



**IIEG**

Instituto de Información  
Estadística y Geográfica  
de Jalisco



ENCUESTA SOBRE

# **Inclusión financiera en los hogares de Jalisco.**

Fecha de publicación: 11 de noviembre de 2021

Elaborado por la Dirección de Información Estadística Económica y Financiera



**Jalisco**

GOBIERNO DEL ESTADO



## Contenido

<b>1</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Resultados de la encuesta .....</b>	<b>3</b>
	<b>2.1 Quejas .....</b>	<b>3</b>
	<b>2.2 Forma de pago en compras pequeñas.....</b>	<b>6</b>
	<b>2.3 Medios de ahorro.....</b>	<b>7</b>
	<b>2.4 Productos financieros.....</b>	<b>10</b>
	<b>2.5 Percepción de comisiones.....</b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>18</b>
	<b>Anexo. Nota metodológica .....</b>	<b>19</b>
	<b>A1. Diseño conceptual de la encuesta.....</b>	<b>19</b>
	<b>A2. Unidad de observación.....</b>	<b>19</b>
	<b>A3. Cobertura geográfica.....</b>	<b>19</b>
	<b>A4. Muestra .....</b>	<b>19</b>
	<b>A5. Cobertura temática .....</b>	<b>20</b>
	<b>A6. Periodo de levantamiento.....</b>	<b>20</b>
	<b>A7. Cuestionario.....</b>	<b>21</b>

## 1 Introducción

El objetivo de la “Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021” es conocer el acceso a servicios financieros e inclusión financiera de los hogares de la entidad. Para ello, se levantó una encuesta telefónica a una muestra aleatoria efectiva de 475 hogares, lo que implica un margen de error del 4.5% y un nivel de confianza del 95%. La fecha de levantamiento fue del 1 al 13 de octubre de 2021.

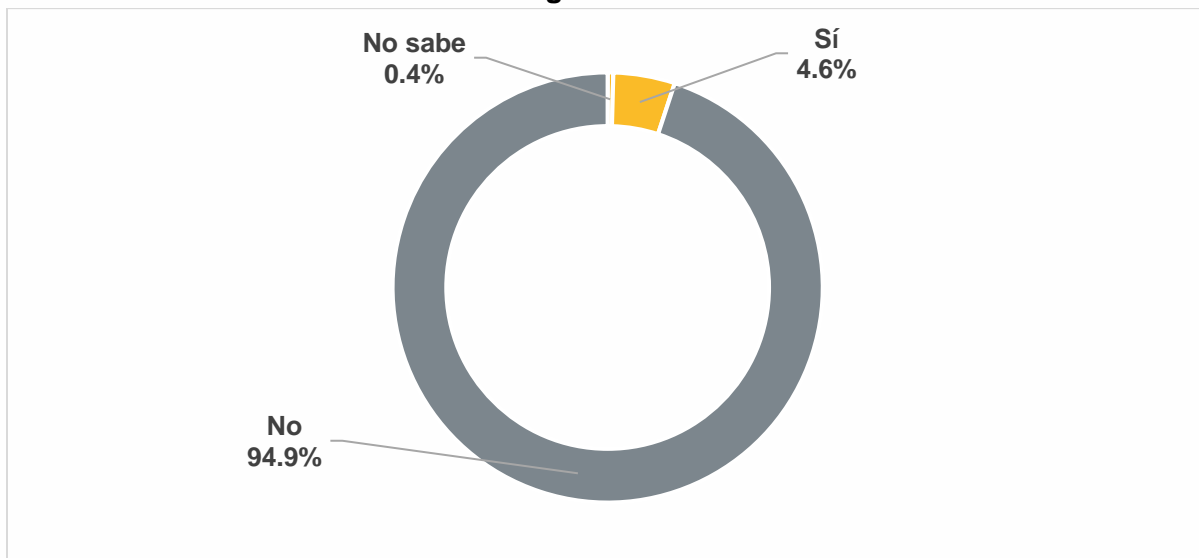
La encuesta incluye varias secciones que buscan conocer: i) si los hogares han puesto quejas formales por el uso de servicios financieros; ii) cuál es el medio de pago más frecuente para compras pequeñas; iii) tienen medios de ahorro formales e informales; iv) cuáles productos financieros utiliza; y, v) cuál es su percepción de las comisiones que se cobran. A continuación, se presentan los resultados para cada uno de estos temas.

## 2 Resultados de la encuesta

### 2.1 Quejas

De los hogares encuestados, el 4.6% ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria en lo que va del año, el 94.9% no ha hecho, mientras que el 0.4% no sabe.

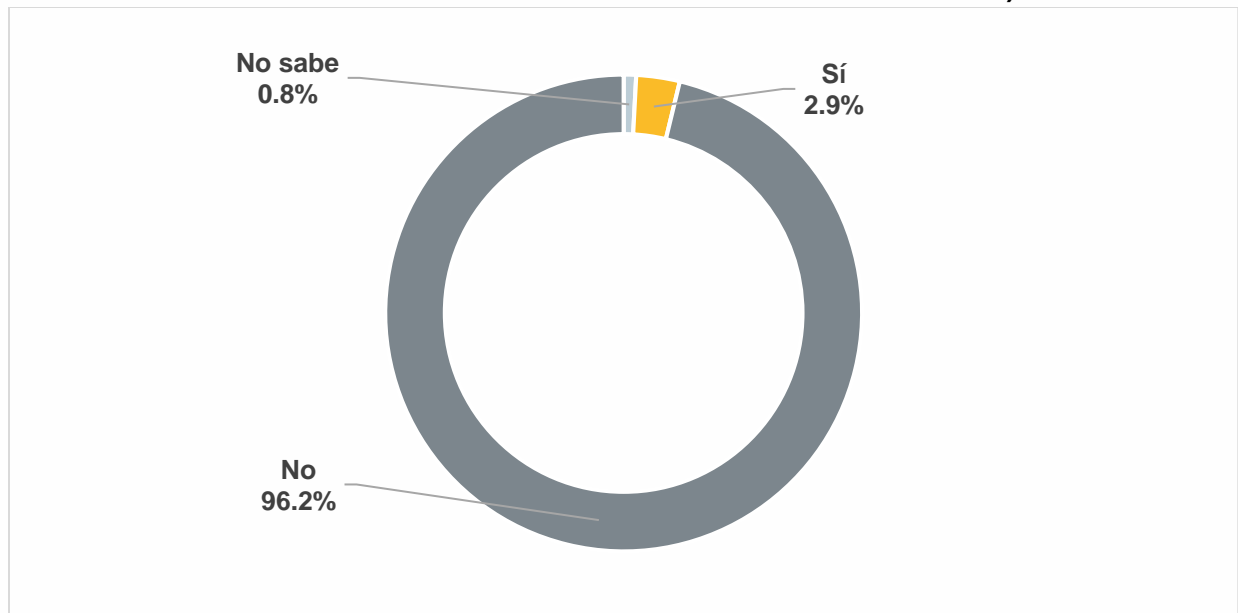
**Figura 1. ¿En lo que va del año, usted o algún miembro del hogar ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

El 2.9% de los encuestados ha puesto alguna queja formal ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios (Condusef) en lo que va del año, mientras que el 96.2% no lo ha hecho y un 0.8% no lo sabe.

**Figura 2. ¿En lo que va del año, usted o algún miembro del hogar ha puesto quejas formales ante la Condusef (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros)?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

La queja más frecuente entre los encuestados que sí las han interpuesto fue por cargos no reconocidos en la tarjeta, con 51.9% de las menciones, seguido de llamadas de fraude que supuestamente son del banco con un 18.5%.

