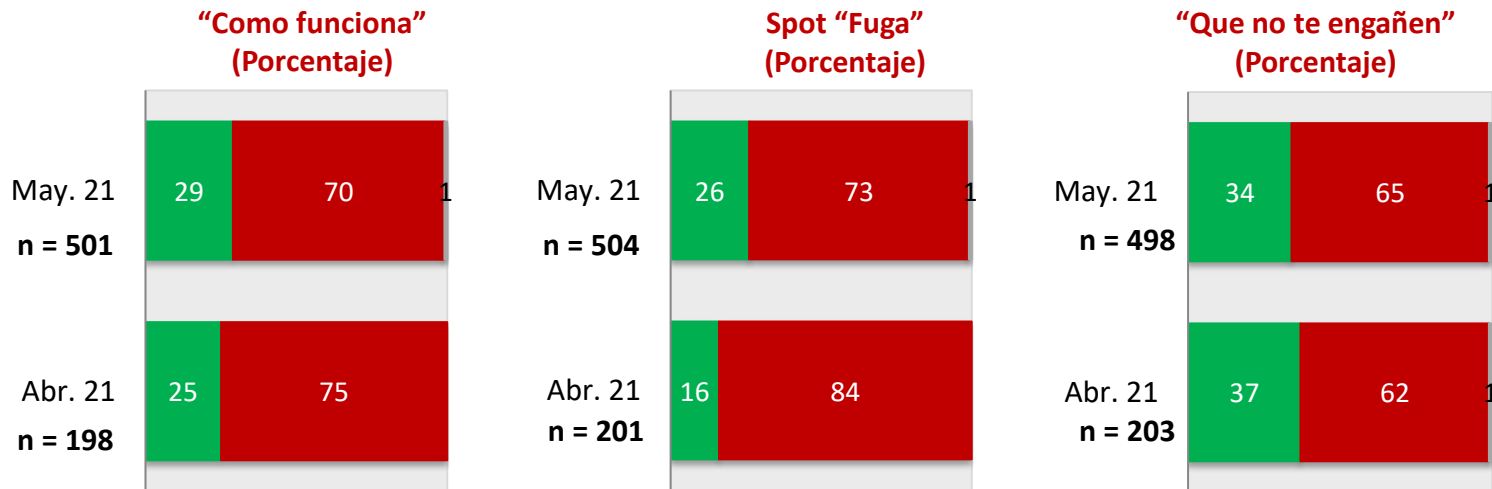
Aspecto que más recuerda	Abr. 21	May.21
Ofrecen créditos/facilidades para obtener crédito	27	32
Crédito para adquirir o remodelar tu casa	13	16
Cambio de esquema de puntos		12
Cambios/reformas en los créditos	4	10
Apoyos para los pagos/prorrogas y reducciones	7	9
Reducción de intereses	6	4
Unamos créditos	4	3
Créditos para compra y construcción en terrenos	4	1
Préstamo directo/en efectivo	3	1
Se puede retirar el efectivo	2	1
Venta de casas		1
Sobre el portal del Infonavit		1
Acércate al Infonavit/que brindan orientación	6	
Información en general/anuncios	6	
Aumento de montos en créditos	3	
Otra	7	4
Nada	2	1
No sabe	3	2
No contestó	3	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>308</b>	<b>895</b>

# Escuchó uno de los spots de la campaña

## Último mes



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

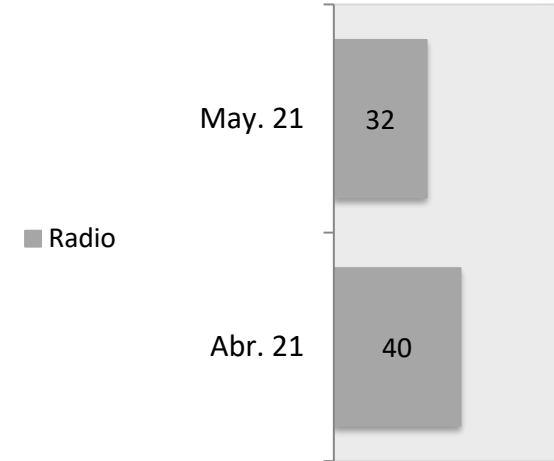
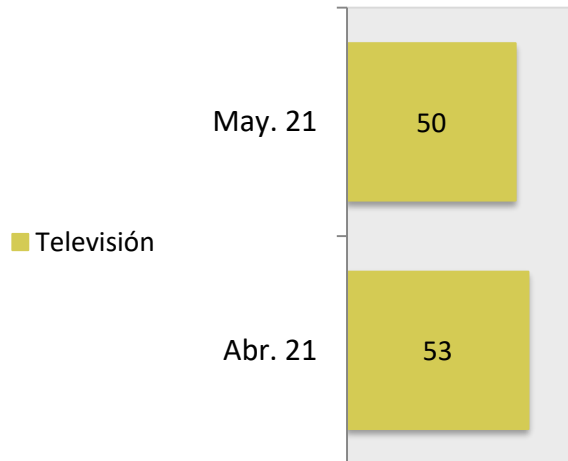
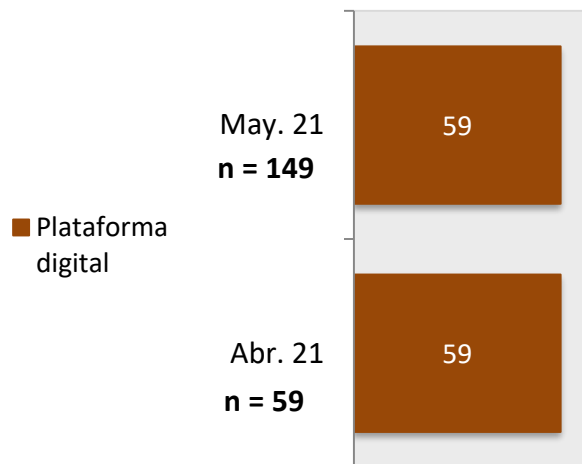


