Capítulo 1

1.0 Marco Referencial

Este capítulo se enfocará en describir la situación actual. El problema actual de desinformación, y sus consecuencias en la población. Cómo es que este fenómeno afecta en la toma de decisión sobre cual sería la mejor opción para el trabajador y su familia.

Conoceremos también, qué es el INFONAVIT, cómo funciona, y sobre todo, conocer algunos de los principales cambios que ha tenido a lo largo de los años y precisar el funcionamiento de su sistema de información. Qué medios utiliza para difundir su información, para posteriormente, en el capitulo de la Metodología, conocer cómo los utiliza y que tan efectivos son.

1.1 Descripción del Problema Actual

La vivienda es un problema social de primera importancia en un país, no sólo por lo que significa en términos de bienestar e higiene, sino por sus numerosas implicaciones y alcances en el proceso de mejoramiento de las condiciones de vida. Una vivienda racionalmente planeada e instalada resulta, tarde o temprano, un factor decisivo para un eficaz progreso socioeconómico (Trejo: 1974,7).

Con los antecedentes descritos y los actores involucrados claramente definidos, podemos establecer el problema a estudiar en esta investigación. Teniendo como principal actor al trabajador, se abordarán las causas de la desinformación del trabajador.

Factores tales como la falta de alternativas (En el lenguaje corriente y dentro de la teoría de decisión, es una de al menos dos cosas (objetos abstractos o reales) o acciones que pueden ser elegidas. Desde un punto de vista específico, los objetivos y las alternativas son siempre equivalentes) ante la pobreza apremiante de los trabajadores, el esquema cada vez más sencillo que maneja el Instituto para el otorgamiento de un crédito, la carencia de información sobre el funcionamiento y operación, elementos que en conjunto constituyen un problema social muy complejo y difícil de afrontar, y que como consecuencias involucran el mayor empobrecimiento del trabajador.

Las diferencias que matizan el problema son por una parte la escasez de recursos económicos, el explosivo crecimiento demográfico, la desigualdad del ingreso económico y la ausencia de una estructura técnica y administrativa adecuada para hacer frente a un problema de tal magnitud

1.2 Contexto Histórico

México ha tenido una gran preocupación por resolver el problema habitacional. El primero de julio de 1906 se proclamó el programa del Partido Liberal Mexicano, suscrito por Ricardo Flores Magón, en el que se considera la necesidad de que se proporcione a los trabajadores alojamientos higiénicos. La influencia de este programa fue definitiva para incorporar en el texto constitucional los derechos de los trabajadores, consagrados en el artículo 123 (En la constitución mexicana, el artículo 123 garantiza que los trabajadores gocen de condiciones justas. Por ejemplo, ordena que no trabajen en lugares sucios ni inseguros; que todos reciban salario suficiente para los gastos de la familia, pago de vacaciones y aguinaldo.

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley) de la Constitución Política. En la fracción XII se establece la obligación de los patronos de proporcionar habitaciones cómodas e higiénicas a sus trabajadores.

La Ley Federal del Trabajo de 1931 conservó en sus términos la obligación mencionada, y en ella se dejaba a las entidades federativas vigilar las condiciones y plazos para dar cumplimiento a la obligación patronal, con base en diversos factores reales de la prestación de servicios y de la capacidad económica de las empresas.

La nueva Ley Federal del Trabajo, promulgada en 1970, consignaba un capítulo especial para reglamentar la obligación habitacional de las empresas, regulándola mediante sistemas de negociación contractual que proveía diversas posibilidades para dotar de habitaciones a los trabajadores, considerando que no era posible establecer un mecanismo rígido que pudiera cumplirse en forma inexorable. (Trejo, 1974: 55-63).

El 24 de abril de 1972 se publica la ley que daría los cimientos para que se creara el INFONAVIT, como respuesta a una sentida demanda de la clase trabajadora. La Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) amplió de manera sustancial las prestaciones de los trabajadores. Fue aprobada por el Congreso y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 1972.

De esta manera el INFONAVIT se erigió como un organismo de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con el propósito de administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda para establecer y operar un sistema de financiamiento que permitiera a los trabajadores obtener un crédito barato y suficiente para adquirir, en propiedad, habitaciones cómodas e higiénicas, así como facilitar la construcción, reparación, ampliación y mejoramiento de sus habitaciones y el pago de los pasivos contraídos por estos conceptos, servicios que el Estado, las instituciones públicas o empresas privadas deben otorgar a sus empleados. (Hernández: 2000).