**Figura 3. ¿Qué quejas ha interpuesto?**



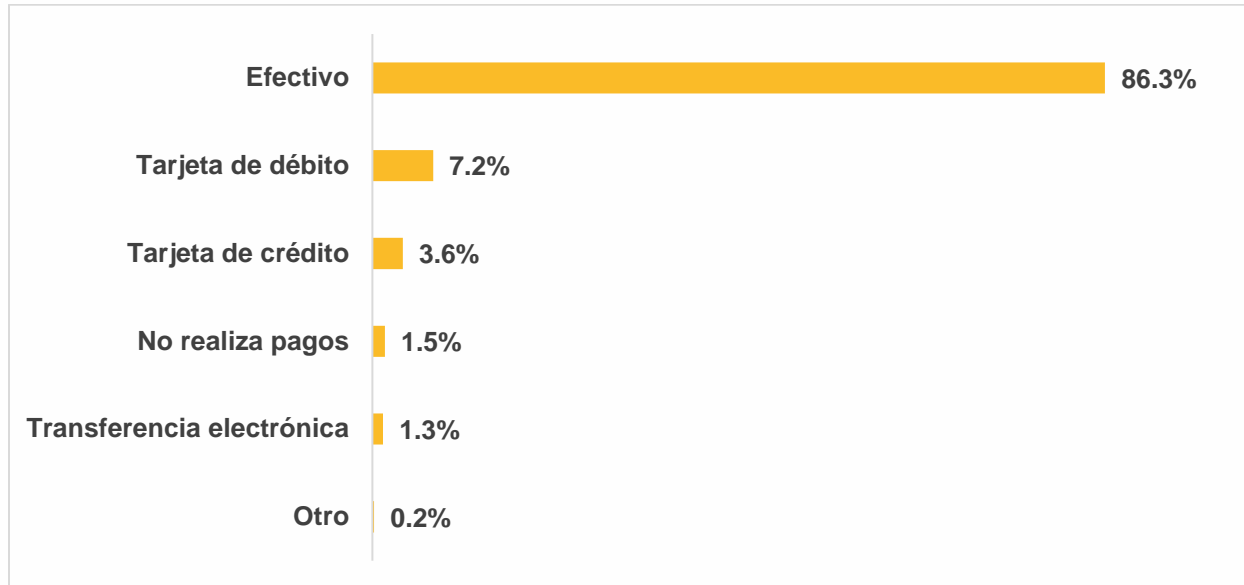
Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

Nota: Pregunta exclusiva para quienes interpusieron una queja ante una institución bancaria o la Condusef. Los porcentajes no suman 100% debido a que se podían elegir varias respuestas.

## 2.2 Forma de pago en compras pequeñas

El 86.3% de los encuestados utiliza efectivo cuando realiza compras de 500 pesos o menos, mientras que el 7.2% lo hace con tarjeta de débito y 3.6% con tarjeta de crédito.

**Figura 4. ¿Qué forma de pago utiliza con mayor frecuencia cuando realiza compras de 500 pesos o menos?**

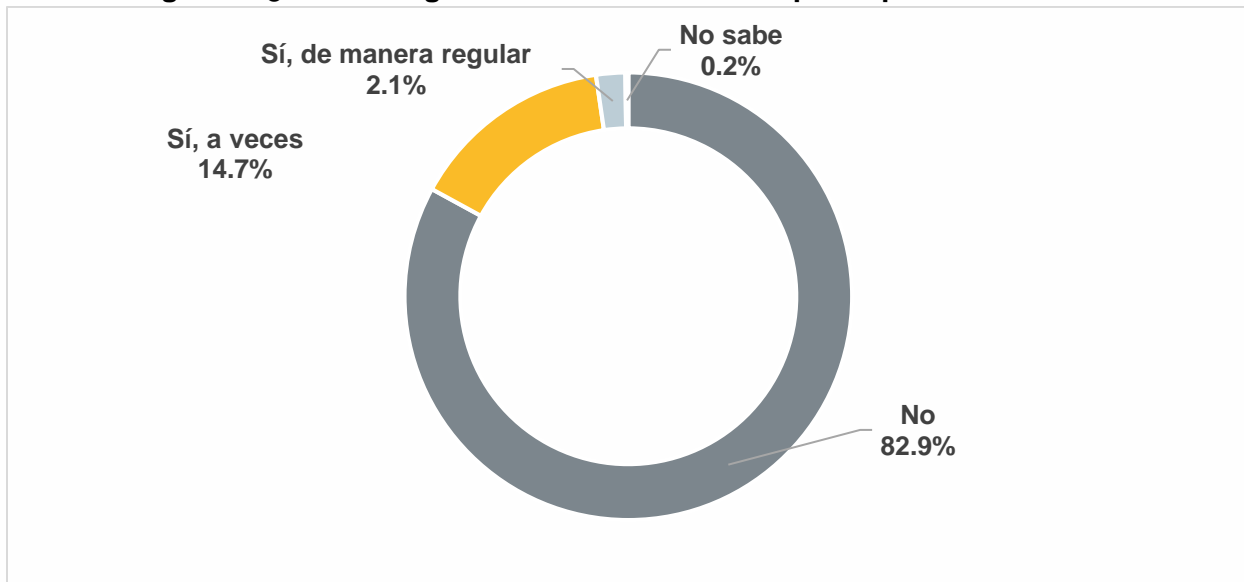


Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

## 2.3 Medios de ahorro

Del total de los hogares encuestados, el 16.8% participa en tandas o rifas (14.7% en ocasiones y 2.1% de manera regular), mientras que el 82.9% menciona que no participa en este tipo de esquemas de ahorro informal.

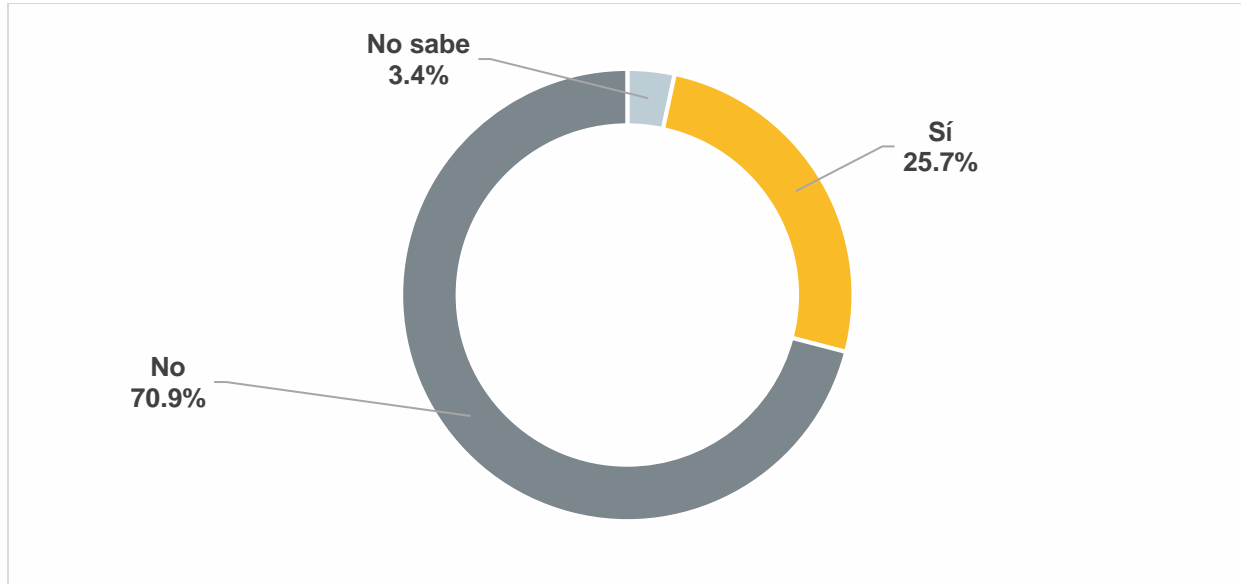
**Figura 5. ¿Usted o algún miembro de la familia participa en tandas o rifas?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

El 25.7% de los hogares encuestados ahorra en alguna institución financiera, mientras que el 70.9% de ellos no lo hace, y el 3.4% no sabe.