# Lugares donde escuchó uno de los spots de la campaña

## Último mes



“Como funciona”  
(Porcentaje Sí)\*



\*Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

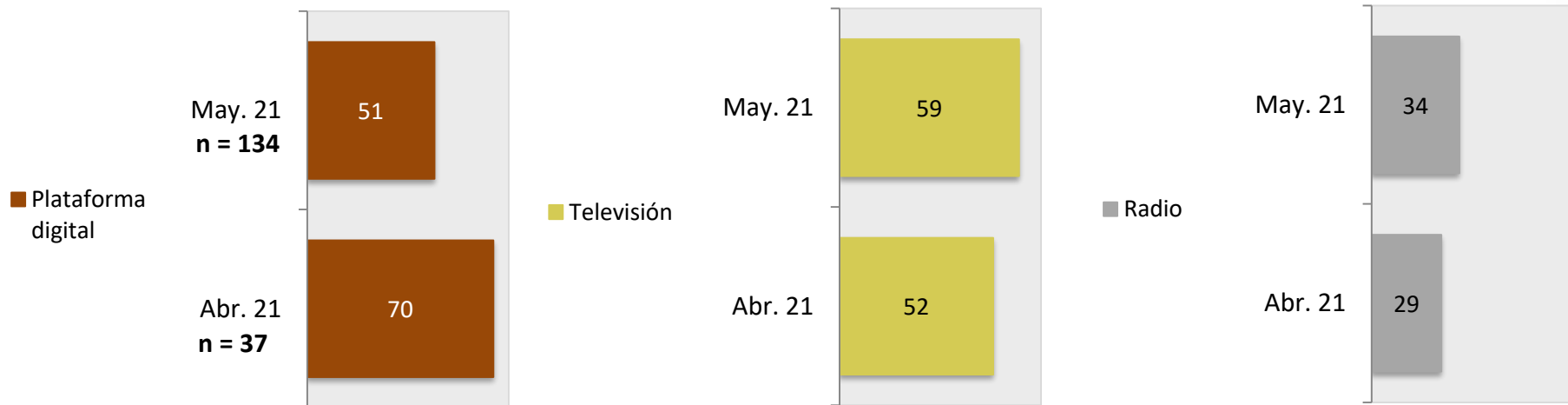
Preg. 3.4 ¿Usted escuchó este anuncio en...?

# Lugares donde escuchó uno de los spots de la campaña

## Último mes



Spot "Fuga"  
(Porcentaje Sí)\*



\*Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

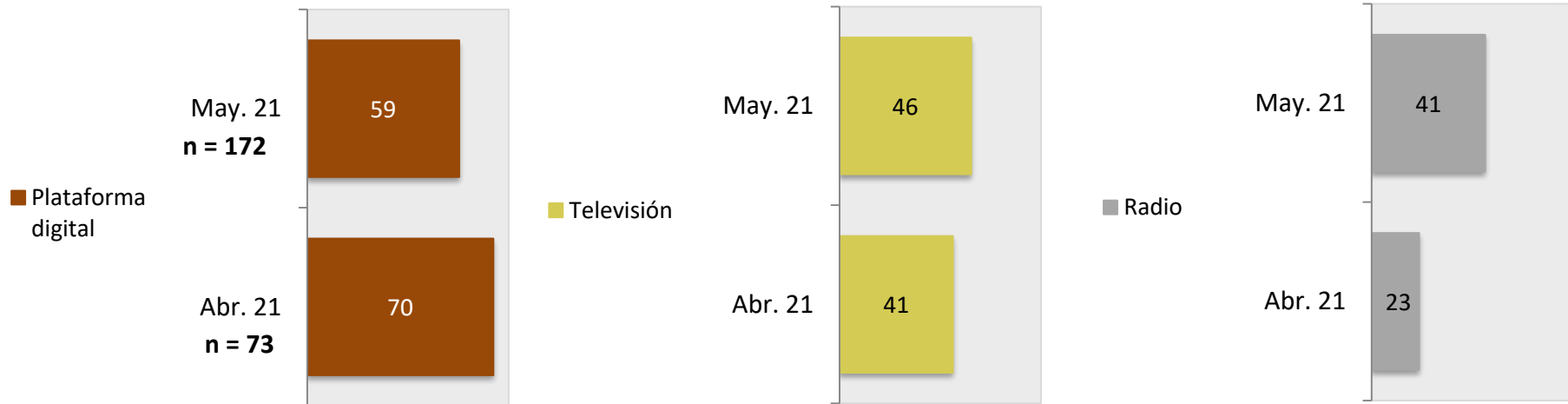
Preg. 3.4 ¿Usted escuchó este anuncio en...?

# Lugares donde escuchó uno de los spots de la campaña

## Último mes



“Que no te engañen”  
(Porcentaje Sí)\*



\*Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

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

# Exposición de las campañas del Infonavit en radio

## Los que escucharon los anuncios en la radio

1/3



“Como funciona”  
(Suma de tres menciones)

Estaciones y frecuencias citadas	Abr.21	May.21
Radio Fórmula		5
La Mejor		4
Ke Buena	3	4
Stereo Cien 100.1 FM		3
Mix 91.7 FM		3
Exa 104.9 FM		3
Ultra 101.3 FM		3
Imagen Radio		3
La Tapatia 103.5 FM		3
Radios locales		3
Los 40 Principales		2
Stereo Bit		2
W Radio		2
Crystal 93.3 FM	6	2
Radio UNAM 96.1 FM	2	2
Radio Latina		2

Estaciones y frecuencias citadas	Abr.21	May.21
La tremenda 96.5 FM		2
La Lupe 105.3 FM	10	1
Reactor 105.7 FM	7	1
Alfa 91.3 FM	7	1
La Rancherita 105.1 FM	4	1
La Joya 93.7 FM	2	1
El Heraldo Radio 98.5 FM	7	
La Caliente 90.9 FM	2	
Otras	13	23
No sabe/No recuerda	37	26
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>35</b>	<b>69</b>