1.3 Entrada de la Banca en el sistema INFONAVIT

En la mayoría de los países se realizan importantes esfuerzos para hacer frente al problema social de la vivienda. Estos esfuerzos descansan normalmente en fondos gubernamentales, con una tendencia creciente a la movilización de los recursos privados (Trejo: 1974, 11). Durante los últimos 30 años del siglo XX las acciones del gobierno se habían encaminado a velar por los intereses del trabajador.

La crisis financiera que lo hizo insustentable por sí mismo durante su operación, originó que en 1994 se crearan nuevas reformas para su operación fundadas en los recursos privados, reformas que aunque aparentemente pretendían beneficiar al trabajador, no siempre fueron las mejores para el bienestar de los derechohabientes del INFONAVIT.

A partir de ese momento, y a fin de facilitar su operación, el gobierno empieza a perder el interés constitucional original del INFONAVIT, deja de construir las viviendas que promociona, dando paso así a la segunda etapa de la vivienda en México, la de las constructoras independientes y los financiamientos gobernados por la Banca.

El problema fundamental con esta circunstancia recae en que el gobierno dejó de tener total control sobre las tasas de interés de los bancos, y se vio obligado a ajustarse a la operación de los mismos, además de que permitió que el INFONAVIT dejara de cerciorarse de la calidad de las viviendas construidas, dejándoles todo el paquete jurídico a las propias constructoras, circunstancias con las que el INFONAVIT se deslindó totalmente de los problemas existentes y de la responsabilidad de atenderlos

Dadas las circunstancias actuales, el verdadero reto de la vivienda y el que la hace factible, es el reto financiero y de información.

Los bancos son ahora los encargados de otorgar los créditos a los trabajadores, los cuales ante la carencia de opciones, deben optar por el más conveniente dadas sus circunstancias específicas. Cada día un mayor número de mexicanos tiene acceso a créditos para la vivienda derivados de un amplio abanico de opciones de financiamiento, algo que pudiera ser un beneficio, por lo que el problema no lo representa el crédito en sí mismo, sino las tasas y plazos ofrecidos por la banca los cuales llevan al trabajador a endeudarse de por vida y en ocasiones, hasta llegar a pagar una casa al 300% sobre su valor real.

El gobierno de Carlos Salinas de Gortari de 1988 a 1994 se caracterizó por profundizar las reformas y lograr la estabilidad macroeconómica. Logra disciplina en las finanzas públicas, inicia un largo proceso de desregulación, profundiza el programa de desincorporación de paraestatales, e intenta sellar el cambio estructural con el Tratado de Libre Comercio. (Trejo: 1974)

En 1994, la tasa de inflación llega a un dígito, por primera vez en dos décadas. Sin embargo, la violencia en el entorno político y la falta de coordinación económica genera fuertes desequilibrios, que se heredan a la administración subsecuente.

Las reservas internacionales registraron una cifra récord en marzo de 1994. pero posteriormente la cifra se vio reducida fuertemente, así permitiendo que Ernesto Zedillo recibiera una economía sólida en muchos sentidos, pero con dos puntos débiles: la incertidumbre sobre la paridad, y la incertidumbre sobre el financiamiento de las cuentas externas. La promesa de estabilidad se esfuma, la moneda nacional se devalúa, lo que genera la necesidad de un severo proceso de ajuste. (Trejo: 1974)

La crisis cambiaria del '94 se conoce como "la primera crisis financiera del siglo 21." Los avances tecnológicos en el mundo de las finanzas permiten que el flujo de capital pueda moverse en cosa de segundos.

El proceso político es impotente para contener estos movimientos, mientras que los capitales privados en esta era de globalización desconocen la figura nacionalista de las fronteras. Una política buena se premia con la entrada de capitales; una política mala conduce a castigos severos, en la forma de fugas abruptas de capital. Esto ocurrió en México en 1994, una vez que el gobierno buscó compensar la caída en reservas que se utilizaron para sostener el esquema de tipo de cambio, con un aumento en el crédito interno. Las tasas de interés (Es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como "el precio del dinero en el mercado financiero) se mantuvieron artificialmente bajas, una vez que se decidió no realizar un ajuste deflacionario, medida que después originaría una devaluación.