**Figura 6. ¿Usted o algún miembro del hogar ahorra en alguna institución financiera?**

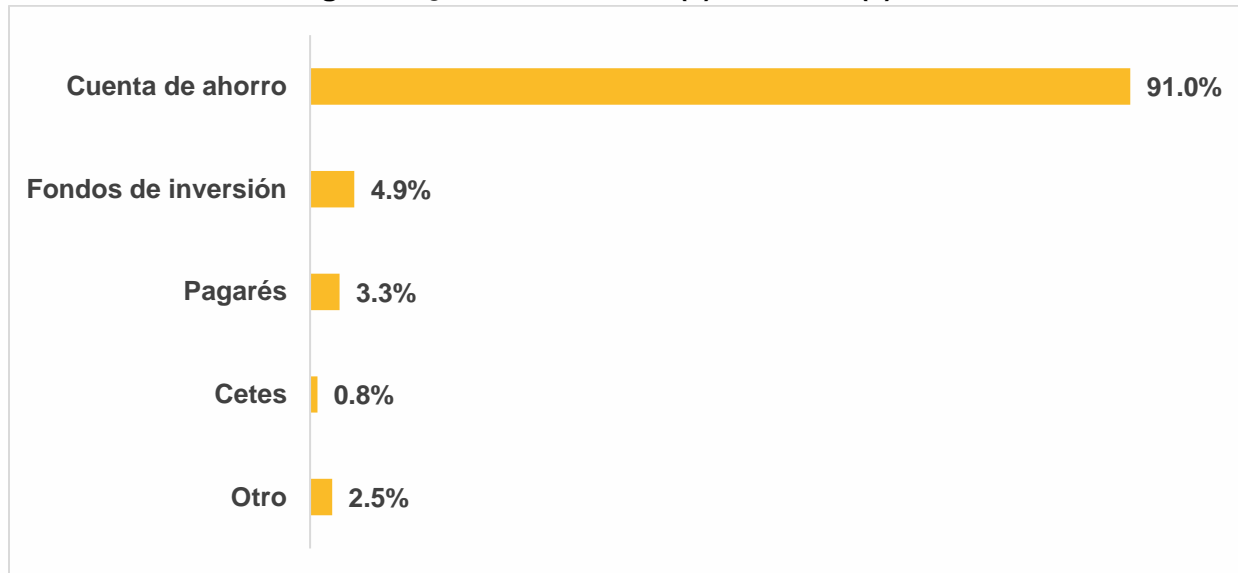


Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.



De los hogares que sí ahorran en alguna institución financiera, el 91.0% lo hace en una cuenta de ahorro, el 4.9% en algún fondo de inversión, mientras que un 3.3% en pagarés, 0.8% en cetes y un 2.5% en otros.

**Figura 7. ¿Qué instrumento(s) o servicio(s) utiliza?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

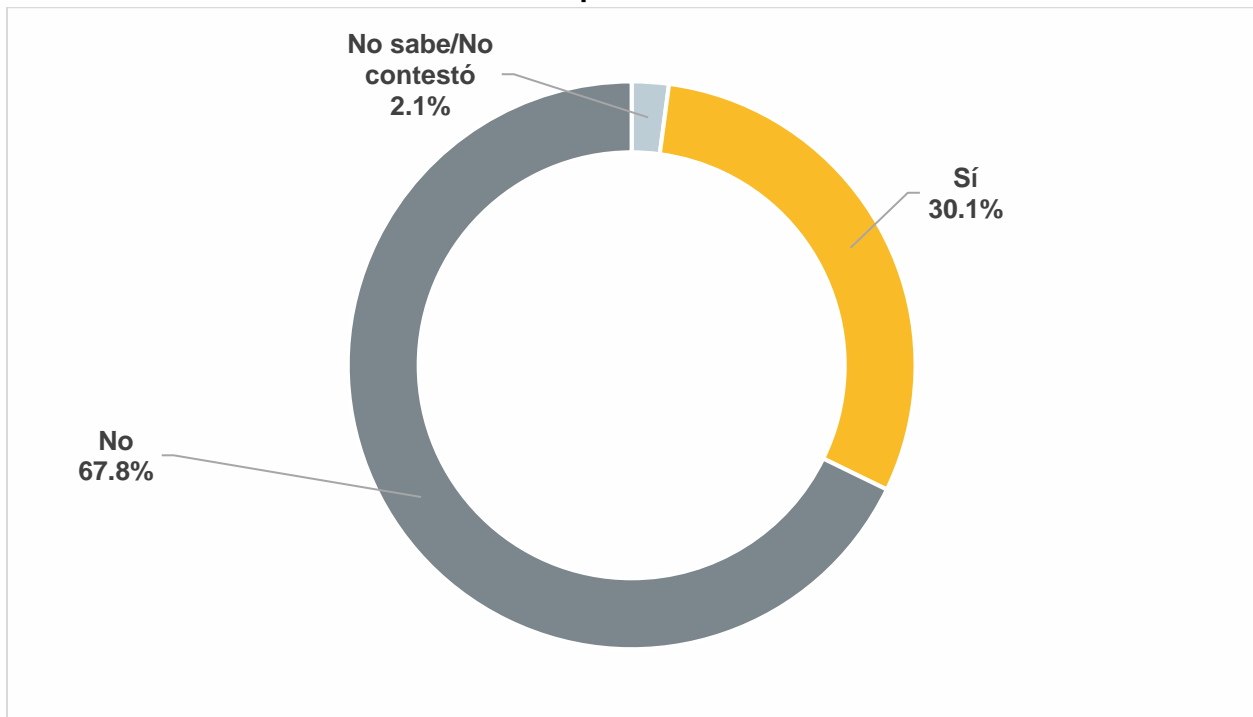
Nota: Pregunta exclusiva para quienes contestaron que ahorran en alguna institución financiera. Los porcentajes no suman 100% debido a que se podían elegir varias respuestas.

## 2.4 Productos financieros

En esta sección, la pregunta realizada a los hogares fue la siguiente: *¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros?*

De los hogares encuestados, el 30.1% cuenta con una tarjeta de tienda departamental.

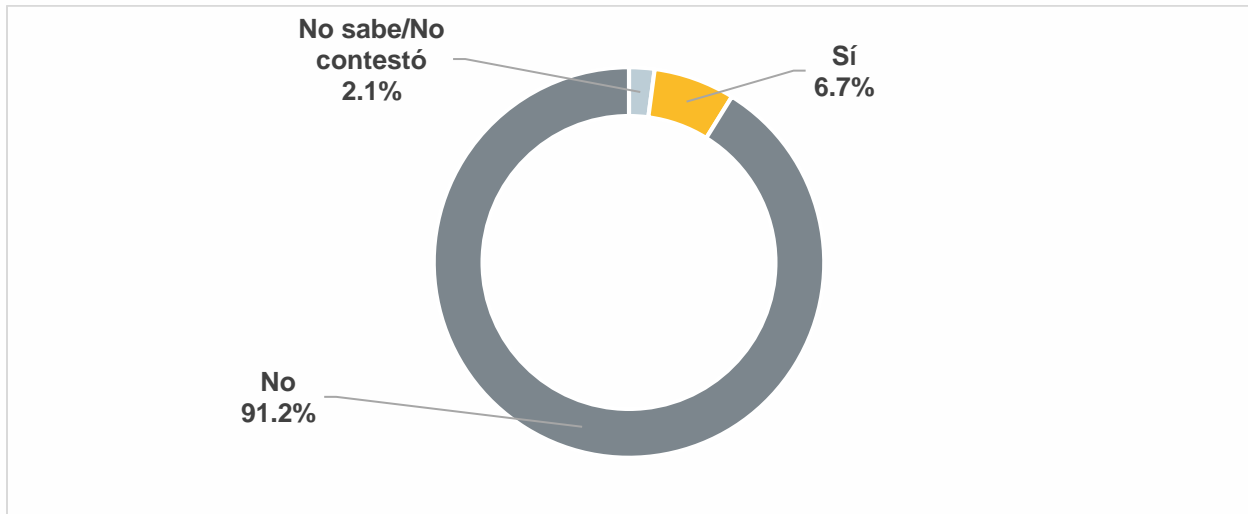
**Figura 8. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con tarjeta de tienda departamental?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