# Exposición de las campañas del Infonavit en radio

## Los que escucharon los anuncios en la radio

2/3

### “Spot Fuga” (Suma de tres menciones)

Estaciones y frecuencias citadas	Abr.21	May.21
Radios locales		6
Mix 90.1 FM	12	5
Stereo Cien 100.1 FM		5
Imagen Radio		5
Crystal 93.3 FM	7	5
La Poderosa 107.7 FM		4
Ultra 101.3 FM		3
La Lupe 105.3 FM		3
W Radio		3
Radio Formula		3
Alfa 91.3 FM	7	3
La Z 107.3 FM		2
Radio Disney		2
La Vox del Pacífico Sur 102.3 FM		2

Estaciones y frecuencias citadas	Abr.21	May.21
Amor 93.1FM		2
La Mejor		2
Los 40 Principales	3	2
Radio Latina 104.5 FM	8	1
FM Centro 100.3	5	1
La Joya 93.7 FM	9	
Radio IPN 95.7 FM	7	
UAM Radio 94.1 FM	7	
106.5 MIX FM	7	
Otras	9	21
No sabe/no recuerda	19	20
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>19</b>	<b>74</b>

# Exposición de las campañas del Infonavit en radio

## Los que escucharon los anuncios en la radio

3/3

### “Que no te engañen” (Suma de tres menciones)

Estaciones y frecuencias citadas	Abr.21	May.21
K Buena 92.9 FM		6
Radios locales		5
La Z 107.3 FM		4
Fiesta Mexicana 92.3 FM	2	4
Radio IPN		3
Alfa 91.3 FM		3
Crystal 103.7	4	3
La Comadre 1260 AM	3	3
Imagen Radio		2
Joya 93.7 FM		2
Mix 91.7 FM		2
La Poderosa 107.7 FM		2
Radio Latina		2
W Radio	4	2

Estaciones y frecuencias citadas	Abr.21	May.21
La Rancherita 105.1 FM	2	2
Radio Formula	10	1
Los 40 Principales	6	
Radio La Nueva 107.7 FM	4	
Super Estelar 107.9 FM	2	
Cadena 1550 AM	2	
Otras	15	21
No sabe/No recuerda	46	34
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>28</b>	<b>112</b>



# Otros lugares con anuncios parecidos o similares

## Porcentaje

Estaciones y frecuencias citadas	Abr. 21	May. 21
Internet	11	16
Televisión	11	9
Facebook	7	7
Redes sociales	8	6
En ningún lado/no la ha escuchado	9	5
Radio	3	5
Periódicos	2	5
Publicidad en la calle		4
Por conocidos		2
En el trabajo	3	2
Volantes/folletos	3	2
En las oficinas/página de Internet del Infonavit	2	1
<b>Camiones</b>	<b>0.3</b>	<b>0.2</b>
Otros menores a 2%	7	1
Otro	1	1
Ns / Nc	33	34
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>602</b>	<b>455</b>

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

“Cómo funciona”

(Suma de tres menciones)

Mensajes	Abr. 21	May. 21
Que se puede adquirir una casa nueva/usada	23	33
El crédito Infonavit puede servir para remodelar/construir una casa	25	23
Menciona los diferentes tipos de crédito que ofrece Infonavit	6	14
El crédito es un derecho de todos	8	10
Hay facilidades para obtener un crédito	5	6
El crédito que ofrece Infonavit da beneficios/ventajas	3	4
Que se utilice o se tramite el crédito	8	3
Es para acercarse/dar a conocer al Infonavit	6	-
Infonavit es confiable/brinda apoyo	3	-
Otros con 2% o menos	5	3
Ninguno	1	-
No sabe/ No contestó	7	4
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>411</b>	<b>897</b>

“Spot Fuga”

(Suma de tres menciones)

Mensajes	Abr. 21	May. 21
Que se utilice o se tramite el crédito	9	31
El crédito Infonavit puede servir para remodelar/construir una casa	27	30
Menciona los diferentes tipos de crédito que ofrece Infonavit	5	15
Hay facilidades para obtener un crédito	10	5
Infonavit es confiable/brinda apoyo	6	5
Es para acercarse/dar a conocer al Infonavit	12	-
Que se puede adquirir una casa nueva/usada	9	-
Se puede disponer de dinero en efectivo	4	-
Que es necesario revisar los puntos que se tienen	3	-
Otros con 2% o menos	11	9
Ninguno	1	-
No sabe/No contestó	3	5
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>396</b>	<b>896</b>

“Que no te engañen”

(Suma de tres menciones)

