

ENCUESTA SOBRE

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

2022



**Jalisco**  
GOBIERNO DEL ESTADO

Fecha de publicación: **26 de octubre de 2022**  
Dirección de Información Estadística Económica y Financiera

## Contenido

1	Introducción .....	2
2	Resultados de la encuesta .....	3
2.1	Quejas .....	3
2.2	Forma de pago en compras pequeñas .....	6
2.3	Medios de ahorro .....	7
2.4	Productos financieros .....	10
2.5	Percepción de comisiones .....	16
2.6	Contratación y consulta de movimientos .....	17
2.7	Planeación financiera del hogar .....	20
3	Conclusiones .....	21
Anexo.	Nota metodología .....	22
A1.	Diseño conceptual de la encuesta .....	22
A2.	Unidad de observación .....	22
A3.	Cobertura geográfica .....	22
A4.	Muestra .....	22
A5.	Cobertura temática .....	23
A6.	Periodo de levantamiento .....	23
A7.	Cuestionario .....	24

## 1 Introducción

El objetivo de la “Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco 2022” (EIF 2022 en adelante) 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 478 hogares, lo que implica un margen de error del 4.5% y un nivel de confianza del 95%. La fecha de levantamiento fue del 3 al 14 de octubre de 2022.

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; v) cuál es su percepción de las comisiones que se cobran; vi) lugar de contratación de tarjetas de débito o crédito; vii) medio de consulta de movimientos; viii) razones por las que no cuenta con algún crédito; y ix) hábitos de realización de presupuestos y ahorro del hogar. A continuación, se presentan los resultados para cada uno de estos temas.

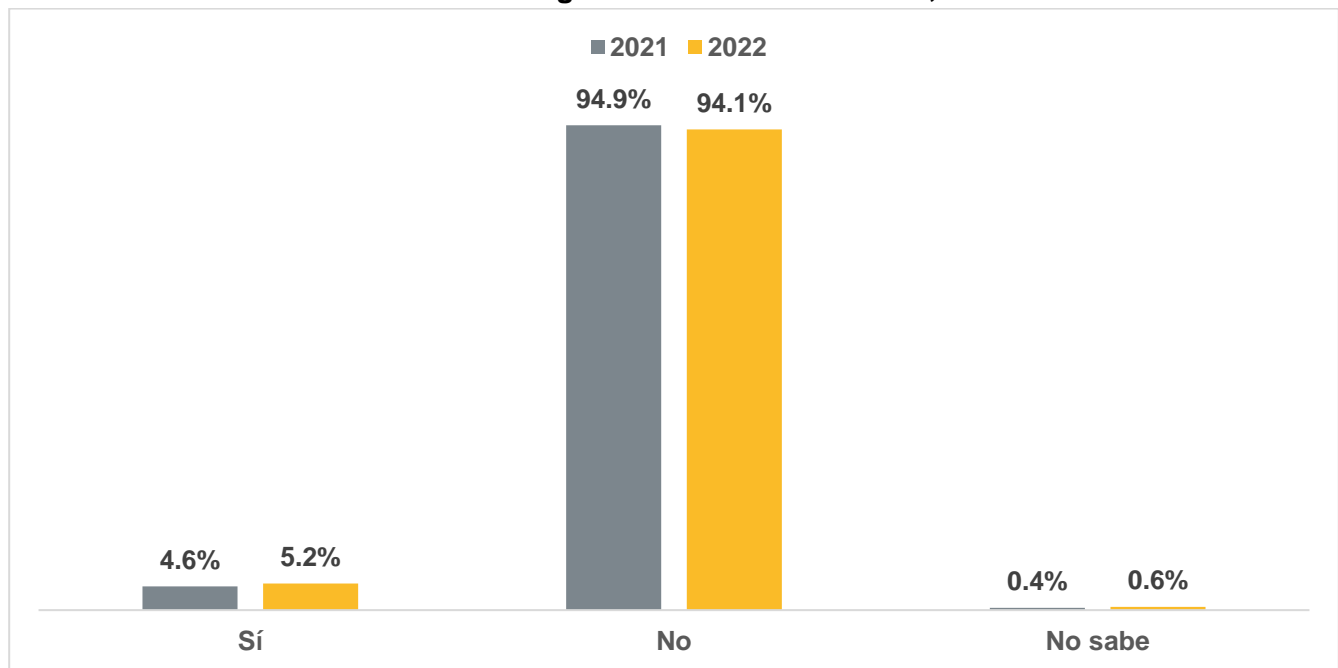
En la nota metodológica, se describe el diseño conceptual de esta encuesta, la cobertura geográfica, así como la muestra y la cobertura temática, finalmente, se presenta el cuestionario que fue aplicado a los hogares encuestados. Cabe señalar que en la página del instituto se pueden descargar los microdatos para su uso general con el fin de que puedan adentrarse en el análisis de esta encuesta. A continuación, se presentan los resultados de la Encuesta sobre Inclusión Financiera en los Hogares de Jalisco 2022.

## 2 Resultados de la encuesta

### 2.1 Quejas

De los hogares encuestados, el 5.2% ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria en lo que va del año, cifra ligeramente superior al 4.6% del año anterior. El 94.1% no ha hecho, mientras que el 0.6% no sabe.

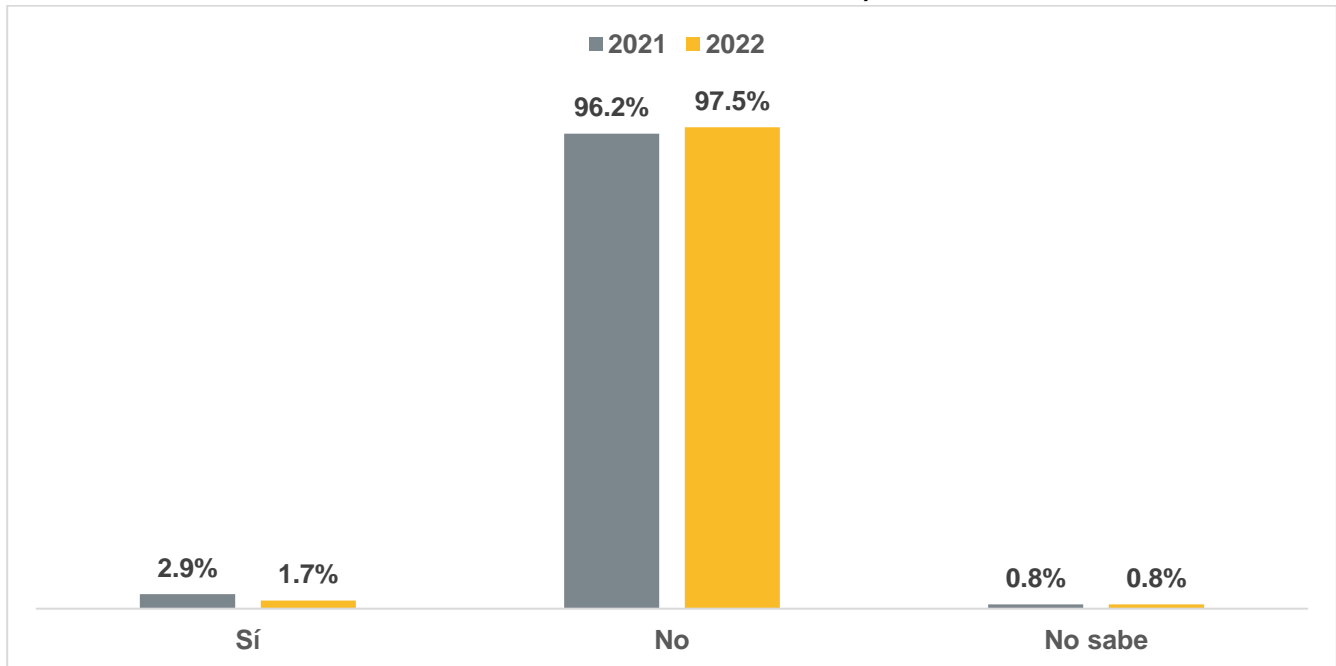
**Figura 1. ¿En lo que va del año, usted o algún miembro del hogar ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria?, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

El 1.7% 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, cifra inferior a la mencionada en 2022 de 2.9%. El 97.5% 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) ?, 2021-2022**