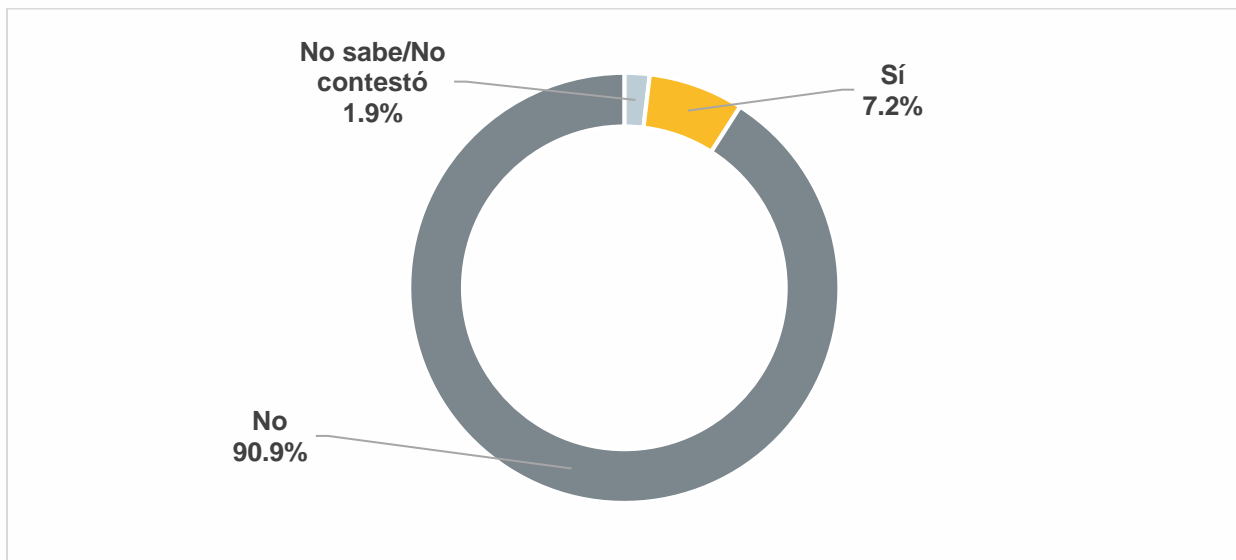
De los hogares encuestados, el 6.7% cuenta con crédito de vivienda, mientras que el 7.2% cuenta con un crédito automotriz.

**Figura 9. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con crédito de vivienda?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

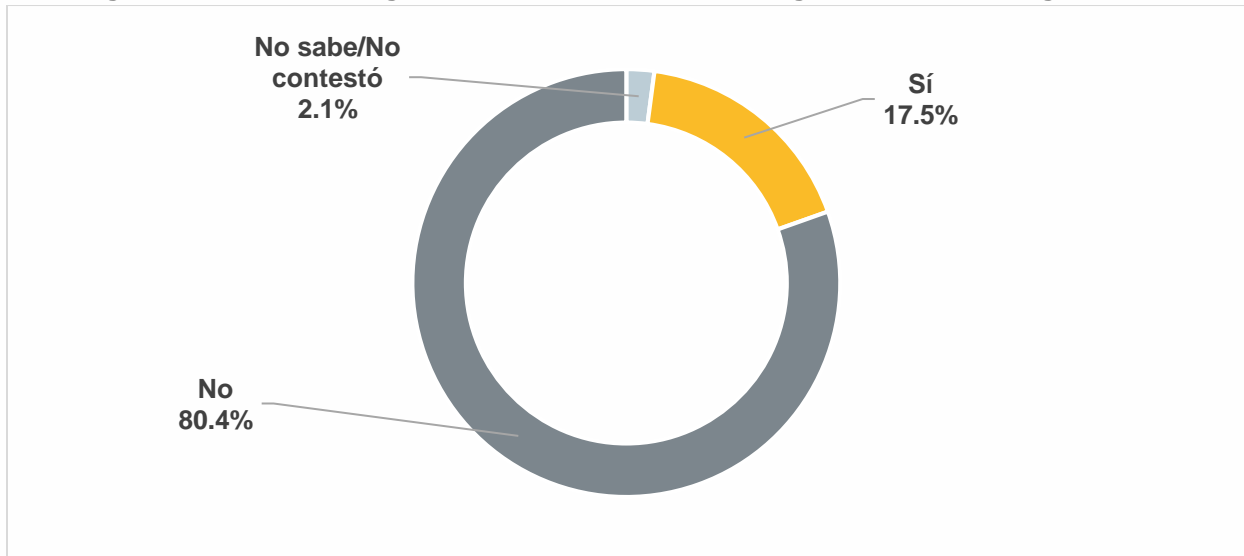
**Figura 10. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con crédito automotriz?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

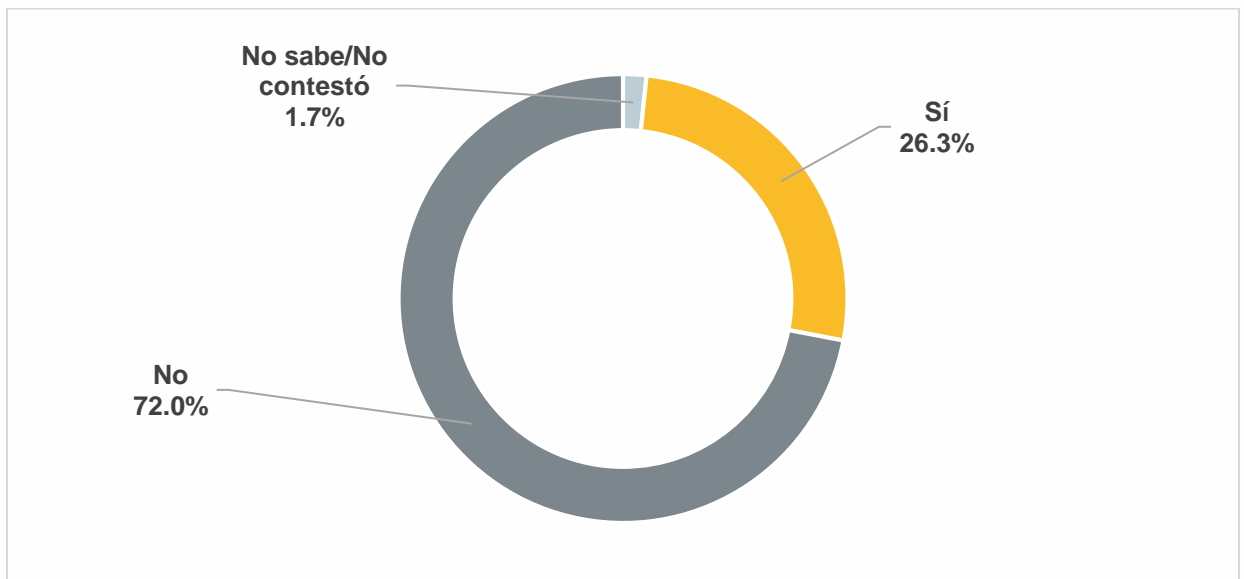
De los hogares encuestados, el 17.5% cuenta con seguro de vida y el 26.3% cuenta con seguro automotriz.