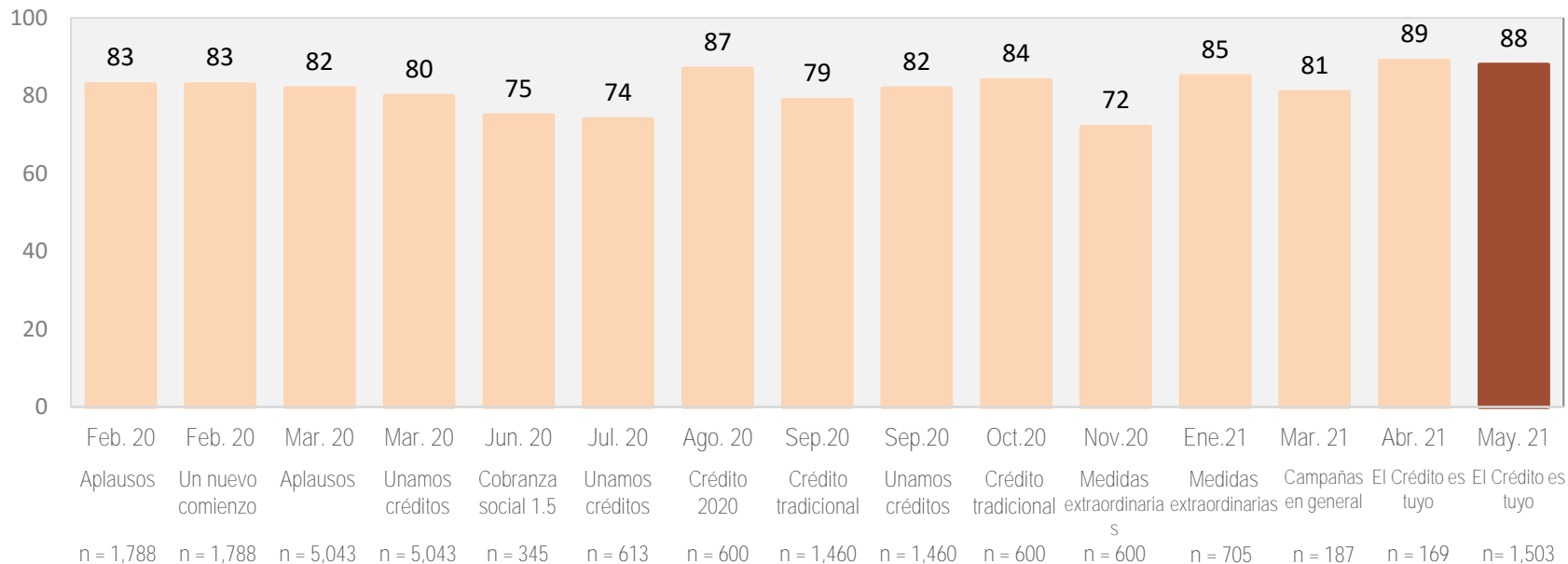
Mensajes	Abr. 21	May. 21
El crédito Infonavit puede servir para remodelar/construir una casa	36	27
Que se puede adquirir una casa nueva/usada	24	20
Que se utilice o se tramite el crédito	3	20
Hay facilidades para obtener un crédito	5	6
Las personas pueden elegir como usar el crédito	2	6
El crédito que ofrece Infonavit da beneficios/ventajas	2	4
Infonavit es confiable/brinda apoyo	6	3
Es para acercarse/dar a conocer al Infonavit	5	3
Menciona los diferentes tipos de crédito que ofrece Infonavit	3	-
Las personas deciden a quién comprarle su casa	2	-
Otros con 1%	7	6
No sabe/No contestó	5	5
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>392</b>	<b>894</b>

# Identificación con las diferentes campañas del Infonavit

## Sólo quienes escucharon o vieron algún anuncio



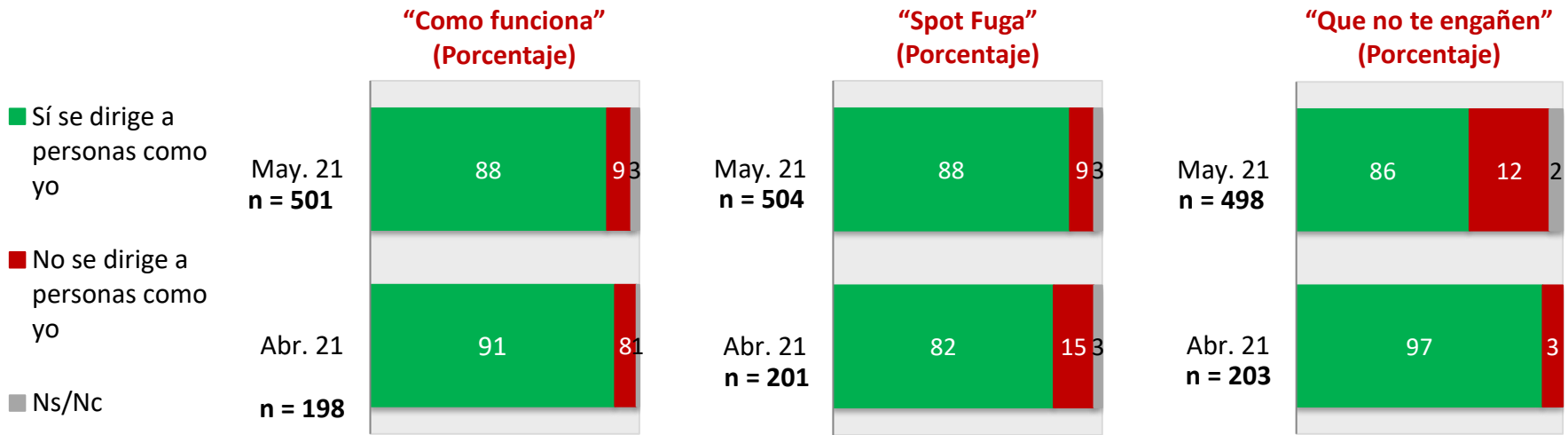
Identificación con el anuncio recordado  
(Porcentaje)



n = Número de casos

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

# Identificación con los *spots*

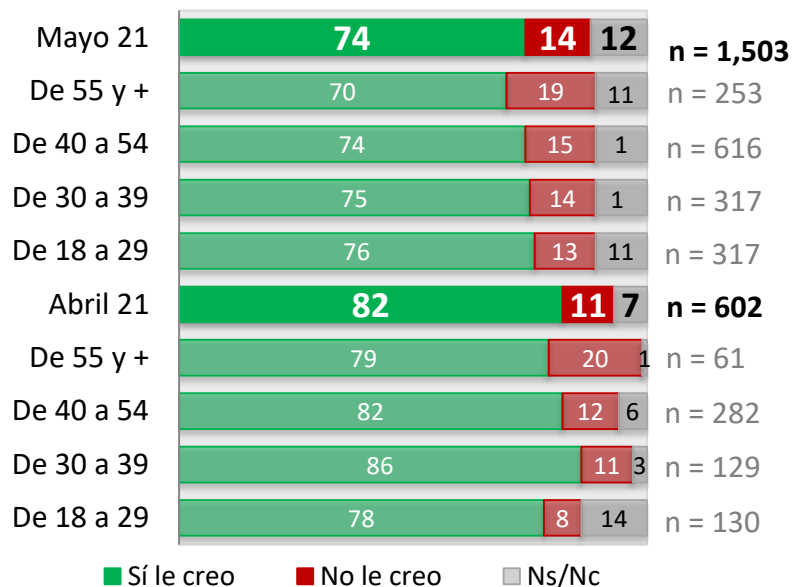


n = Número de casos

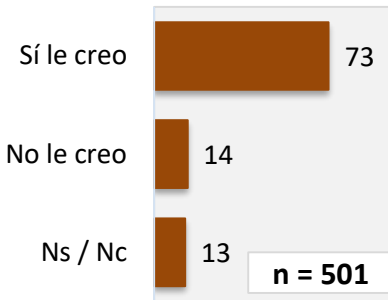
# Credibilidad del anuncio del Infonavit