Con la problemática de la devaluación, el trabajador mexicano se vio sumamente afectado. El gobierno forma el FOBAPROA (Fue un fondo de contingencia creado en 1990 por el gobierno mexicano para enfrentar posibles problemas financieros extraordinarios. En diciembre de 1998 fue sustituido por IPAB, Instituto de Protección al Ahorro Bancario), como iniciativa por salvar a la banca mexicana, en lugar de salvar al trabajador. Las cuentas de los trabajadores se fueron a ceros con la caída del sistema electrónico, lo que ocasionó que los gastos por medio de pago de mensualidad de las viviendas que habían hecho los trabajadores a los bancos desaparecieran. (Catalán: 1993)

Lo que significó que muchísimas personas después de haber pagado varias mensualidades en vano, ya no pudieran pagar la reestructuración de sus cuentas de vivienda en las cuales los trabajadores venía pagando mas del valor real, por consiguiente dejaron de pagar sus créditos acarreando una deuda que con el paso de los años se fue incrementando, y generó en los bancos una cartera vencida muchas mayor a lo anteriormente registrado. (Catalán: 1993)

1.4 Oferta crediticia de los bancos al cliente potencial INFONAVIT

En México, los trabajadores que ganan menos de 5 salarios mínimos, que constituyen más de la mitad de la clase trabajadora, no pueden acceder a un crédito bancario independiente que opera con elevadas tasas de interés , sólo pueden obtener un crédito bancario para vivienda por medio de los recursos manipulados por el INFONAVIT.

Las opciones que ofrece el Instituto se encuentran sujetas también a las altas tasas de interés y cuotas mensuales que los bancos exigen, así como a los altos intereses cargados automáticamente a la cuenta en caso de retraso en pagos, lo que deja al trabajador sin opciones.

Las altas tasas de interés cobrados en las hipotecas alcanzan hasta el 15 por ciento anual, cuando las tasas de rendimiento son del 4 por ciento en los depósitos bancarios, aunado a los altísimos intereses moratorios suscritos en los convenios. Muchos trabajadores no pueden seguir pagando las cuotas debido a que quedan desempleados, les disminuyen el crédito o simplemente se dedican a un trabajo informal.

Además, existe una gran diferencia entre la oferta (En economía, oferta se define como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a un precio y condiciones dadas, en un determinado momento) y la demanda (En economía se define como la cantidad y calidad de bienes o servicios que los consumidores están dispuestos a comprar a un precio y unas condiciones dadas en un momento determinado. La demanda está determinada por factores como el precio del bien o servicio, los precios de sus sustitutos (directamente) y de sus complementarios (inversamente), la renta personal y las preferencias individuales del consumidor) de crédito, y el requerimiento.

En varios estados de la República los créditos disponibles para la vivienda son muy inferiores a la oferta que se considera disponible, lo que indica la debilidad estructural para financiar la construcción y remontar el rezago. (Rosas, 2004) Otro de los factores fundamentales relacionados con las opciones de crédito hacen referencia a las micro, pequeñas y medianas empresas. Se estima que 99 por ciento de las mismas generan 72 de cada 100 empleos y contribuyen con la mitad de la producción nacional.

Pese a su importancia en el aparato productivo, enfrentan muchos obstáculos para acceder a créditos, los cuales por consiguiente beneficiarían también al trabajador.

1.5 El Trabajador

Existen diversos factores entorno al trabajador que contrata un crédito para la adquisición de vivienda. El endeudamiento que adquiere con el crédito está íntimamente relacionado con su situación económica, sus posibilidades y su cultura en general, así como a la desinformación en la que se encuentra.

México es un país donde la distribución de la riqueza es inexistente, son muchísimos más los pobres que los ricos, y la clase media se va reduciendo a gran velocidad, debido a esto son pocas las opciones de crédito para vivienda con las que cuenta el trabajador asalariado.

Entre 1 y 3 salarios mínimos (Es el sueldo mínimo legal que un trabajador puede cobrar independientemente de la dedicación profesional de la persona. Generalmente se expresa en unidades monetarias por hora de trabajo. En México el Salario Mínimo lo establece la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos mediante resoluciones publicada en el Diario Oficial de la Federación, según marcan los artículos 123 de Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 570 de la Ley Federal del Trabajo. La asignación de Salarios Mínimos Generales y Profesionales se divide en 3 zonas geográficas) se concentra la necesidad y la oferta de vivienda.