**Figura 11. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuenta con seguro de vida?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

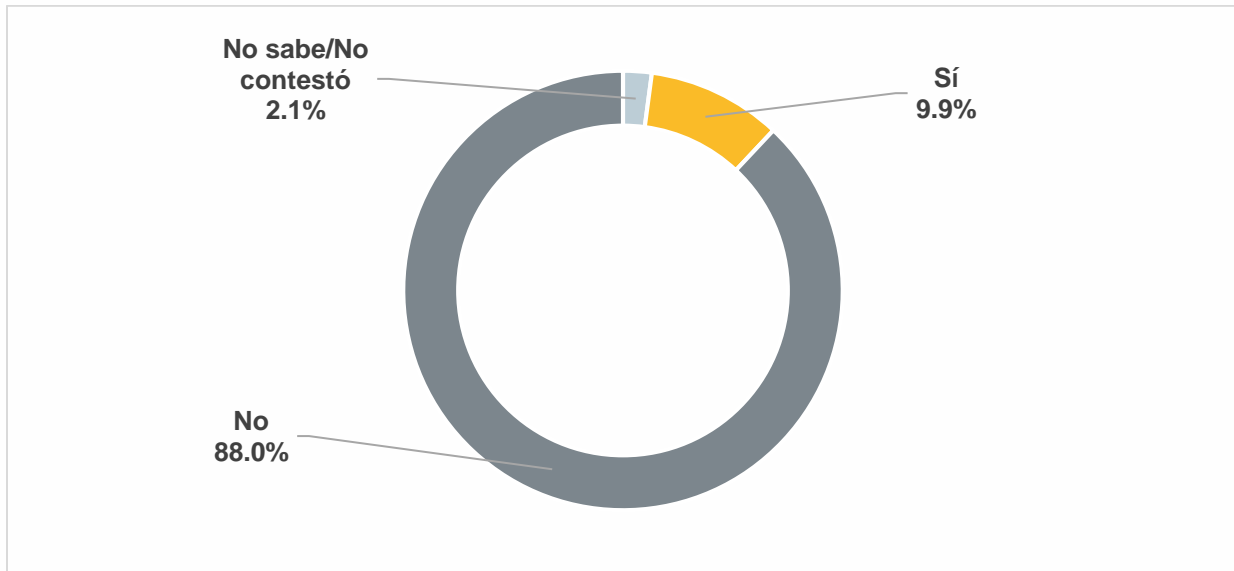
**Figura 12. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con seguro automotriz?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

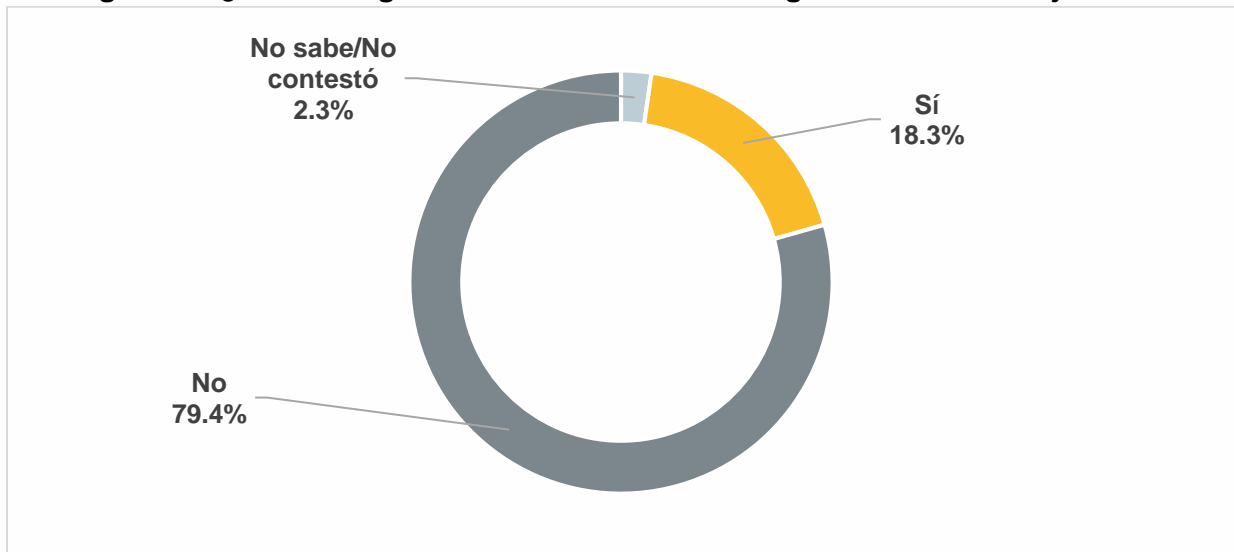
De los hogares encuestados, el 9.9% cuenta con seguro de gastos médicos, y el 18.3% cuenta con caja de ahorro.

**Figura 13. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con seguro de gastos médicos?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

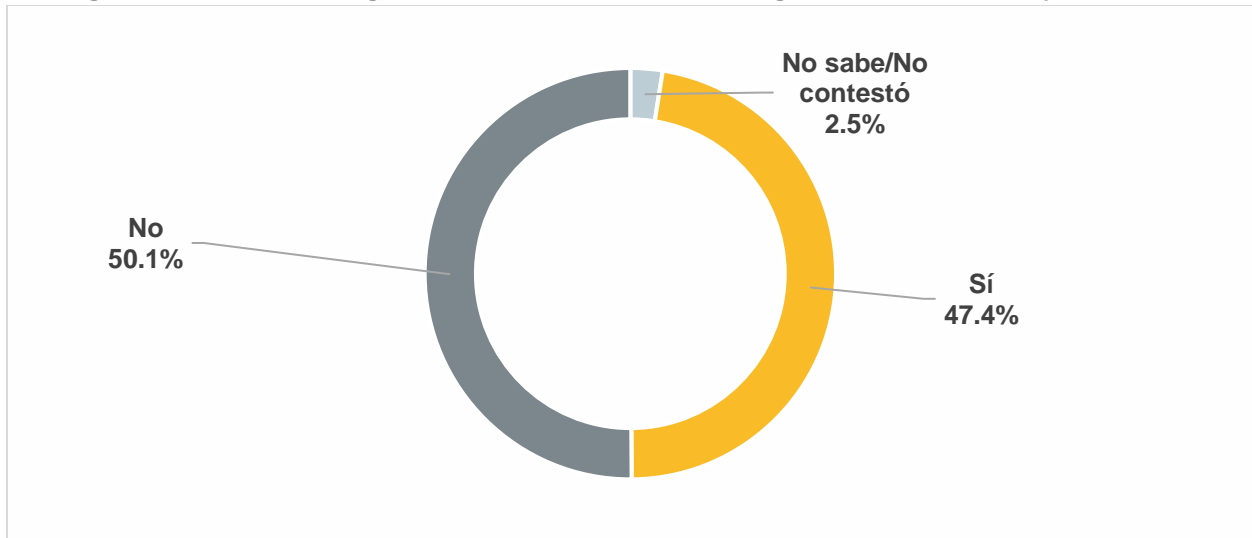
**Figura 14. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con caja de ahorro?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