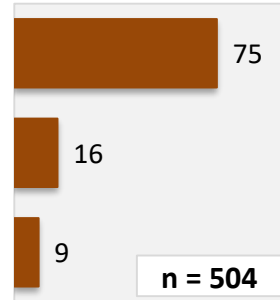
**Credibilidad de los spots por grupo de edad (Porcentaje)**



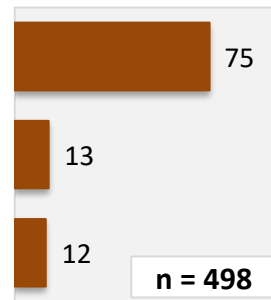
**“Como funciona” (Porcentaje)**



**“Spot Fuga” (Porcentaje)**



**“Que no te engañen” (Porcentaje)**

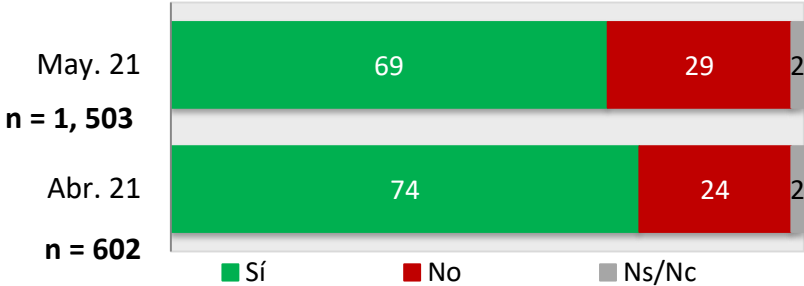


n = Número de casos

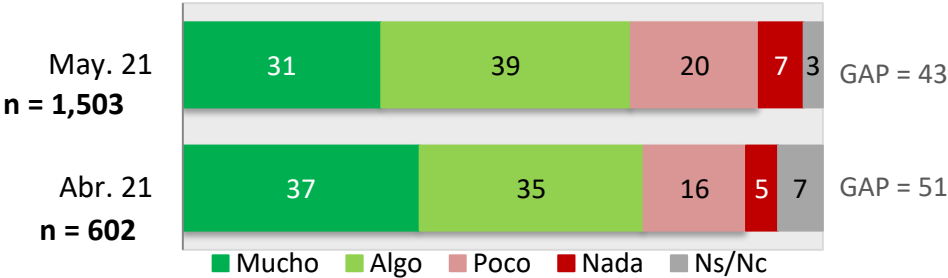
# El crédito es tuyo: identificación, significado y credibilidad



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



## Credibilidad (Porcentaje)



## Mensaje que trata de comunicar

Menciones	Abr. 21	May. 21
Puede decidir la forma/el momento de usar el crédito	24	33
El crédito es de uno/ya se encuentra autorizado	23	27
Es un derecho que tienen los trabajadores	16	15
Es más fácil de obtener un crédito del Infonavit	13	8
Es una invitación para usar/tramitar el crédito	7	7
Otros con 5% o menos	13	7
Ns/Nc	4	4
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>602</b>	<b>1,503</b>

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?

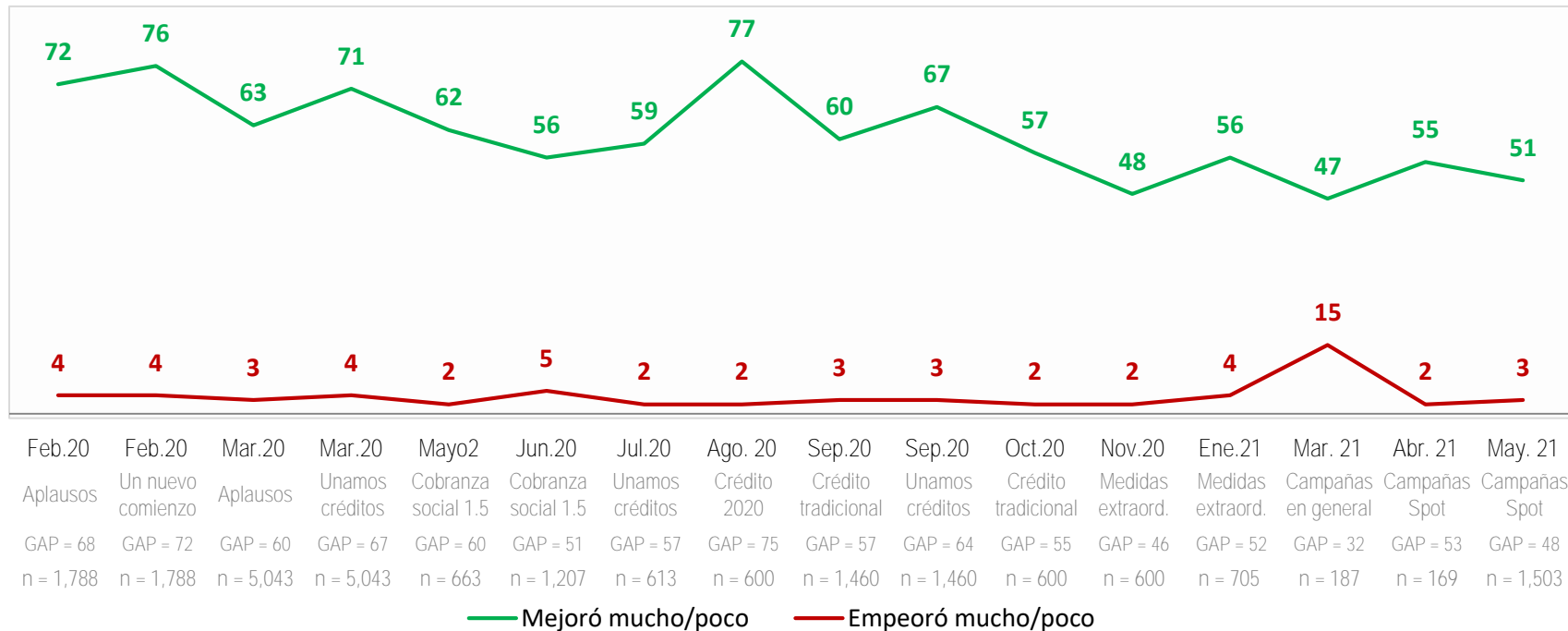
n = Número de casos

# 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  
(Porcentaje)



— Mejoró mucho/poco — Empeoró mucho/poco

Sumando Ni mejoró ni empeoró y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