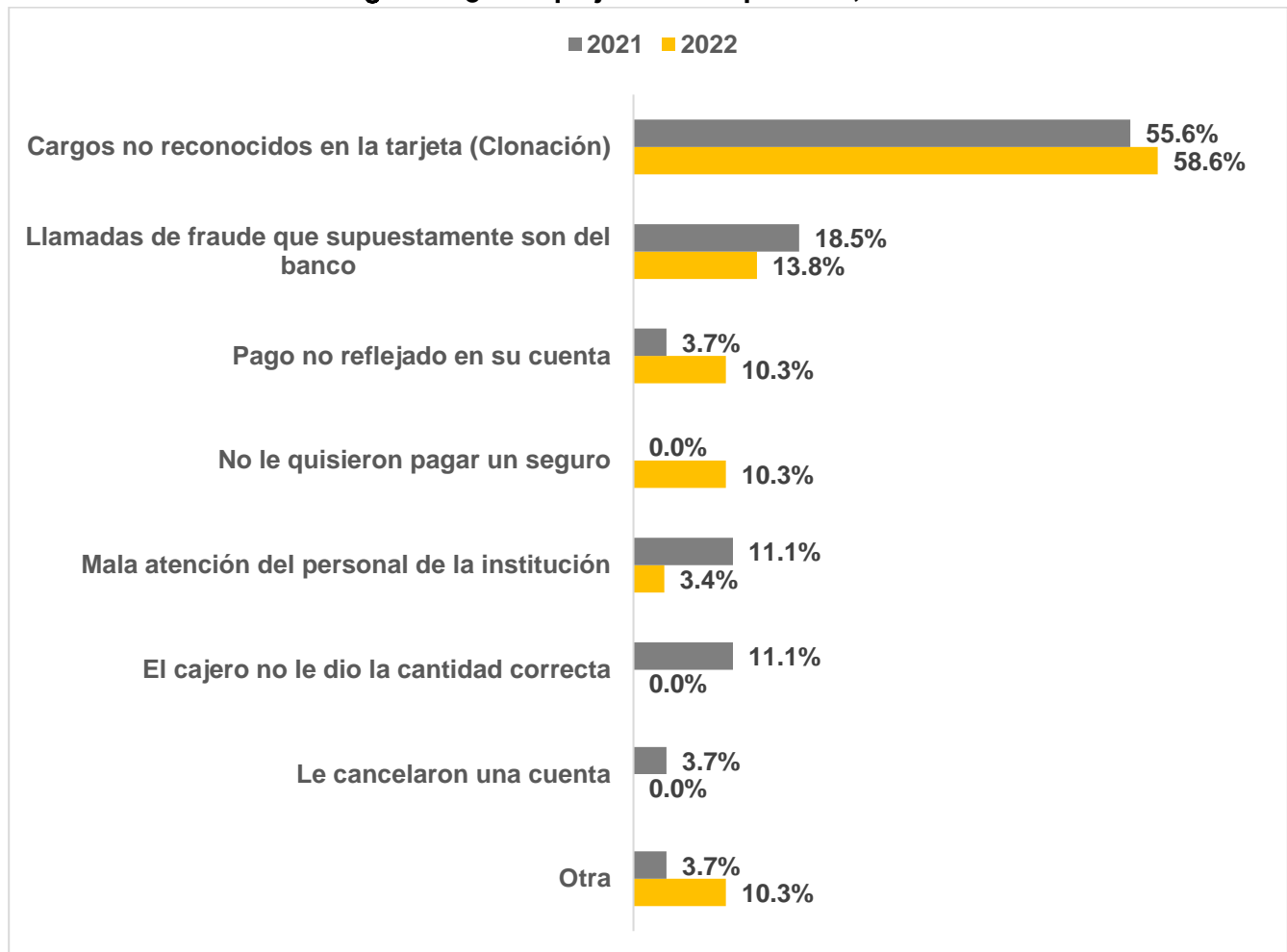


Fuente: IIEG, EIF.

Los cargos no reconocidos en la tarjeta (o clonación), se mantiene como la queja más frecuente entre los encuestados, además, el porcentaje que realizó esta queja aumentó de 55.6% a 58.6% de 2021 a 2022. Asimismo, la segunda queja más mencionada sigue siendo las llamadas de fraude que supuestamente son del banco, sin embargo, su proporción de menciones se redujo de 18.5% a 13.8%.

Este año tanto las quejas por pago no reflejado en su estado de cuenta como las quejas debido a que no le quisieron pagar un seguro alcanzaron un 10.3%. Cabe señalar que esta opción de que no le quisieron pagar un seguro no fue incluida como opción de respuesta en el cuestionario de 2021.

**Figura 3. ¿Qué quejas ha interpuesto?, 2021-2022**



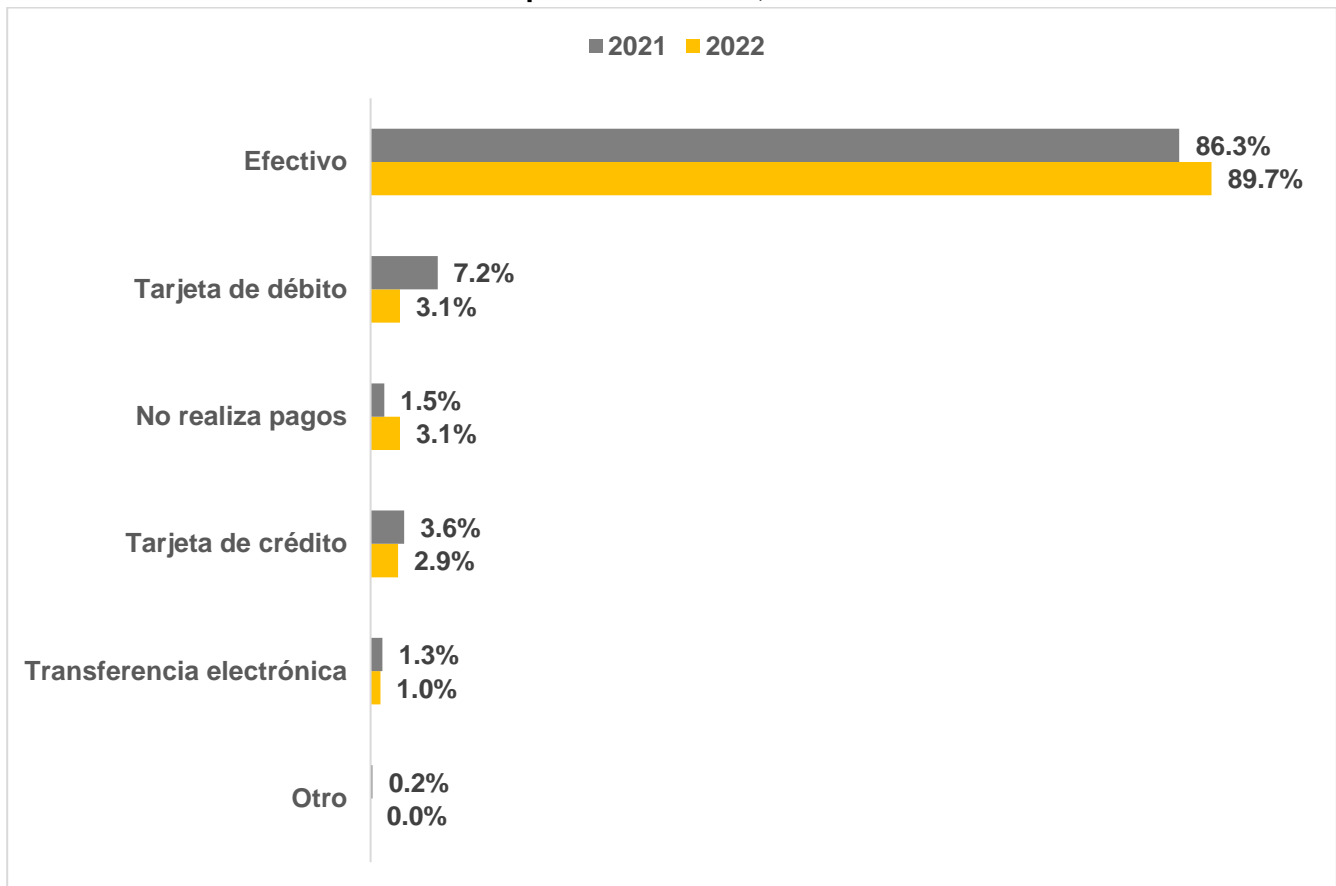
Fuente: IIEG, EIF.

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 porcentaje de encuestados que utiliza efectivo con mayor frecuencia cuando realiza compras de 500 pesos o menos aumentó de 86.3% a 89.7% del 2021 al 2022. Asimismo, la proporción que utiliza principalmente la tarjeta de débito para estos pagos disminuyó de 7.2% a 3.1%. De manera similar, los que utilizan tarjeta de crédito bajó ligeramente de 3.6% a 2.9%.

**Figura 4. ¿Qué forma de pago utiliza con mayor frecuencia cuando realiza compras de 500 pesos o menos?, 2021-2022**

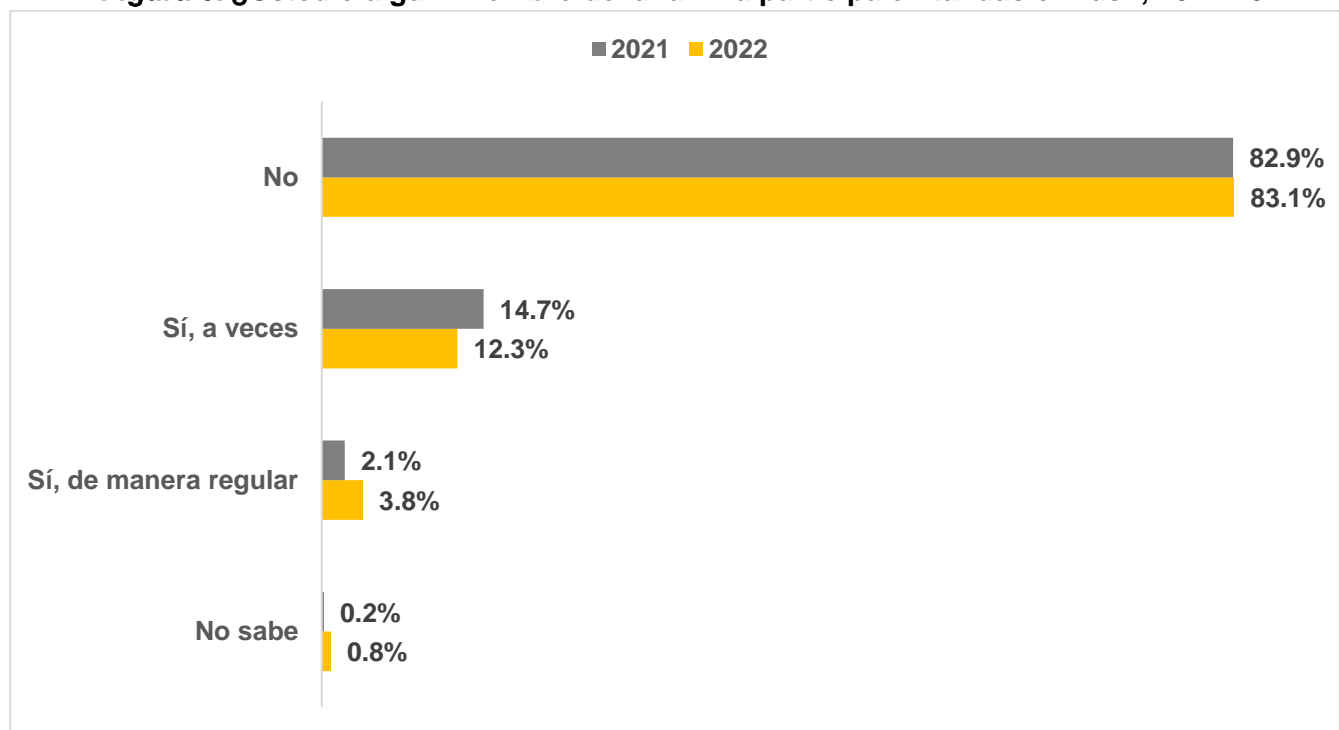


Fuente: IIEG, EIF.