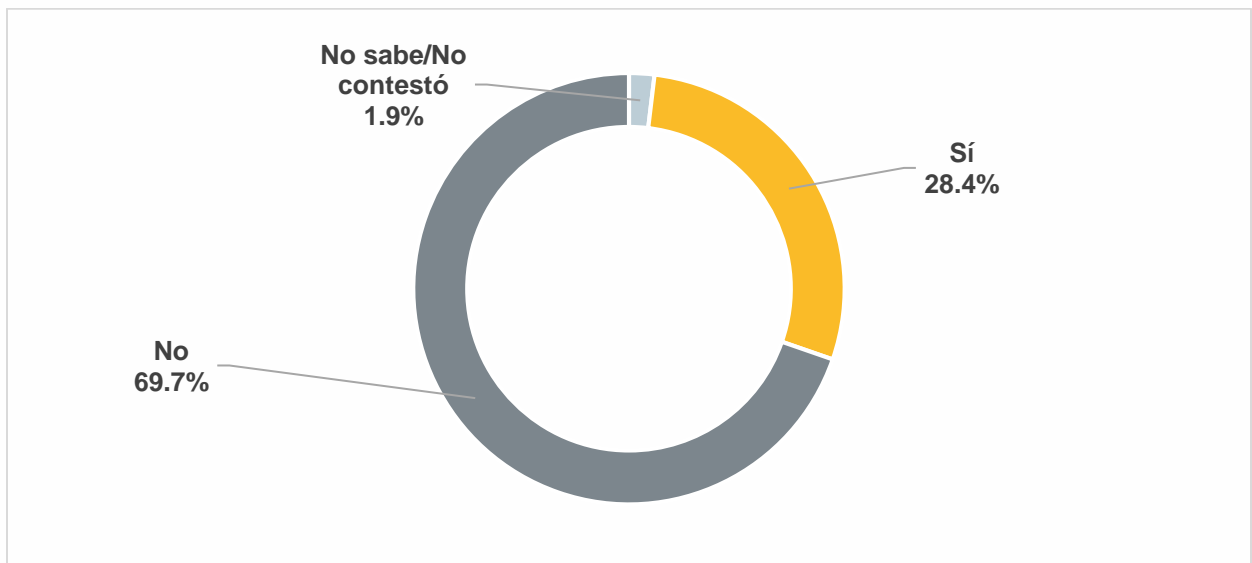
De los hogares encuestados, el 47.4% cuenta con tarjeta de débito, y el 28.4% con tarjeta de crédito.

**Figura 15. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con tarjeta de débito?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

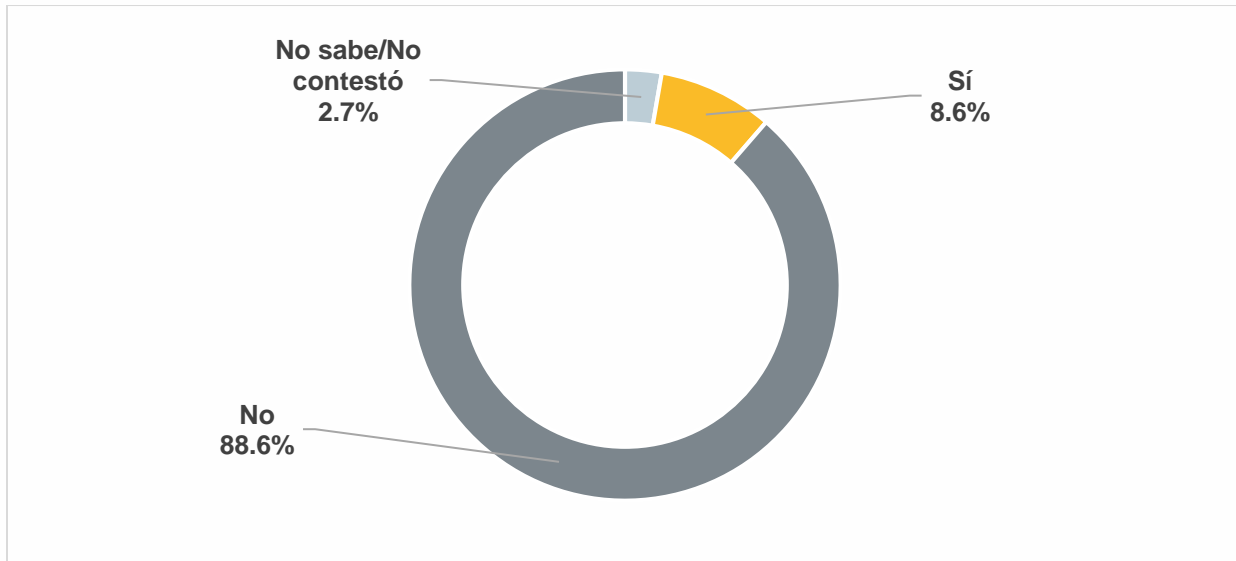
**Figura 16. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con tarjeta de crédito?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

De los hogares encuestados, el 8.6% cuenta con crédito personal o de nómina.

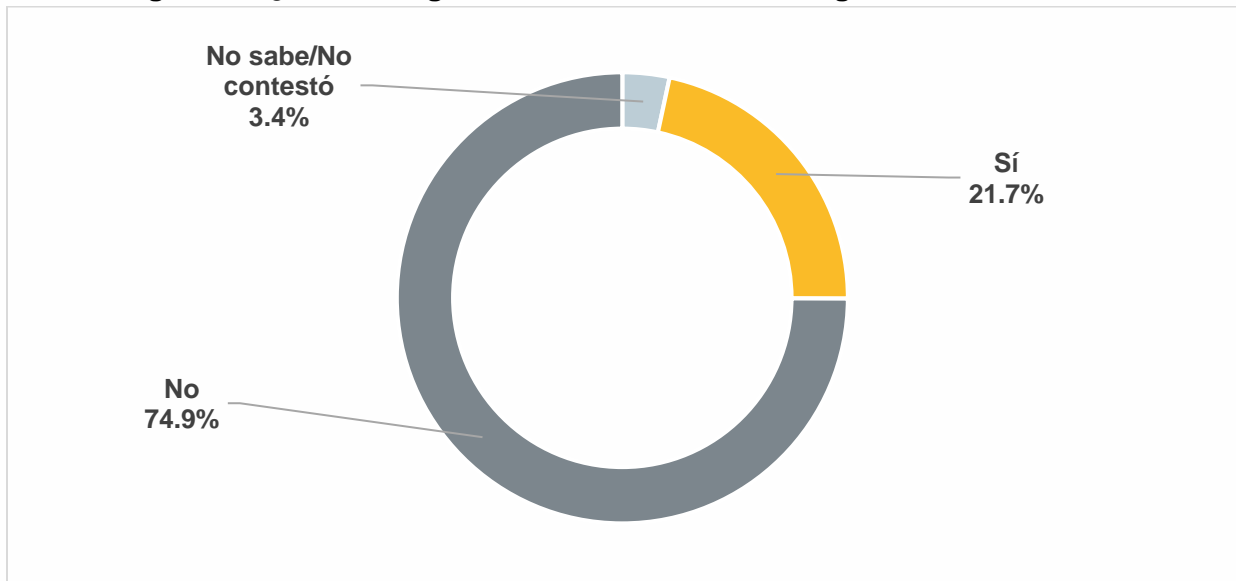
**Figura 17. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con crédito personal o de nómina?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

En el 21.7% de los hogares encuestados, algún miembro cuenta con AFORE.

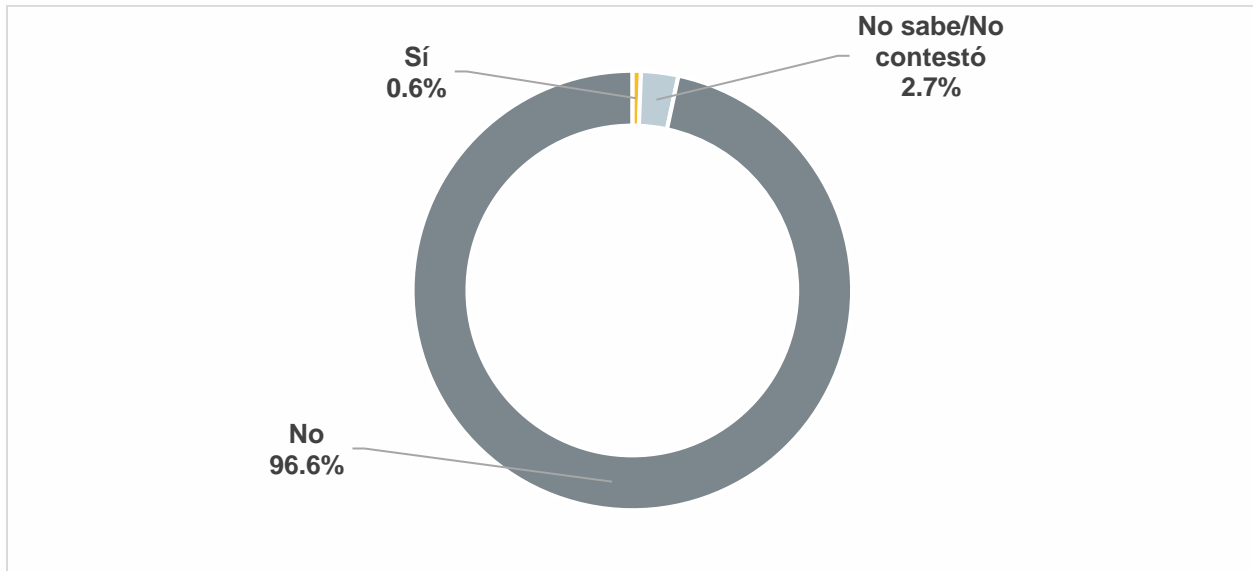
**Figura 18. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con AFORE?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

Finalmente, sólo el 0.6% de los hogares encuestados cuenta con otro tipo de productos financieros.