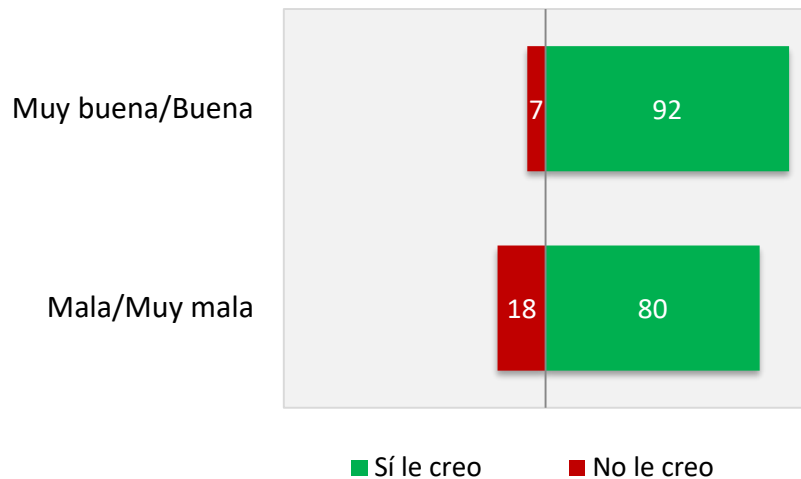
Preg. 3.13 ¿Después de escuchar este anuncio su opinión del Infonavit mejoró o empeoró? ¿Mucho o poco?

# Evaluación de la campaña de acuerdo con opinión del Infonavit

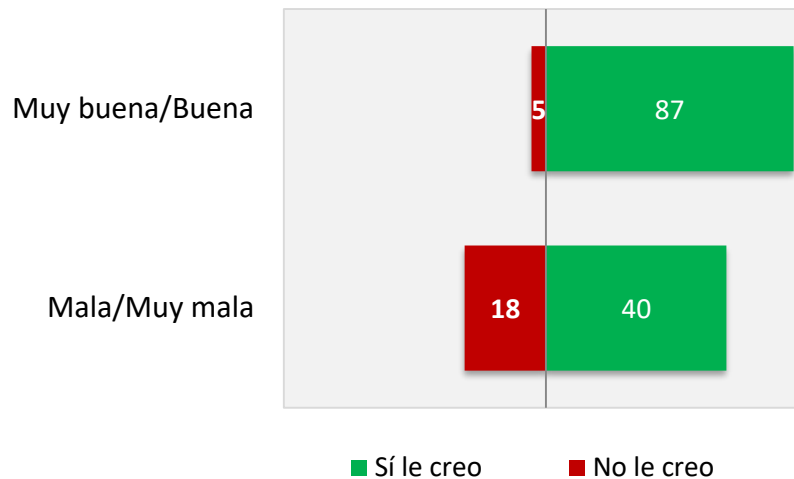
## Según opinión que se tiene del Infonavit