## 2.3 Medios de ahorro

Por otro lado, el porcentaje de hogares encuestados que participa en tandas o rifas (tanto en ocasiones como de manera regular) disminuyó ligeramente de 16.8% a 16.1%. Sin embargo, el porcentaje de hogares que participa de manera regular en este tipo de esquemas de ahorro informal aumentó de 2.1% a 3.8% del 2021 al 2022.

**Figura 5. ¿Usted o algún miembro de la familia participa en tandas o rifas?, 2021-2022**

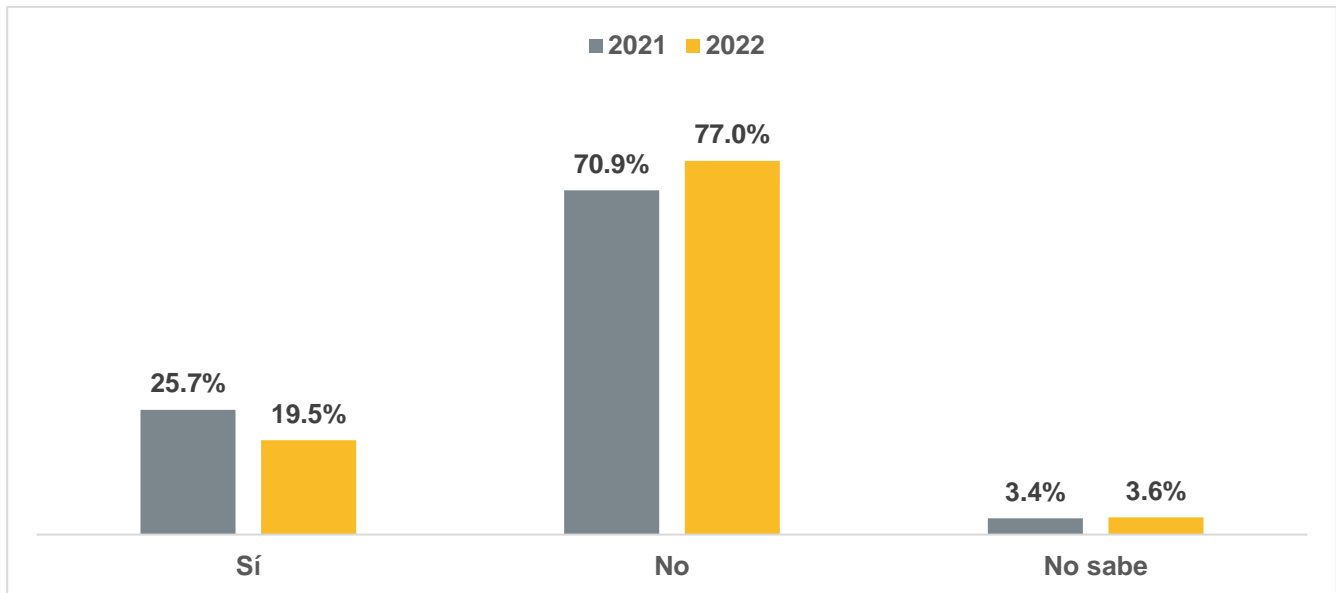


Fuente: IIEG, EIF.



El porcentaje de hogares que menciona ahorrar en alguna institución financiera disminuyó de 25.7% en 2021 a 19.5% en 2022. Mientras que el 77.0% de ellos no lo hace, y el 3.6% no sabe si algún miembro de su hogar lo hace.

**Figura 6. ¿Usted o algún miembro del hogar ahorra en alguna institución financiera?, 2021-2022**

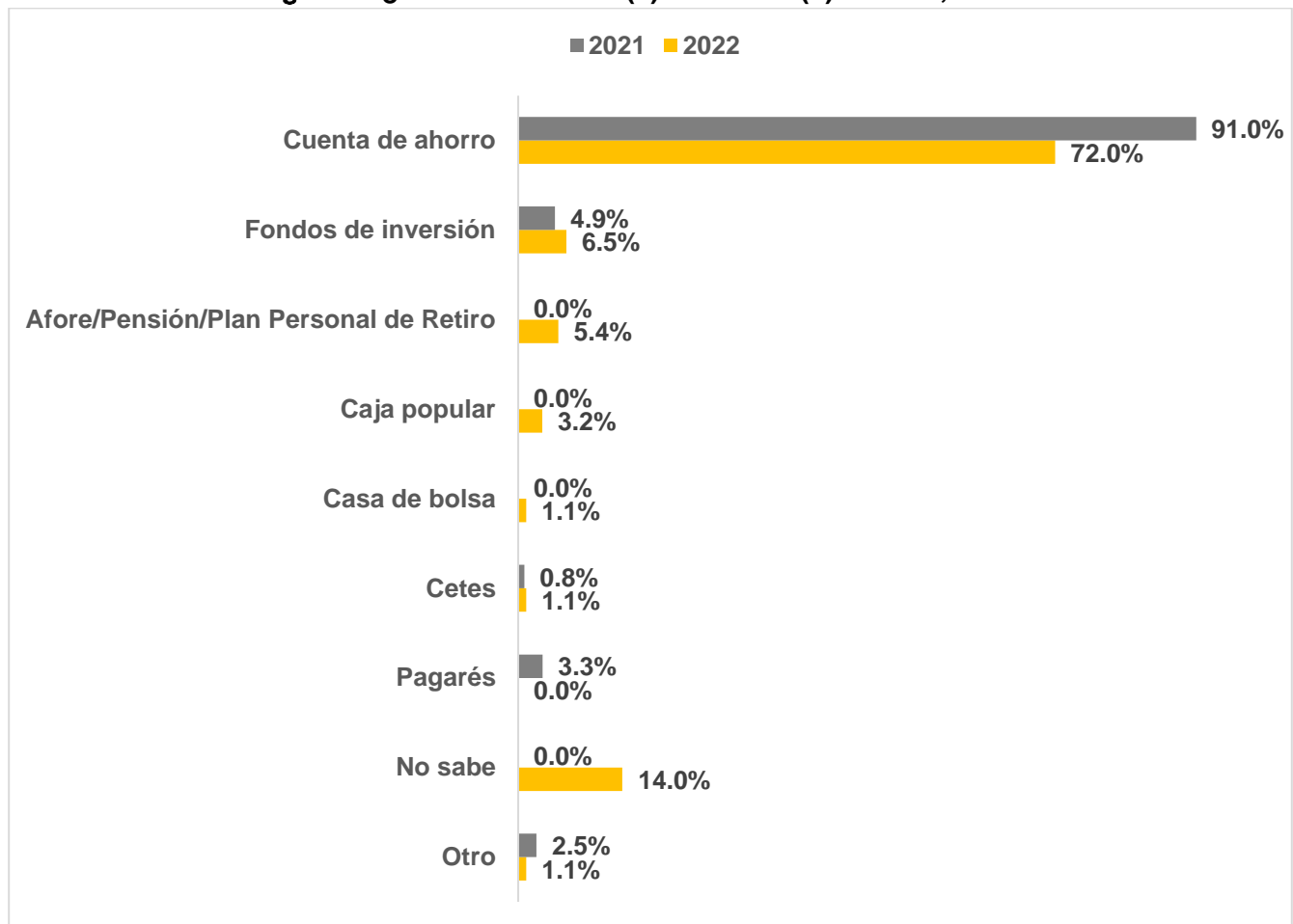


Fuente: IIEG, EIF.

De los hogares que sí ahorran en alguna institución financiera, el 72.0% menciona que lo hace en una cuenta de ahorro, cifra inferior a la reportada el año pasado, que se ubicaba en 91.0%. Por otra parte, el porcentaje de hogares que ahorra en fondos de inversión aumentó de 4.9% a 6.5%. Mientras que este año un 3.2% mencionó que utiliza las cajas populares para ahorrar. Asimismo, tanto los que ahorran en Certificados de la Tesorería (CETES) como casa de bolsa alcanzaron un porcentaje de un 1.1% cada uno.

Cabe señalar que, en este levantamiento, se incluyó como opción de respuesta “afore/pensión/plan de retiro” y “caja popular”.