Se conoce que a menor ingreso, los hogares tienen dificultades para juntar el enganche que les dé acceso al crédito comercial. Para ellos fueron diseñados los créditos INFONAVIT, que ahora se colocan en mercado abierto. Realmente la oferta de vivienda es pequeña, el 76% de este rubro es atendido por el INFONAVIT (Luna: 2001,18).

En México hay todavía un número alto de analfabetismo (Es la incapacidad de leer y escribir, que se debe generalmente a la falta de aprendizaje) que sumado a la ineficacia de los medios implementados por las instituciones enfocadas en informarles a los trabajadores sobre sus derechos, obligaciones etc, y a la pobreza la cual limita su acceso a otro tipo de fuentes informativas, el trabajador carece de una cultura bancaria y del manejo de cuenta, del conocimiento de sus derechos que por ley le corresponden así como de sus obligaciones, lo que lo le impide una clara conciencia sobre la manera en que afectará este préstamo su vida cotidiana.

México es un país dividido notoriamente por clases sociales, mucha gente no sabe que puede acceder a algo mejor, que debe vivir mejor.

No existe una cultura establecida sobre como debería de vivir una persona para su adecuado desarrollo y realización personal. Al carecer de recursos, no existe esa conciencia sobre los servicios con los que debería de contar una casa, de las dimensiones territoriales óptimas para un desarrollo pleno, y de las instituciones cuyo objetivo debiera ser el procurar al trabajador, la prosperidad del país y su población, las cuales muchas veces lucran ante esta carencia de cultura.

Cerca de 18 millones de trabajadores cuentan con empleos de segunda, mal pagados y sin prestaciones, a consecuencia de los altibajos en el crecimiento de la economía, excesivas cargas fiscales y sociales para las empresas y a una política exportadora poco incluyente de las pequeñas y medianas empresas. (Campa: 2005).

Las últimas cifras del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) señalan que del total de trabajadores asalariados, los subempleados, representan 26 por ciento, lo que significa que más de 6 millones de mexicanos están en el mercado sin prestaciones sociales y laborales. (Campa, 2005)

El subempleado normalmente no cae dentro de ningún programa de vivienda. El subempleado es el que no puede entrar en México a ningún recurso de vivienda establecido, porque normalmente, en términos financieros, no puede garantizar el crédito por no tener trabajo fijo. Por lo que existen amplios contingentes de trabajadores dispuestos a ocuparse por salarios bastante bajos. (Trejo:1974, 39).

Es un hecho que el mercado laboral ha cambiado y que las cifras oficiales sobre la ocupación formal no reflejan la realidad del país. Una economía varada, empresas agobiadas con la compleja red de trámites que deben enfrentar y la falta de una estrategia de crecimiento han propiciado que los nuevos empleos sean generados cada vez más fuera de los mecanismos convencionales. Se crean plazas, pero la mayoría sin estabilidad para el empleado, con sueldos castigados, sin prestaciones y se recurre a esquemas de contratación al margen de la regulación laboral. (Campa, 2005)

A pesar de que la prestación del INFONAVIT para la adquisición de una vivienda digna fue creada con el objetivo de procurar al trabajador, con el paso de los años y con el cambio en su operación, las nuevas políticas sujetas del mercado que se han implementado han colocado al trabajador en una situación de riesgo económico, pues está supeditado a las tasas de interés bancarias y a la inflación.

Además existe una aparente legislación laboral que lo protege, pero con tristeza vemos que a nivel de los órganos que operan las mismas leyes o bien las regulan, y los mismos empresarios que los contratan como empleados, cometen actos de corrupción en su contra.

Adán Rivera, presidente de la Asociación Latinoamericana de Micro, Pequeños y Medianos Empresarios (Alampyme), asegura que en México, más de 90 por ciento de los empresarios del país tienen irregularidades en el pago de las cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), ocasionadas por el "terrible embrollo de la ley" del organismo.

Establece que la excesiva facultad de cobro del Instituto lo ha convertido en un "verdugo, ya que puede utilizar la fuerza pública, romper candados y embargar hasta tres veces el adeudo que el empresario tenga".