### Identidad con los spots (Porcentaje)



### Credibilidad de los spots (Porcentaje)



n = 1,497

Sumando Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

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

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

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

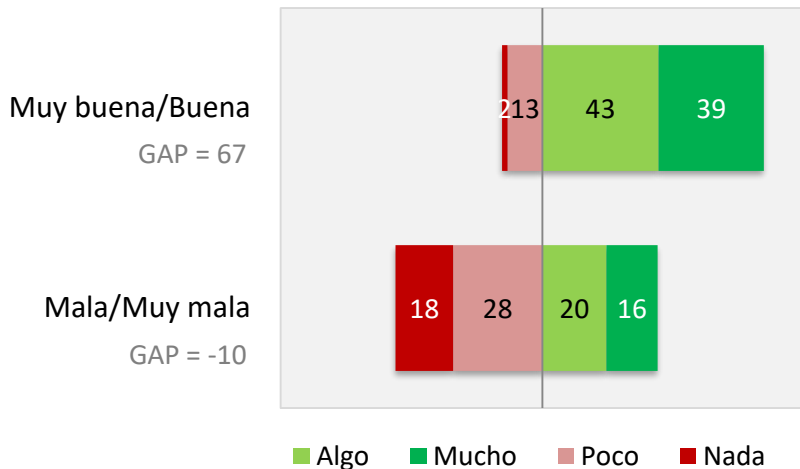


# Evaluación de la campaña de acuerdo con opinión del Infonavit

## Según opinión que se tiene del Infonavit

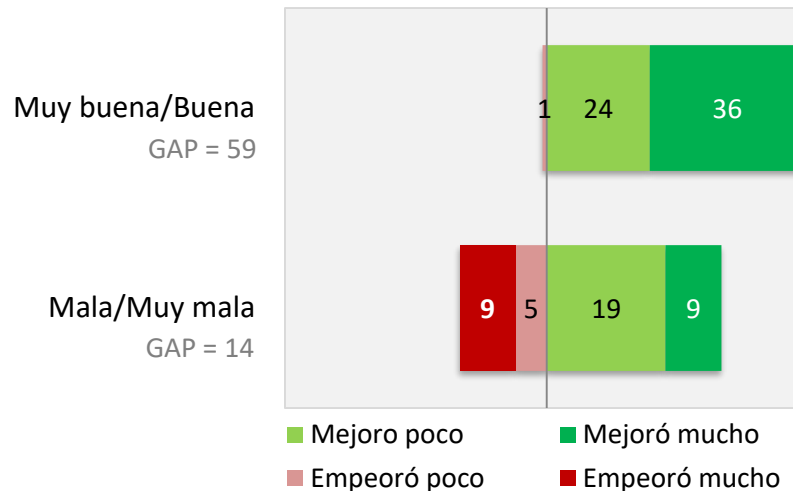


**Credibilidad del *slogan* "El crédito es tuyo"**  
(Porcentaje)



*Sumando Ns/Nc = 100 por ciento*

**Cambio en la opinión del Infonavit tras escuchar el mensaje**  
(Porcentaje)



*Sumando Ni mejor ni empeoró y Ns/Nc = 100 por ciento*

**n = 1,497**

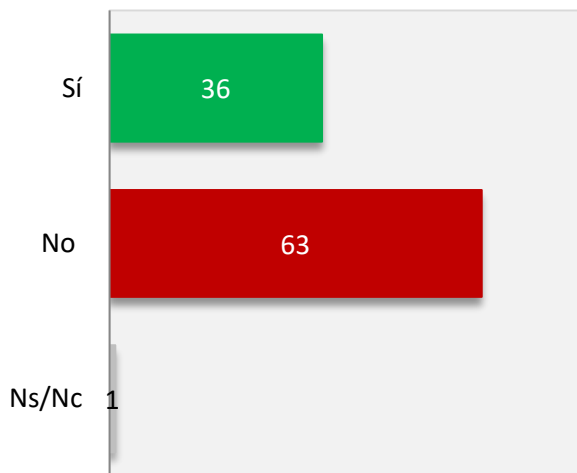
*n = Número de casos*

Preg. 3.12 ¿Qué tanto le cree usted en la frase, le cree mucho, le cree algo, poco o no le cree para nada?  
 Preg. 3.13 ¿Después de escuchar este anuncio su opinión del Infonavit mejoró o empeoró? ¿Mucho o poco?  
 Preg. 2.5 ¿En términos generales, la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

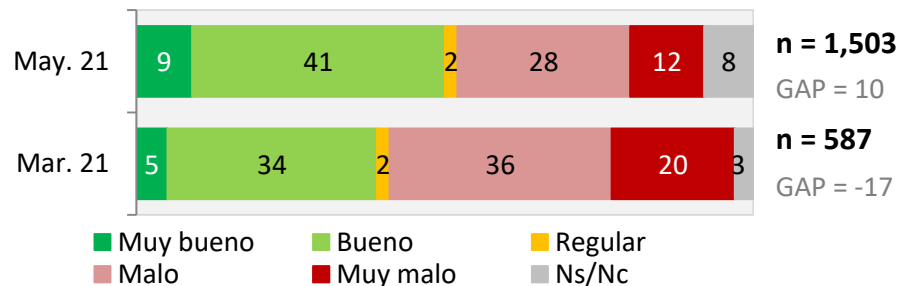
## IV. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PUNTOS

# Conocimiento de los cambios en el sistema de puntaje del Infonavit

Conocimiento del cambio en el sistema de puntaje (Porcentaje)



Evaluación del cambio en el puntaje (Porcentaje)



Preg. 5.1 ¿Sabía usted que el 21 de mayo de 2021 el Infonavit anunció cambios en su sistema de puntaje para otorgar un financiamiento?

Preg. 5.2 Como parte de estos cambios en el sistema de puntuación, cambió el número de los puntos que se acumulan en cada nivel de edad, ingreso, etcétera, y creció el número máximo de puntos que se pueden acumular, de manera que, en lugar de requerir 116 puntos para solicitar un crédito, se requerirían 1080. ¿Este cambio le parece muy bueno, bueno, malo o muy malo?

# Opinión de los cambios en el sistema de puntaje del Infonavit



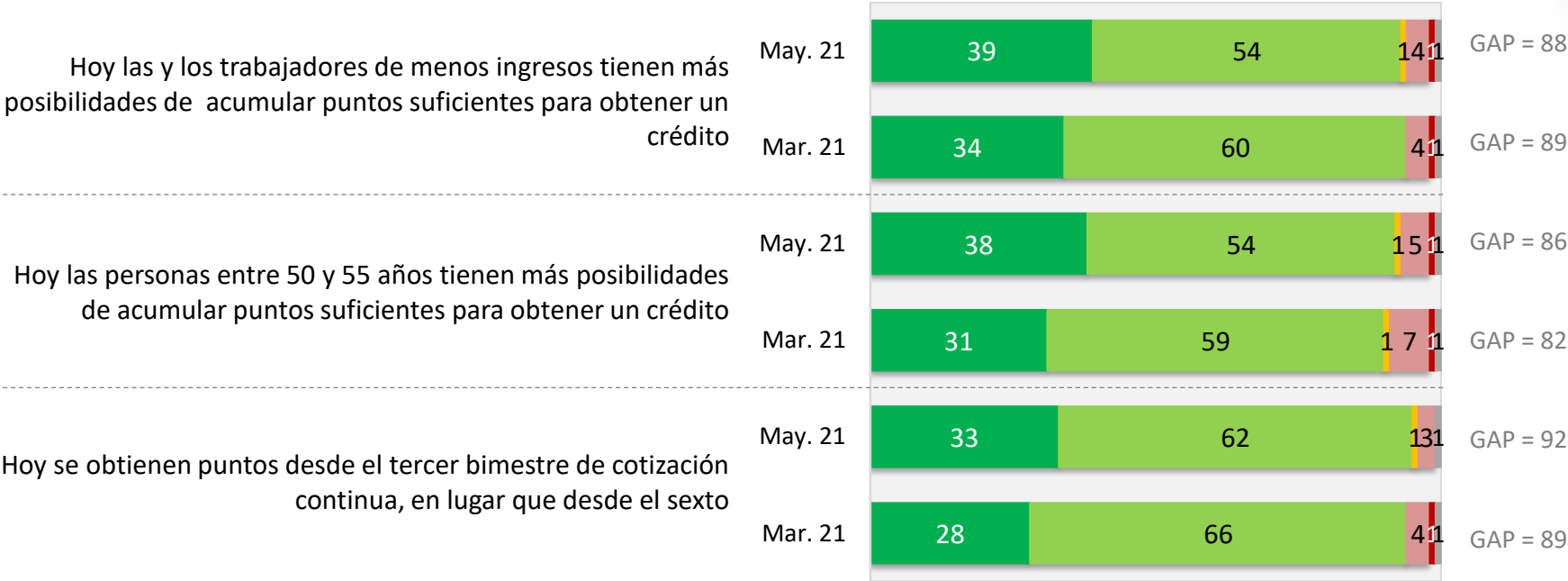
## Causas de reprobación del cambio en el sistema a partir del número de puntos