**Figura 7. ¿Qué instrumento(s) o servicio(s) utiliza?, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

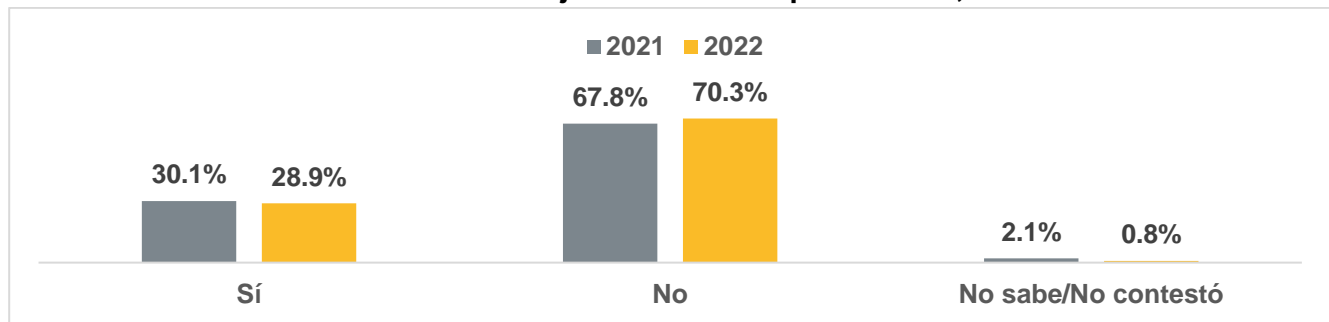
Nota: Pregunta exclusiva para quienes contestaron que ahorran en alguna institución financiera. Los porcentajes no suman 100% debido a que se podían elegir varias respuestas.

## 2.4 Productos financieros

En esta sección, se les preguntó ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros?

Para un 28.9% respondió afirmativamente que cuenta con tarjeta departamental, porcentaje menor al 30.1% del estudio anterior. El 70.3% mencionó que no cuenta con tarjeta departamental.

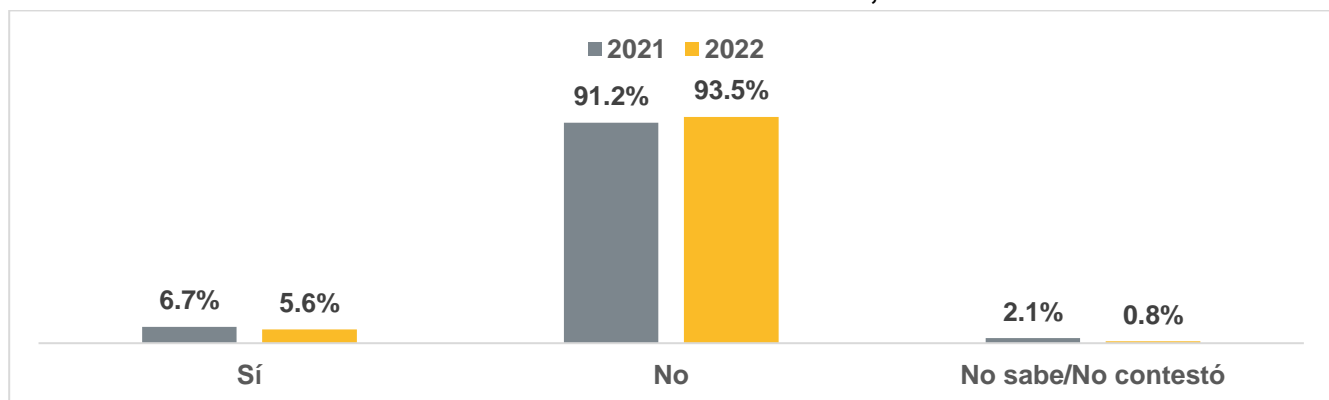
**Figura 8. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de tienda departamental, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

Un 5.6% de los encuestados respondió que cuenta con un crédito de vivienda, porcentaje menor al 6.7% del estudio anterior, mientras que, un 93.5% respondió que no cuenta con este tipo de crédito.

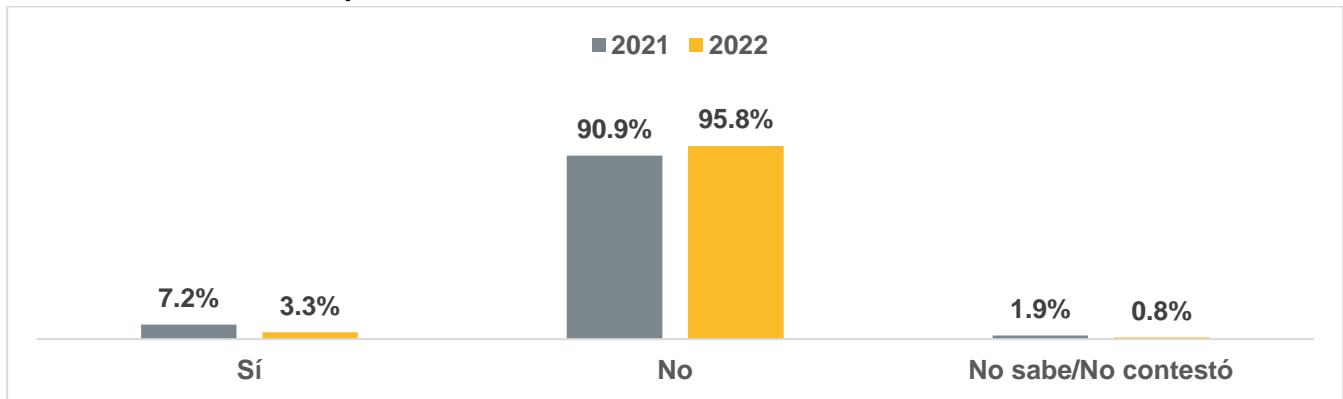
**Figura 9. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Crédito de vivienda, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

Respecto a los créditos automotrices, el 3.3% de los encuestados en este año cuenta con este producto, porcentaje menor que el 7.2% del año anterior. Un 95.8% respondió negativamente a esta pregunta.

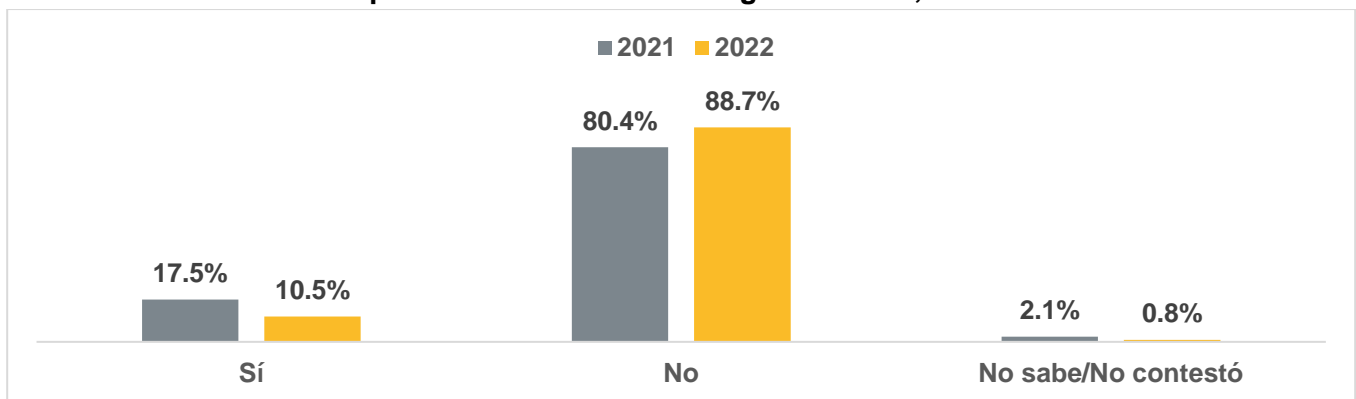
**Figura 10. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Crédito automotriz, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

En cuanto al seguro de vida, un 10.5% respondió afirmativamente, porcentaje menor al 17.5% del estudio anterior. El 88.7% mencionó que no cuenta con este instrumento.

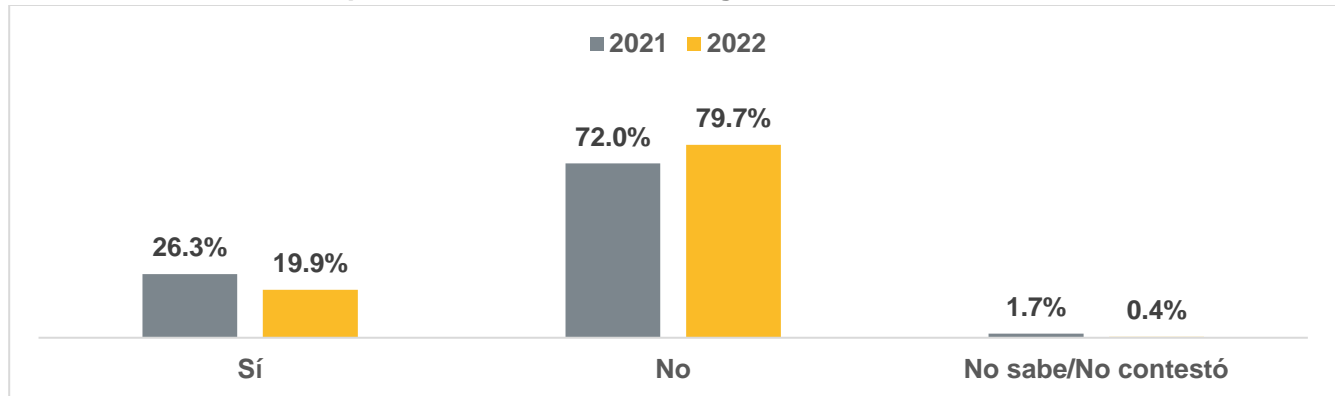
**Figura 11. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Seguro de vida, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

En lo que respecta al seguro automotriz, el 19.9% contestó afirmativamente a esta pregunta, porcentaje menor al 26.3% del estudio anterior. El 79.7% no cuenta con este seguro para los autos.