Dicho mecanismo para el cobro de las cuotas obrero patronales es muy complicado, lo que fomenta el empleo informal.

Por cada peso de salario el empresario debe pagar 30 centavos por concepto de IMSS, aportaciones al Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) e INFONAVIT. Rivera señala que el pago de las cuotas obrero patronales es muy complicado, ya que para quienes tienen hasta cinco empleados el cobro se hace en papel y el Instituto lo envía en forma anticipada. A partir de seis empleados, el cobro se realiza a través de un disco, con avisos cuyo lenguaje es difícil de leer por su complejidad técnica, lo que provoca que muchos empresarios caigan involuntariamente en problemas.

De acuerdo con el líder de Alampyme, el hecho de que los representantes de empresarios y obreros en el consejo técnico del Instituto sean nombrados unilateralmente por cúpulas empresariales y sindicales, convierte al organismo en defensor de los intereses de una minoría. (Lira, 2003)

Otro de los factores determinantes en la desprotección del trabajador lo constituyen las industrias dentro de la economía informal que contratan a trabajadores sin ofrecerles seguro social, INFONAVIT y fondo del retiro. Esta situación comienza a provocar no sólo estragos a las empresas que deben cumplir con todas las obligaciones de tipo fiscal sino también un riesgo para las personas que laboran en las industrias en economía informal, ya que bajo el engaño de que percibirán un salario más alto se contratan, pero sin contar con los derechos que marca la ley. (La jornada, 2000)

La posibilidad de tener una vivienda propia, es algo absolutamente realizable de acuerdo a la posición socioeconómica de la persona, aún tratándose de un trabajador obrero, pero también es inalcanzable cuando por diversas circunstancias no se pertenece a las áreas organizadas, donde el capital privado o el derecho constitucional de alguna manera defienden a sus agremiados. (Trejo: 1974, 9-10).

La dificultad de las familias para ser sujetos de crédito, la falta de instrumentos de ahorro diseñados para integrar el enganche, el número de familias no asalariadas que no pueden demostrar su ingreso, son parte fundamental del problema de vivienda, pues una persona cuyos ingresos son inferiores al los dos salarios mínimos, la obtención de un crédito es imposible.

El sistema de nuestra sociedad, en lo económico, es un factor determinante en la realidad de la vivienda, de acuerdo a la clasificación por categorías que se ha hecho del hombre para medir su capacidad adquisitiva, y posteriormente su ubicación en el contexto urbano. (Trejo: 10).

1.6 El INFONAVIT

Al ser el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores el principal medio para la obtención de vivienda en México, y debido a la historia y objetivo de su fundación, es parte fundamental de nuestro estudio.

En palabras del arquitecto Francisco Javier Gurría Laviada en su ponencia sobre el Financiamiento de Vivienda en México (2001), es una Hipotecaria Social que otorga préstamos a trabajadores de iniciativa privada, preferentemente a los de menores ingresos en condiciones financieras accesibles. Lo concibe como un organismo tripartito conformado por representantes de los trabajadores, patrones y gobierno federal, quienes determinan los lineamientos, los programas y presupuestos, aprobando los informes y balances financieros.

En *La acción del INFONAVITt*, de Marta Scheteingart y Boris Graizbord (1998), establece que el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores tiene como objetivo:

Administrar los recursos del Fondo Nacional de Vivienda

• Establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener créditos baratos y suficientes e higiénicos, la construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de sus viviendas y el pago de pasivos contraídos.

 Coordinar y financiar programas de construcción de vivienda destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores.

Los recursos del INFONAVIT en torno a los trabajadores se destinan a:

- La adquisición en propiedad de viviendas
- A la construcción, reparación, ampliación o mejora de sus viviendas
- Al pago de pasivos adquiridos.
- Al financiamiento de con juntos habitacionales para ser adquiridos por los trabajadores, mediante créditos.
- A la entrega de depósitos que les corresponden a los trabajadores cuando se verifican algunas de las hipótesis previstas en la ley del instituto.
- A cubrir los gastos de administración, operación y vigilancia del instituto.