Menciones	Porcentaje
Son más puntos/la diferencia es mucha	55
Será más tiempo para juntar los puntos	18
Será más difícil acceder a un crédito	15
Hay desinformación sobre cómo se calculan los puntos	2
Los salarios son bajos para alcanzar esos puntos	2
Dependerá del trabajo que uno tenga	2
Otra	4
Ns/Nc	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Número de casos</b>	<b>627</b>

# Evaluación de los cambios en el sistema de puntaje del Infonavit



Evaluación del cambio  
(Porcentaje)



Mayo n = 1,503

Abril n = 587

■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy malo ■ Ns/Nc

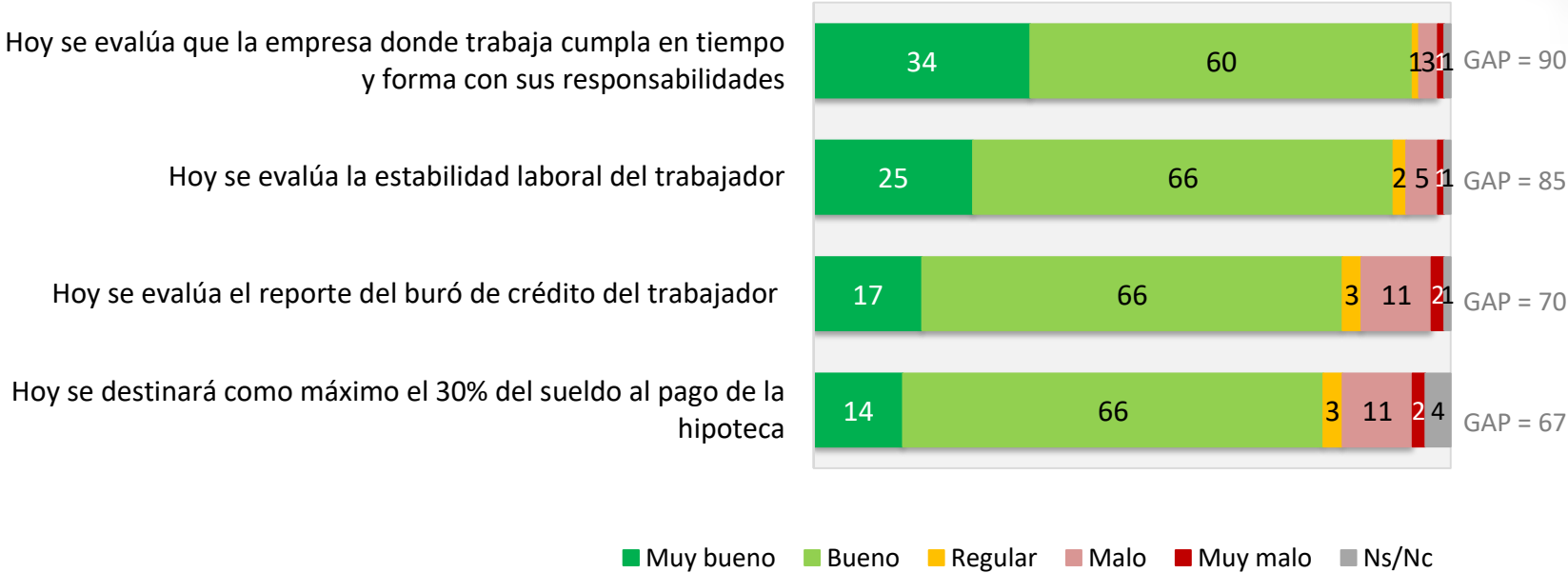
Preg. 5.4 Hay otros cambios en el nuevo sistema de puntuación que le leeré en este momento y necesito por favor que me diga qué le parece cada cambio. ¿Esto le parece muy bueno, bueno, malo o muy malo?

n = Número de casos

# Evaluación de los cambios en el sistema de puntaje del Infonavit



Evaluación del cambio (Porcentaje)



n = 1,503

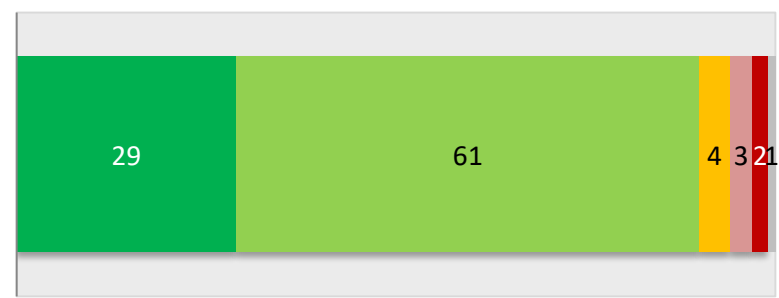
n = Número de casos

Preg. 5.4 Hay otros cambios en el nuevo sistema de puntuación que le leeré en este momento y necesito por favor que me diga qué le parece cada cambio. ¿Esto le parece muy bueno, bueno, malo o muy malo?

# Opinión general sobre los cambios en el sistema de puntaje del Infonavit



Valoración de los nuevos ajustes al nuevo sistema de puntos (Porcentaje)



n = 1,503  
GAP = 85

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo
- Ns/Nc

Preg. 5.5 En suma, pensando en todos los nuevos ajustes al nuevo sistema de puntos que acabo de mencionarle, ¿usted diría que este cambio es muy bueno, bueno, malo o muy malo?

n = Número de casos