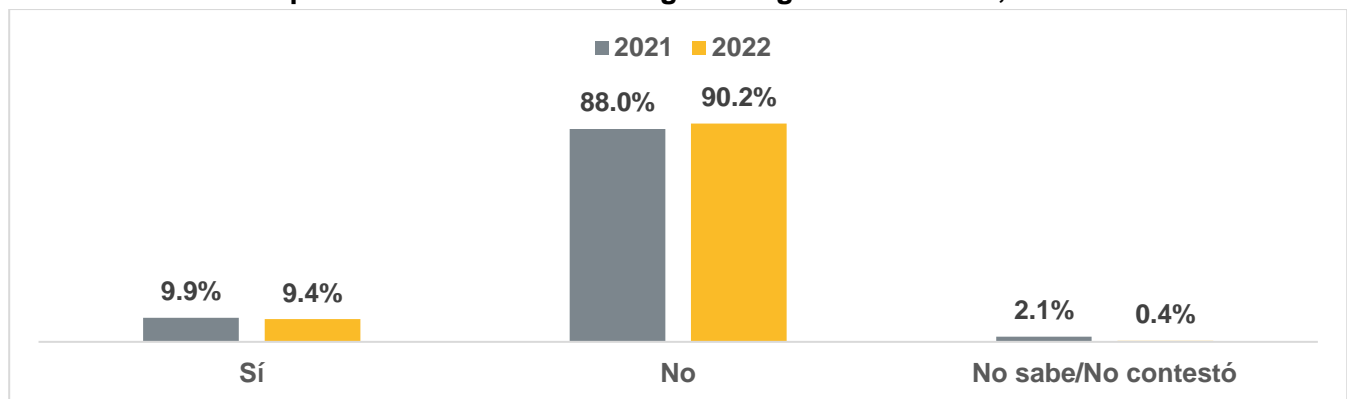
**Figura 12. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Seguro automotriz, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

Con relación al seguro de gastos médicos, el 9.4% de los respondientes dijo sí contar con este instrumento, porcentaje similar al 9.9% del estudio del 2021 mientras que, el 90.2% mencionó no estar asegurado con este producto.

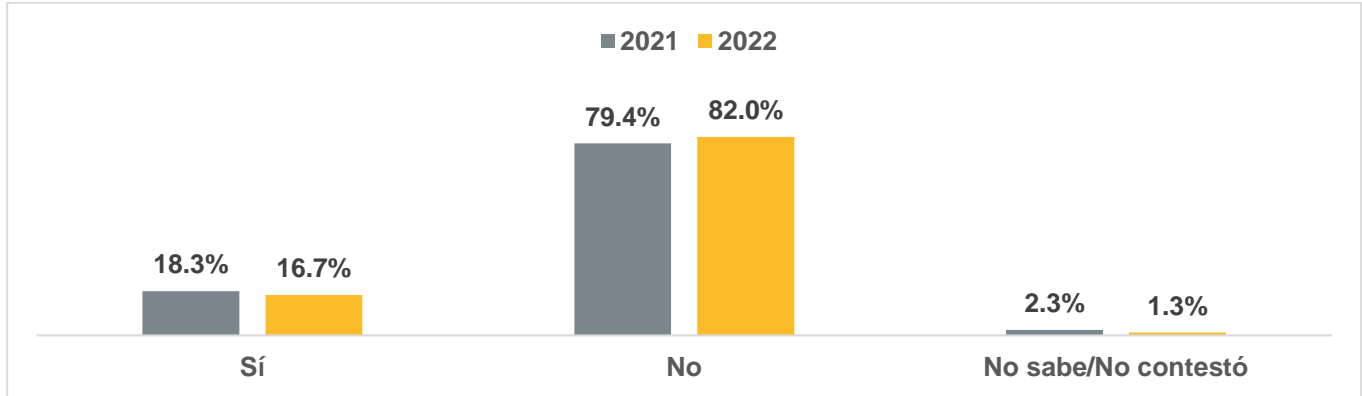
**Figura 13. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Seguro de gastos médicos, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

También se preguntó si se cuenta con caja de ahorro, a lo que el 16.7% contestó afirmativamente, porcentaje menor al 18.3% del estudio anterior. Por otro lado, el 82.0% respondió que no cuenta con este instrumento financiero.

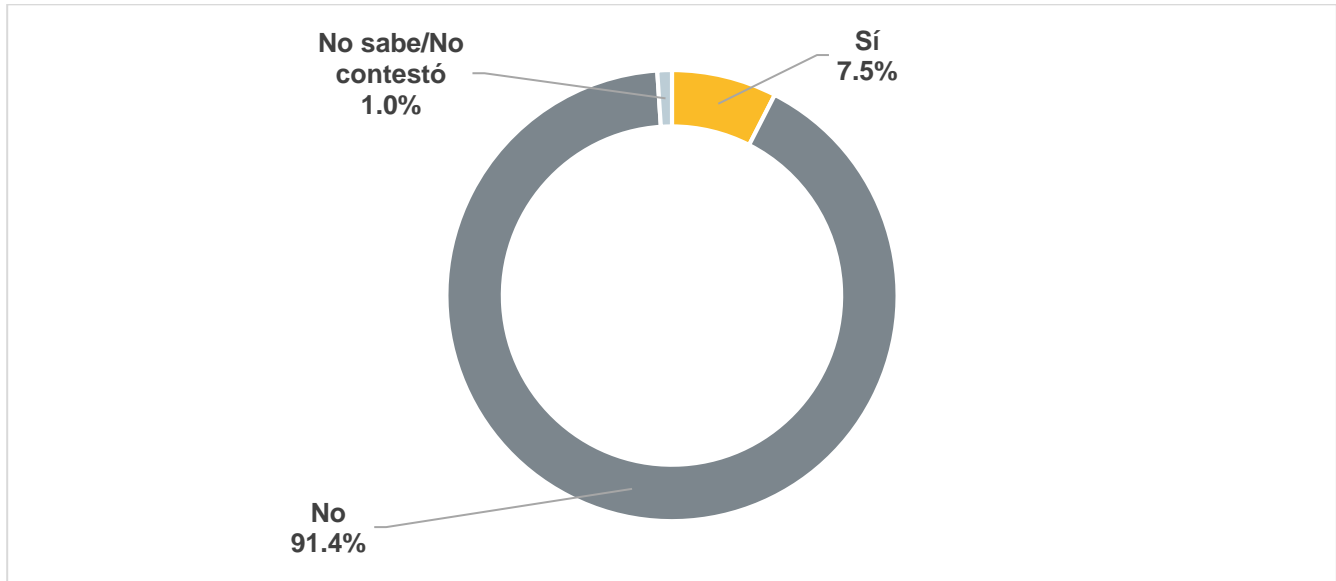
**Figura 14. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Caja de ahorro, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

Para la opción de monedero electrónico, que se preguntó por primera vez en esta ocasión, el 7.5% de las respuestas fueron afirmativas, mientras que un 91.4% dijo que no cuenta con monedero electrónico.

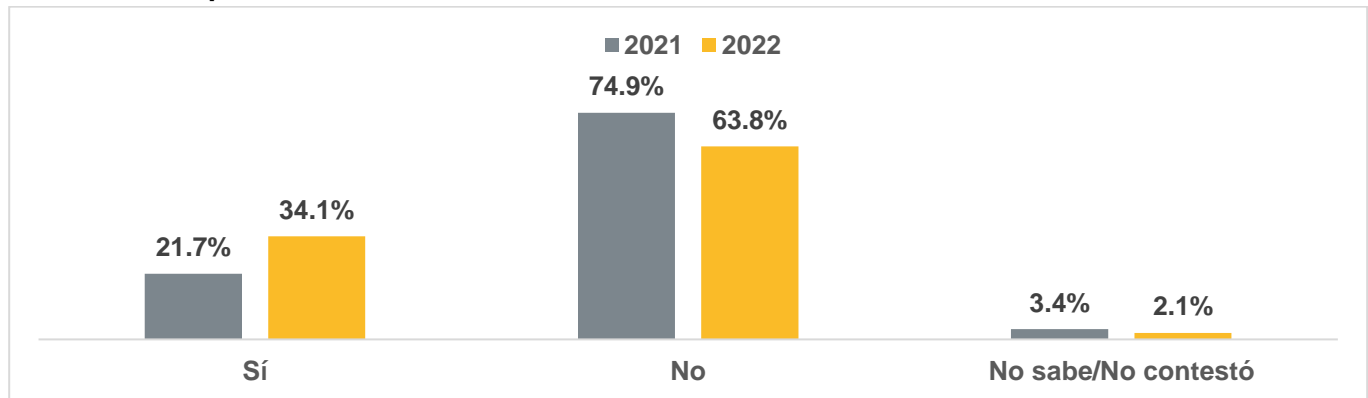
**Figura 15. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Monedero electrónico (Recompensas/Puntos/Vales), 2022**



Fuente: IIEG, EIF 2022.

Al preguntar si cuentan con algún producto para el retiro, el 34.1% respondió que sí tenía algún instrumento relacionado, porcentaje mayor al 21.7% del estudio anterior. Este año el 63.8% respondió que no contaba con algún instrumento para el retiro.