**Figura 19. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con otro producto financiero?**



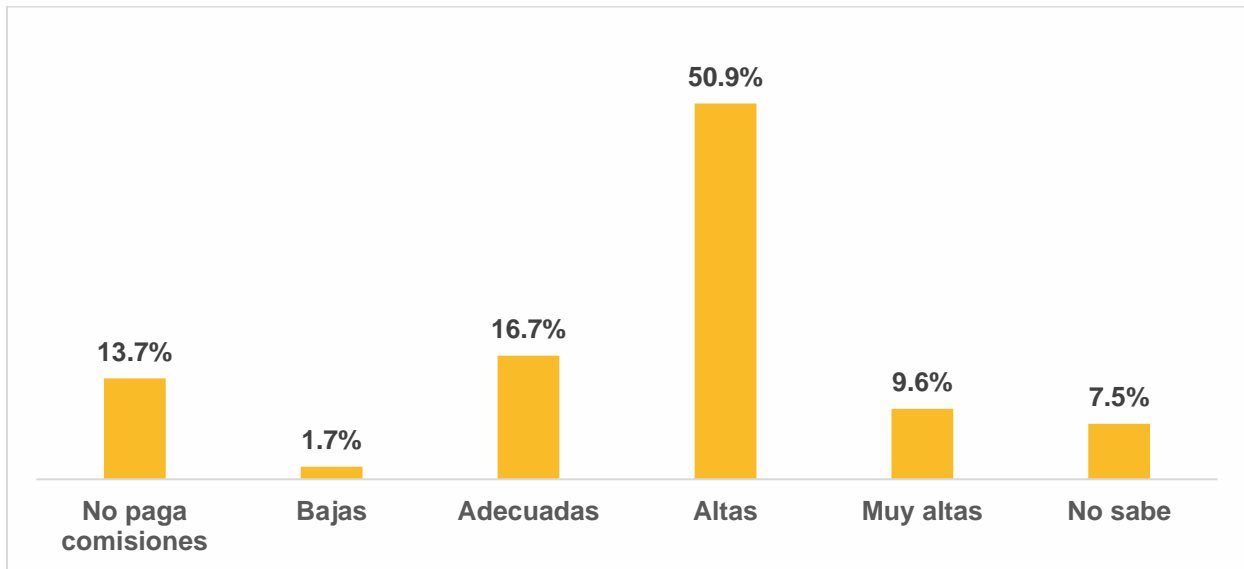
Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.



## 2.5 Percepción de comisiones

De los hogares encuestados que utiliza alguno de los productos financieros mencionados en la sección anterior, el 9.6% refiere que las comisiones que paga por su uso son muy altas, el 50.9% las considera altas y al 16.7% les parece adecuadas. Por otro lado, el 1.7% las considera bajas, el 13.7% no paga comisiones y el 7.5% lo desconoce.

**Figura 20. ¿Cómo considera las comisiones que paga por el uso de los servicios financieros mencionados?**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

Nota: Pregunta exclusiva para los que contestaron que cuentan con al menos uno de los productos financieros (excepto solo AFORE).

### 3 Conclusiones

La “Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021” se levantó telefónicamente entre el 1 y el 13 de octubre de 2021 a 475 hogares de la entidad. Su objetivo principal es conocer el acceso a servicios financieros e inclusión financiera de los hogares.

Entre los principales resultados se tienen los siguientes. De los hogares encuestados, el 4.6% ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria en lo que va del año, mientras que el 2.9% lo ha hecho ante la Condusef. La queja más frecuente entre los encuestados que sí las han interpuesto, ya sea ante una institución bancaria o ante la Condusef, fue por cargos no reconocidos en la tarjeta, con 51.9% de ellas, seguido de llamadas de fraude que supuestamente son del banco con un 18.5%. Por otro lado, el 86.3% de los hogares utiliza efectivo cuando realiza compras de 500 pesos o menos, mientras que el 7.2% lo hace con tarjeta de débito y 3.6% con tarjeta de crédito.

Con relación a los medios de ahorro, el 16.8% de los hogares encuestados participa en tandas o rifas (14.7% en ocasiones y 2.1% de manera regular). Asimismo, el 25.7% de los hogares ahorra en alguna institución financiera, siendo la cuenta de ahorro el instrumento más utilizado con el 91.0% de los hogares que ahorran en el sector formal, seguido de los fondos de inversión con el 4.9%.

Sobre los productos financieros que utilizan los hogares encuestados se tiene que: el 30.1% cuenta con una tarjeta de tienda departamental; el 6.7% crédito de vivienda; el 7.2% cuenta con un crédito automotriz; el 17.5% tiene seguro de vida; el 26.3% seguro automotriz; el 9.9% cuenta con seguro de gastos médicos; el 18.3% tiene caja de ahorro; el 47.4% de los hogares tiene tarjeta de débito; el 28.4% tarjeta de crédito; y, el 8.6% cuenta con crédito personal o de nómina.

Finalmente, sobre la percepción de las comisiones que se pagan, de los hogares encuestados que utiliza alguno de los productos financieros, el 9.6% refiere que las comisiones que paga por su uso son muy altas, el 50.9% las considera altas, al 16.7% les parece adecuadas, el 1.7% las considera bajas, y el 13.7% refiere que no paga comisiones.

## Anexo. Nota metodológica

### A1. Diseño conceptual de la encuesta

El objetivo de este cuestionario es conocer el acceso a servicios financieros e inclusión financiera en los hogares de Jalisco.

### A2. Unidad de observación

La unidad de observación es el hogar que habita en Jalisco. La persona informante es la persona mayor de 18 años de los hogares que contesta el teléfono.

### A3. Cobertura geográfica

La cobertura geográfica es estatal.

### A4. Muestra

Se levantó por teléfono una muestra aleatoria simple efectiva de 475 hogares de Jalisco lo que implica un margen de error del 4.5% y un nivel de confianza del 95%. La encuesta no es representativa a nivel municipal, por lo que los resultados no pueden desagregarse a este nivel geográfico. Solo como referencia de en qué municipios se levantó la encuesta se presenta la siguiente tabla y figura.