(Scheteingart y Graizbord: 1998)

No obstante, la ley INFONAVIT no previó los acelerados procesos inflacionarios de los 70's y 80's por lo que a partir de 1985 el fondo de ahorro comenzó a representar un decreciente valor real al expresarse en valor nominal y no pagar intereses a las cuentas individuales, con lo cual una de las 2 prestaciones básicas del INFONAVIT, el ahorro, sufrió un acelerado deterioro.

Además los créditos expresados en dinero se comenzaron a amortizar aceleradamente en cuanto a un valor nominal lo que condujo a que la recuperación de los mismos equivaliera al 12% por cada crédito otorgado

Los problemas económicos del INFONAVIT se agravaron, por lo que se vio en la necesidad de generar reformas a su operación a fin de recuperar su inversión. Con el Programa Nacional de vivienda emprendido en 1994 se comienza una nueva etapa del Instituto en el que la participación de organismos de financiamiento externos al INFONAVIT se hicieron cada vez más presentes.

En la actualidad, el INFONAVIT ha dejado de construir vivienda para el trabajador, y funciona únicamente como un organismo intermediario ente el trabajador y la banca a fin de organizar los recursos de ahorro y aportaciones del trabajador para que las instituciones crediticias le den al mismo un crédito para la adquisición de vivienda con diferentes compañías constructoras y diferentes bancos.

A partir de una propuesta en 1994, el INFONAVIT dejó de contar con un departamento de construcción, y se han dedicado a lo administrativo. Ahora funciona como un intermediario entre el trabajador, al administrar sus fondos de ahorro, y los bancos, con las diferentes opciones crediticias. Con respecto a las compañías constructoras, solamente aprueba o desaprueba los proyectos que estas le presentan, limitando su campo de acción.

Esto origina que los trabajadores no tengan una institución formal a quien dirigirse en caso de tener quejas relacionadas con su vivienda. Las constructoras son las encargadas de llevar a cabo todas las etapas de la realización de los conjuntos habitacionales, existen leyes que las rigen, no obstante el Instituto no supervisa su cumplimiento.

Ahora, el INFONAVIT ya no supervisa la calidad, tanto del material utilizado, de la terminación de obra, y las condiciones de infraestructura de los servicios, lo que ha dejado en mano de los desarrolladores de vivienda todo lo relacionado a la misma.

Cuando la mayoría de las veces no se ajustan a los estándares de calidad necesarios para la construcción de viviendas adecuadas. Esto provoca uno de los problemas económicos y sociales de mayor relevancia, agravado principalmente por el índice de crecimiento en los costos de materiales y equipos de construcción, y el desplazamiento de capitales hacia tipos de inversión más atractivos. (Trejo: 13)

1.7 Fuentes Informativas del INFONAVIT

El punto principal de esta investigación es encontrar el nivel de información del trabajador respecto al INFONAVIT, pero también respecto al lenguaje crediticio y de los procedimientos para el pago de su vivienda. El INFONAVIT no invierte en campañas publicitarias masivas para dar a conocer estos elementos y se limita a un esquema publicitario que no siempre es el óptimo, pues no llega al mercado meta al que debiera alcanzar.

Este esquema es el punto de estudio de este análisis, y se encuentra conformado de la siguiente manera: Internet, con la página web de la institución y sus múltiples ligas. Infonatel, que es un número 01-800 donde son múltiples las opciones y hay que tener tiempo por que aunque logres dar a la extensión correcta, te ponen en espera.

Trípticos, que sólo son repartidos en las oficinas del INFONAVIT, no hay nadie que los distribuya, y nadie contesta una duda sobre ellos. Y por último, los comerciales de televisión, que tienen como principal bronca, que tienes que estar viendo en ese preciso momento el canal adecuado para enterate y si logras verlos, no son nada mas que publicidad, no son comerciales informativos o que motiven a la gente a pregunta, solo motivan a la gente a comprar.

En este capítulo se habló sobre el problema actual de desinformación, se dio a conocer cuales son las causas y como esto afecta al consumidor. Se desarrolló también el INFONAVIT y su funcionamiento. Se mencionaron los principales cambios que ha tenido este instituto a lo largo de los años, y como estos han afectado en el funcionamiento original. También se dieron a conocer las principales fuentes informativas que utiliza el INFONAVIT, como lo son: Infonatel, Internet, Comerciales y Trípticos. Se dieron a conocer las principales complicaciones que cada uno de estos medios tiene. En la trasmisión de la información.