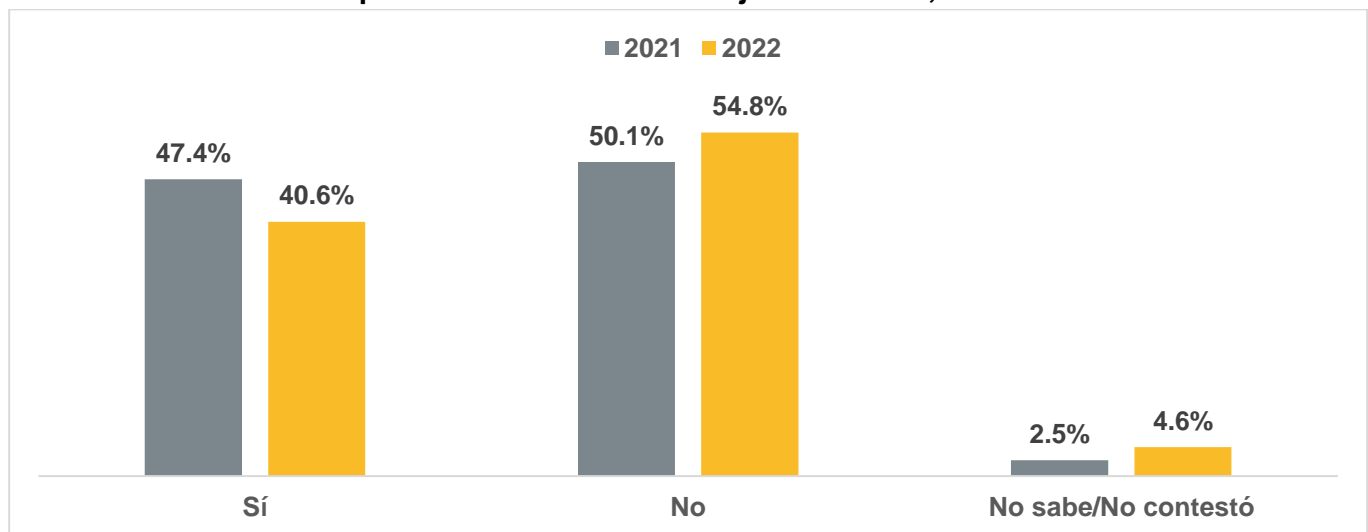
**Figura 16. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Afore/Pensión/Plan Personal de Retiro, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

Al preguntar si se contaba con tarjeta de débito, el 40.6% dijo sí tener una tarjeta, porcentaje menor al 47.4% del estudio pasado, mientras que, el 54.8% dijo no contar con una.

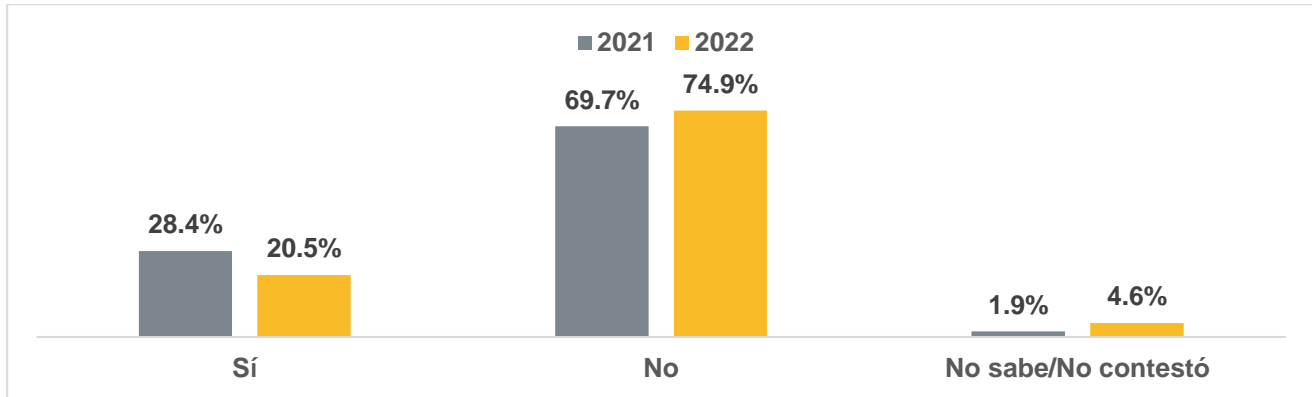
**Figura 17. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de débito, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

En cuanto a las tarjetas de crédito, el 20.5% de los encuestados respondió que sí contaba con ella, porcentaje menor al 28.4% del 2021, por otro lado, el 74.9% mencionó no contar con este producto.

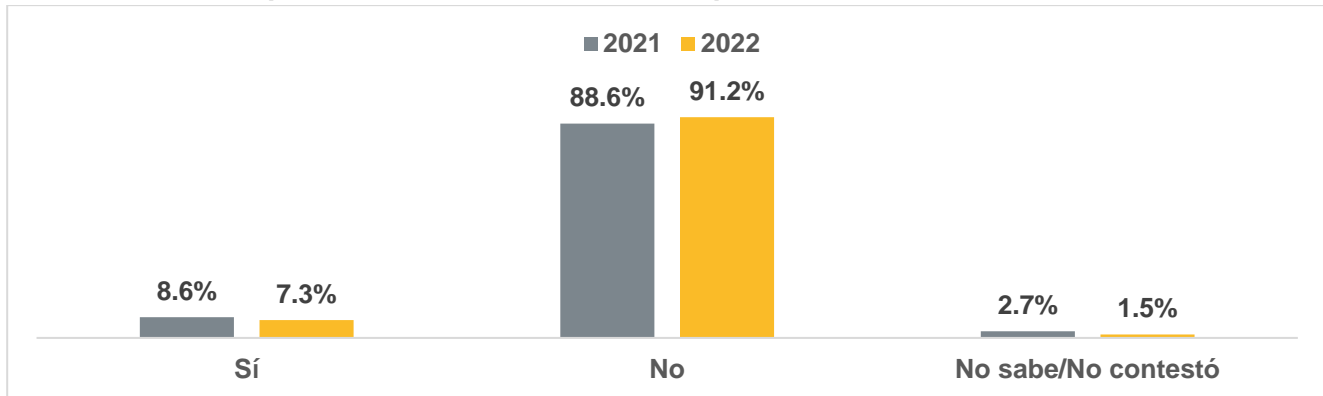
**Figura 18. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de crédito, 2021-2022**



Fuente: IIEG, EIF.

Finalmente, el 7.3% respondió que contaba con un crédito personal o de nómina, cantidad ligeramente inferior al año anterior de 8.6%. El 91.2% respondió que no contaba con este tipo de créditos.

**Figura 19. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Crédito personal o de nómina, 2021-2022**



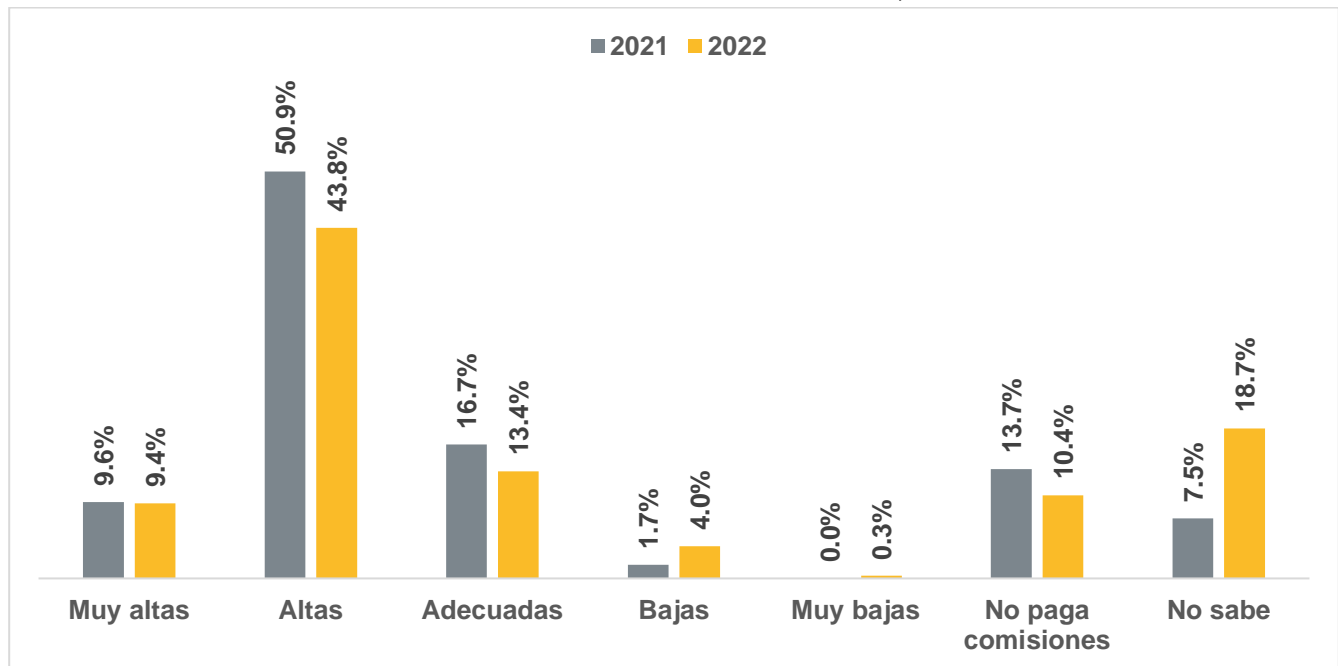
Fuente: IIEG, EIF.



## 2.5 Percepción de comisiones

Al preguntar sobre la percepción que se tiene sobre las comisiones, el 43.8% considera que son altas, porcentaje menor al 50.9% de los encuestados del estudio anterior que eligieron esta opción. La opción de comisiones adecuadas fue la segunda más elegida con 13.4% porcentaje menor al 16.7% del estudio anterior.