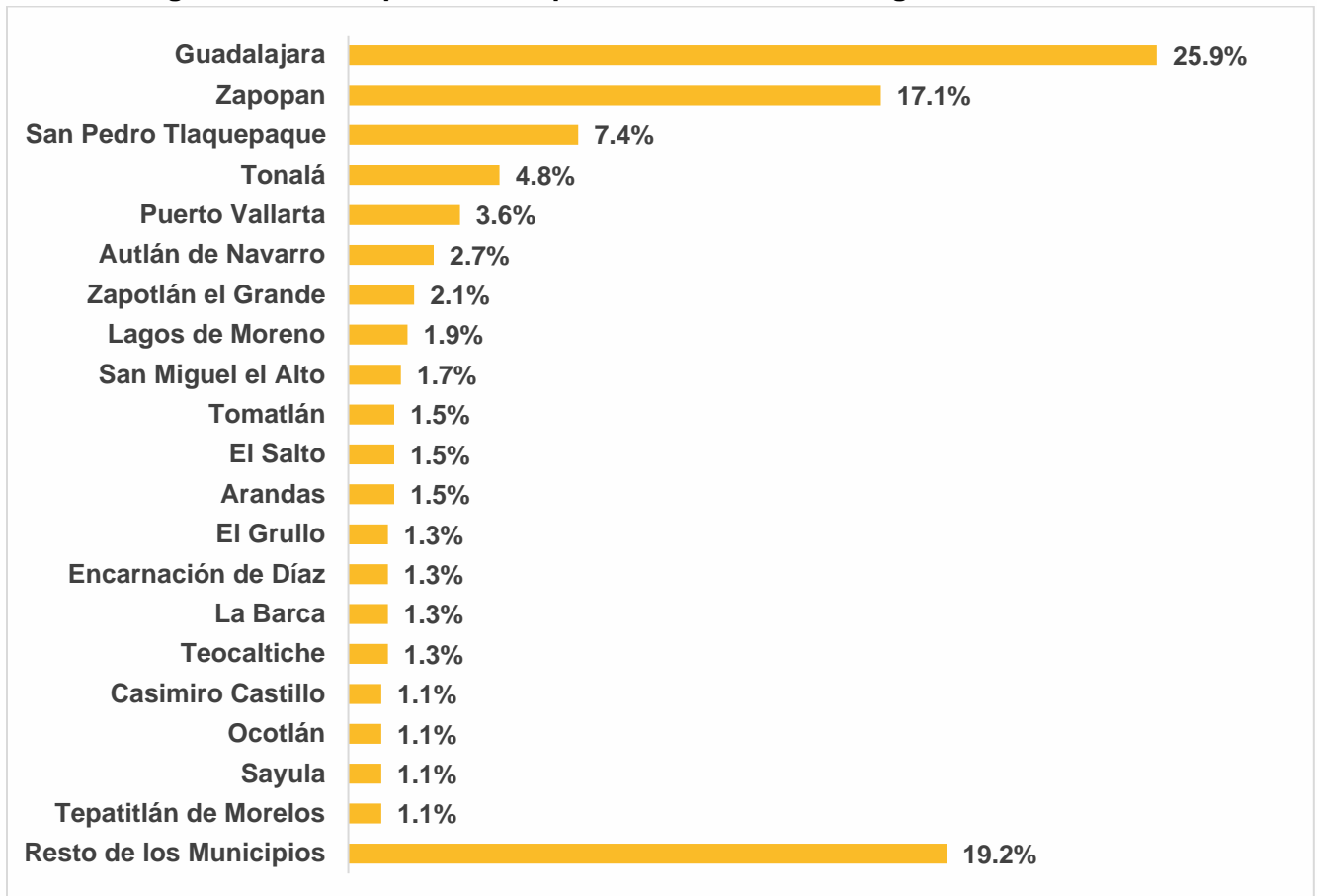
De los hogares que contestaron la encuesta, el 55.4% se encuentran en el Área Metropolitana de Guadalajara, 3.6% en Puerto Vallarta, 2.7% en Autlán de Navarro, 2.1% en Zapotlán el Grande, 1.9% en Lagos de Moreno, 1.7% en San Miguel el Alto y el 32.6% en el resto de los municipios del estado.

**Tabla A1. Distribución geográfica de los hogares encuestados**

Municipio	AMG	Puerto Vallarta	Autlán de Navarro	Zapotlán el Grande	Lagos de Moreno	San Miguel el Alto	Resto de Municipios	Total
<b>Frecuencia</b>	263	17	13	10	9	8	155	<b>475</b>
<b>Porcentaje</b>	55.4%	3.6%	2.7%	2.1%	1.9%	1.7%	32.6%	100.0%

Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

**Figura A1. Municipios en los que se encuentran los hogares encuestados**



Fuente: IIEG, Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco, 2021.

### **A5. Cobertura temática**

El cuestionario se encuentra al final de este documento y contiene los siguientes temas:

- Quejas interpuestas ante una institución bancaria o Condusef
- Formas de pago
- Ahorro
- Productos financieros
- Percepción de comisiones

### **A6. Periodo de levantamiento**

Del 1 al 13 de octubre de 2021.

## A7. Cuestionario

### Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco

El objetivo de este cuestionario es conocer el acceso a servicios financieros e inclusión financiera en los hogares de Jalisco. De acuerdo con el Artículo 3 de la Ley Orgánica del Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco, el Instituto tiene por objeto buscar, recabar, clasificar, integrar, inventariar, analizar, elaborar, validar y difundir la información estadística, para facilitar y aportar certidumbre a la integración del presupuesto, programación y planeación de las políticas públicas para el desarrollo de la entidad.

La información que nos comparta será estrictamente confidencial y no será utilizada para otro fin que no sea el estadístico. Puede consultar nuestro aviso de privacidad en [https://www.iieg.gob.mx/Aviso\\_privacidad.pdf](https://www.iieg.gob.mx/Aviso_privacidad.pdf)

Si tiene dudas sobre este cuestionario puede enviarnos un correo a [economia@iieg.gob.mx](mailto:economia@iieg.gob.mx)

1. ¿En lo que va del año, usted o algún miembro del hogar ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria?
  - Sí
  - No
  - No sabe
  
2. ¿En lo que va del año, usted o algún miembro del hogar ha puesto quejas formales ante la Condusef (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros)?
  - Sí
  - No
  - No sabe
  
3. ¿Qué quejas ha interpuesto? (seleccione todas las que apliquen) *Pregunta exclusiva para los que contestaron "Sí" en la pregunta 1 o "Sí" en la pregunta 2*
  - Cargos no reconocidos en la tarjeta
  - El cajero no le dio la cantidad correcta
  - Llamadas de fraude que supuestamente son del banco
  - Mala atención del personal de la institución
  - No le quisieron pagar un seguro
  - Otra (Por favor especifique)

4. ¿Qué forma de pago utiliza con mayor frecuencia cuando realiza compras de 500 pesos o menos?
- Efectivo
  - Tarjeta de débito
  - Tarjeta de crédito
  - Transferencia electrónica
  - CODI
  - Cheques
  - No realiza pagos
  - Otro (Por favor especifique)
5. ¿Usted o algún miembro del hogar participa en tandas o rifas?
- Sí, de manera regular
  - Sí, a veces
  - No
  - No sabe
6. ¿Usted o algún miembro del hogar ahorra en alguna institución financiera?
- Sí
  - No
  - No sabe
7. ¿Qué instrumento(s) o servicio(s) utiliza? *Pregunta exclusiva para los que contestaron "Sí" en la pregunta 6*
- Cuenta de ahorro
  - Pagarés
  - Cetes
  - Fondos de inversión
  - Casa de bolsa
  - Otro (Por favor especifique)

8. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros?

Productos financieros	Sí	No	No sabe/ No contestó
Tarjeta de tienda departamental (Sears, Liverpool, Coppel, etc.)			
Crédito de vivienda			
Crédito automotriz			
Seguro de vida			
Seguro automotriz			
Seguro de gastos médicos			
Caja de ahorro			
AFORE			
Tarjeta de débito			
Tarjeta de crédito			
Crédito personal o de nómina			
Otro			

9. ¿Cómo considera las comisiones que paga por el uso de los servicios financieros mencionados? *Pregunta exclusiva para los que contestaron que cuentan con al menos uno de los productos financieros de la pregunta 8 (excepto solo AFORE)*

- Muy altas
- Altas
- Adecuadas
- Bajas
- Muy bajas
- No paga comisiones
- No sabe

FIN DE LA ENCUESTA



[contacto@iieg.gob.mx](mailto:contacto@iieg.gob.mx)  
[www.iieg.gob.mx](http://www.iieg.gob.mx)



Calzada de los Pirules 71 Col. Cd. Granja  
C.P. 45010, Zapopan, Jalisco, Méx.  
Teléfono: (33) 3777-1770



**IIEG**  
Instituto de Información  
Estadística y Geográfica  
de Jalisco