**Figura 20. En general, ¿cómo considera las comisiones que paga por el uso de los servicios financieros mencionados?, 2021-2022**



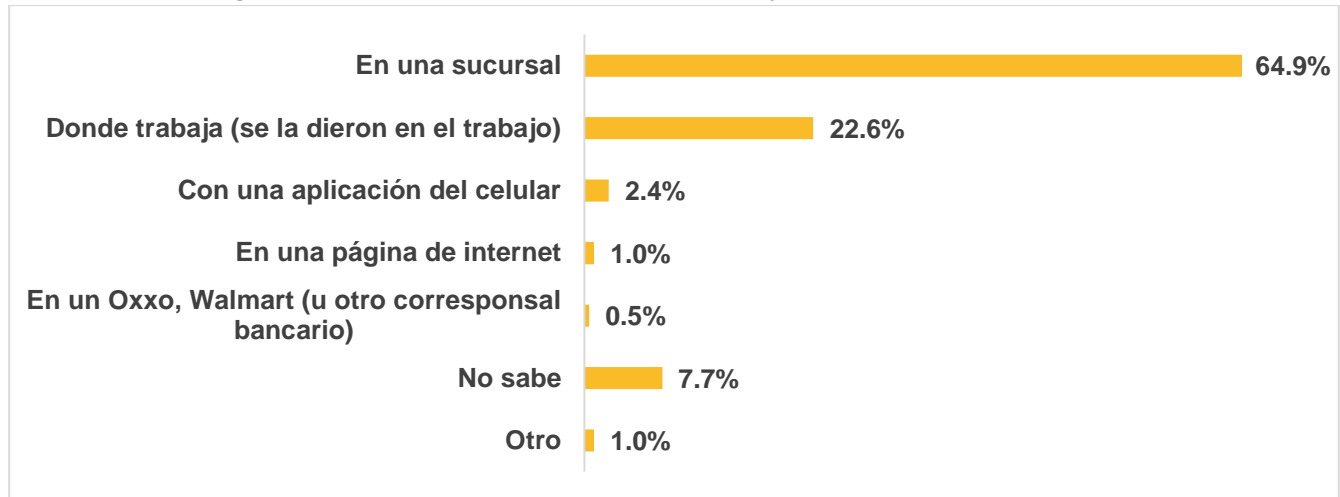
Fuente: IIEG, EIF.

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

## 2.6 Contratación y consulta de movimientos

Ahora, a los que contaban con una tarjeta de débito o crédito se les preguntó por el lugar donde la contrataron, a lo que el 64.9% dijo fue en sucursal, el segundo lugar fue el trabajo con 22.6%, mientras que con la aplicación del celular contrató el 2.4% porcentaje mayor al 1.0% que eligió una página de internet. El 0.5% de los encuestados mencionó que lo hizo mediante un corresponsal bancario. El 0.5% de los encuestados mencionó que lo hizo mediante un corresponsal bancario. El 7.7% de los encuestados mencionó que no sabe.

**Figura 21. ¿Dónde contrató su última tarjeta de débito o crédito?, 2022**

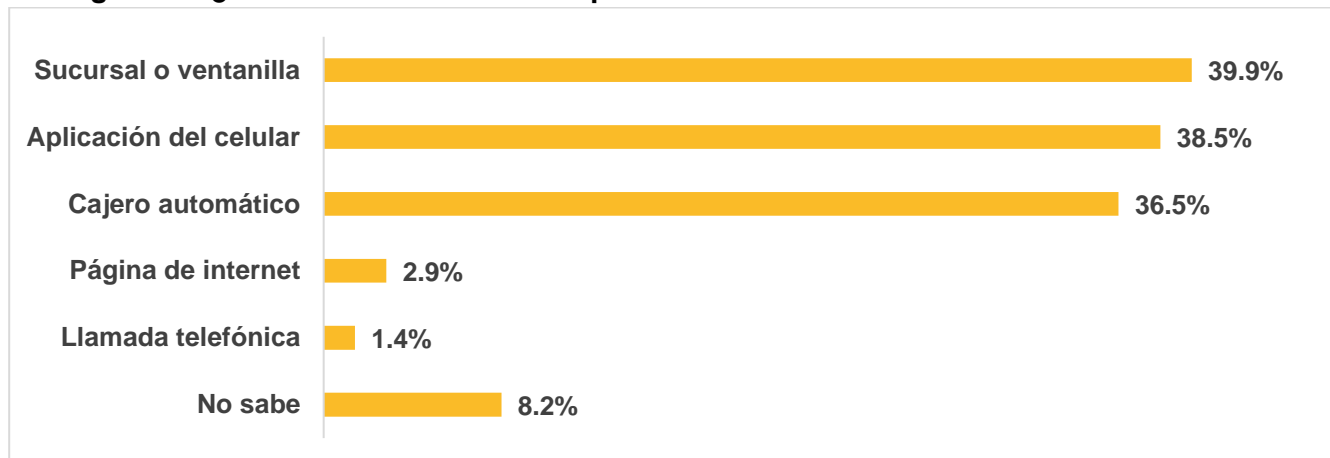


Fuente: IIEG, EIF 2022.

Nota: Pregunta exclusiva para los que contestaron que cuentan con tarjeta de crédito o débito.

Con respecto al medio más utilizado para consultar o hacer movimientos, la sucursal o ventanilla recibió la mayor cantidad de respuestas con 39.9%, le sigue la aplicación del celular con 38.5% de las menciones, mientras que el cajero automático fue el tercer medio más elegido con 36.5%.

**Figura 22. ¿Qué medios suele utilizar para consultar o hacer movimientos en sus cuentas?**

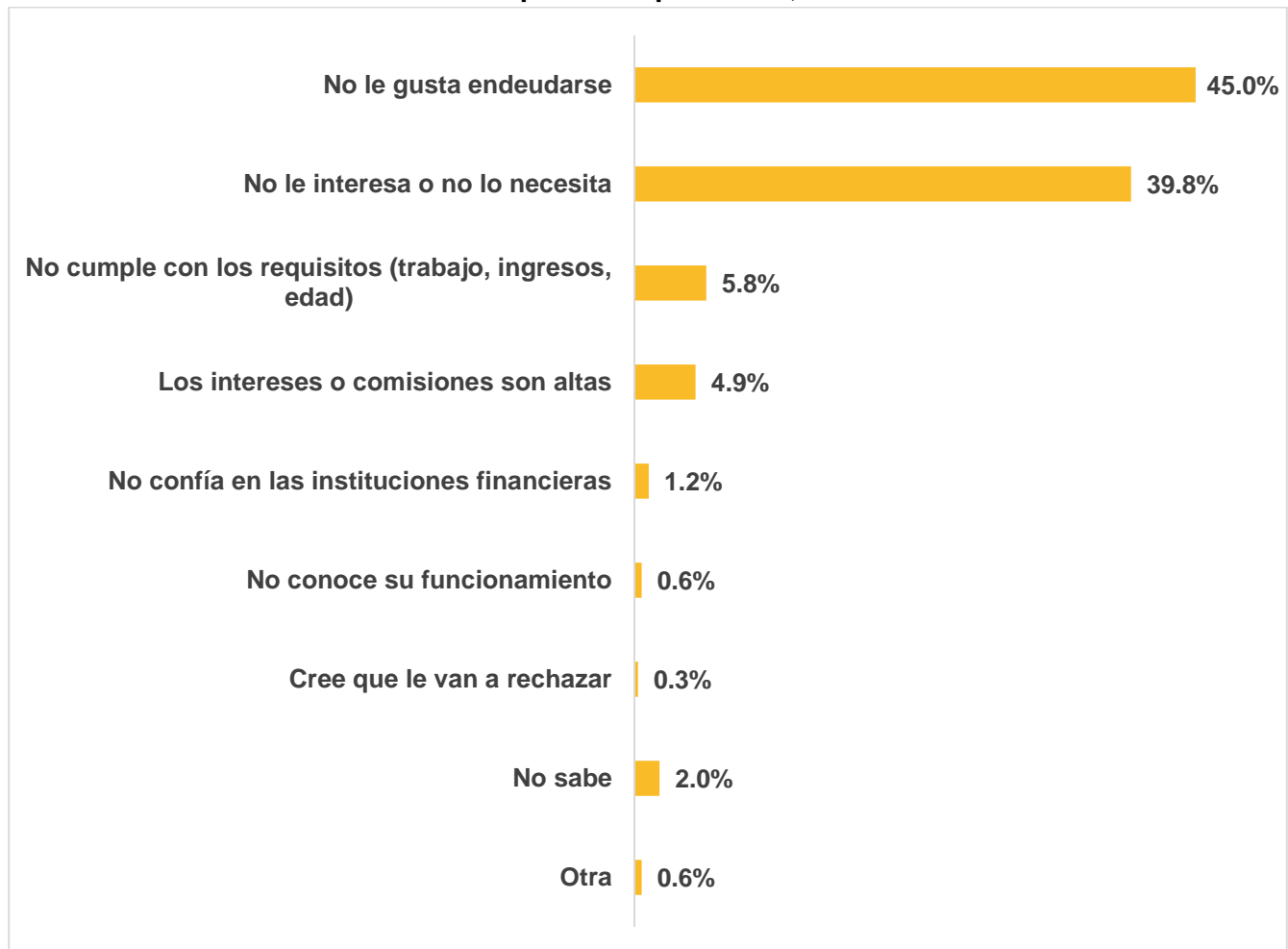


Fuente: IIEG, EIF 2022. Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que es respuesta múltiple.

Nota: Pregunta exclusiva para los que contestaron que cuentan con tarjeta de crédito o débito.

A los encuestados que no contaban con una tarjeta de crédito o préstamo personal se les preguntó la razón por la que no tenían, a lo cual, el 45.0% dijo que no contaban con un crédito porque no les gusta endeudarse, mientras que el 39.8% mencionó que no tenía porque no le interesa o no lo necesita. El 5.8% de las respuestas dijo no contar con algún tipo de crédito porque no cumple con los requisitos, mientras que la razón de los altos intereses o comisiones obtuvo el 4.9% de las respuestas.

**Figura 23. ¿Cuál es la principal razón por la que no cuenta con una tarjeta de crédito o préstamo personal?, 2022**

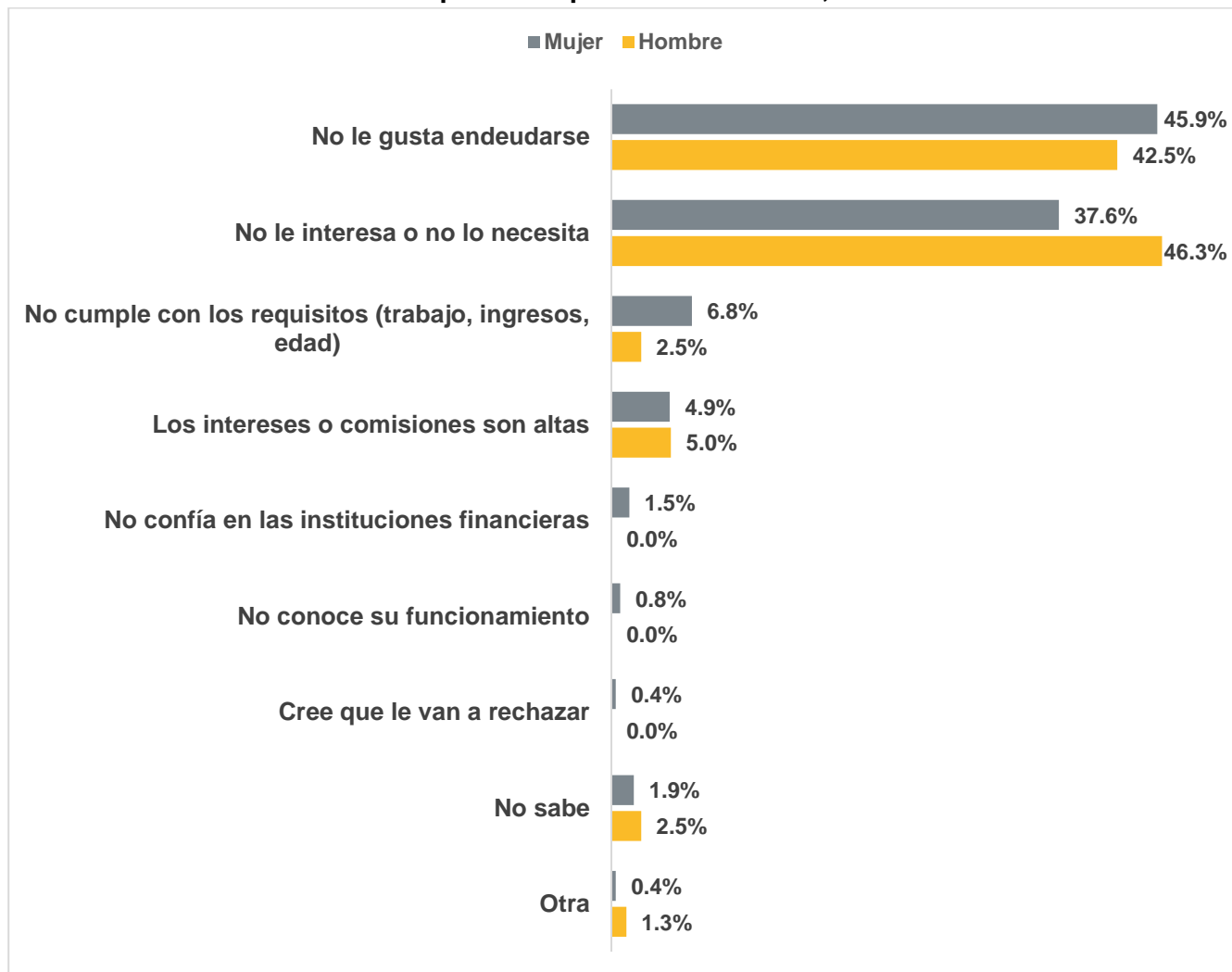


Fuente: IIEG, EIF 2022.

Nota: Pregunta exclusiva para los que contestaron que no cuentan con tarjeta de crédito ni crédito personal.

Al dividir las respuestas por sexo del encuestado, si bien la razón de que no les gusta endeudarse se mantiene como la principal, con 45.9% de las respuestas de las mujeres y 42.5% de los hombres, en las mujeres la razón de no le interesa o no lo necesita es de 37.6%, mientras en los hombres es de 46.3%. Por su parte la razón de no cumple con los requisitos es más alta en las mujeres, alcanzando un 6.8%, frente a un 2.5% de los hombres.

**Figura 24. ¿Cuál es la principal razón por la que no cuenta con una tarjeta de crédito o préstamo personal? Por sexo, 2022**

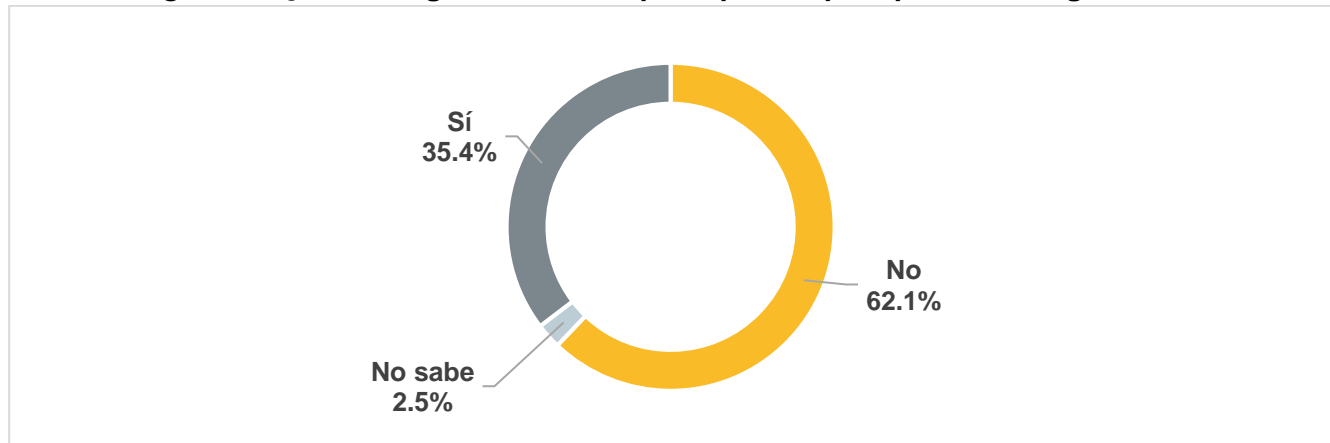


Fuente: IIEG, EIF 2022.

## 2.7 Planeación financiera del hogar

Sobre la planeación financiera del hogar, el 62.1% de los encuestados mencionó que no cuenta con un presupuesto para gastos. El 35.4% mencionó que sí tiene un presupuesto familiar mientras que el 2.5% desconoce si cuenta con algún presupuesto para planear sus gastos del hogar.

**Figura 25. ¿En su hogar realizan un presupuesto para planear sus gastos?, 2022**



Fuente: IIEG, EIF 2022.

Por último, el 29.7% de los encuestados dijeron que tendrían menos de una semana o no tienen ahorros para hacer frente a una situación de desempleo. Por otro lado, el 28.9% mencionó que cuentan por lo menos para una semana, pero menos de un mes para afrontar esta situación. El 19.0% podría cubrir sus gastos por al menos un mes, pero menos que tres meses. Mientras que solo 6.5% cuenta con tres meses o más de ahorros para cubrir sus gastos.

**Figura 26. Si en su hogar se quedarán sin su fuente de ingresos, ¿por cuánto tiempo pudieran cubrir sus gastos con sus ahorros?, 2022**



Fuente: IIEG, EIF 2022.

### 3 Conclusiones

Entre los principales resultados se tienen los siguientes. De los hogares encuestados, el 5.2% ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria en lo que va del año, mientras que el 1.7% 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 58.6% de ellas, seguido de llamadas de fraude que supuestamente son del banco con un 13.8%. Por otro lado, el 89.7% de los hogares utiliza efectivo cuando realiza compras de 500 pesos o menos, mientras que el 3.1% lo hace con tarjeta de débito y 2.9% con tarjeta de crédito.

Con relación a los medios de ahorro, el 16.1% de los hogares encuestados participa en tandas o rifas (12.3% en ocasiones y 3.8% de manera regular). Asimismo, el 19.5% de los hogares ahorra en alguna institución financiera, siendo la cuenta de ahorro el instrumento más utilizado con el 72.0% de los hogares que ahorran en el sector formal, seguido de los fondos de inversión con el 6.5%.

Sobre los productos financieros que utilizan los hogares encuestados se tiene que: el 28.9% cuenta con una tarjeta de tienda departamental; el 5.6% crédito de vivienda; el 3.3% cuenta con un crédito automotriz; el 10.5% tiene seguro de vida; el 19.9% seguro automotriz; el 9.4% cuenta con seguro de gastos médicos; el 16.7% tiene caja de ahorro; el 7.5% cuenta con monedero electrónico; el 34.1% tiene algún tipo de ahorro para el retiro; el 40.6% de los hogares tiene tarjeta de débito; el 20.5% tarjeta de crédito; y, el 7.3% cuenta con un crédito personal o de nómina.

Respecto a la percepción de las comisiones que se pagan, de los hogares encuestados que utiliza alguno de los productos financieros, el 9.4% refiere que las comisiones que paga por su uso son muy altas, el 43.8% las considera altas, al 13.4% les parecen adecuadas, el 4.0% las considera bajas, y el 10.4% refiere que no paga comisiones.

En cuanto al lugar de contratación de las tarjetas de crédito o de débito, el 64.9% menciona que lo hace en una sucursal, el 22.6% que lo hizo en su lugar de trabajo, mientras que 2.4% lo hizo a través de una aplicación del celular y 1.0% en una página de internet.

La sucursal o ventanilla fue el medio más mencionado para consultar o hacer movimientos, con 39.9% de las respuestas, pero no estuvo muy lejos de la aplicación del celular con 38.5% de las menciones, mientras que el cajero automático fue el tercer medio más elegido con 36.5%.

Respecto a las principales razones por las cuales no se cuenta con una tarjeta de crédito o préstamo personal el 45.0% dijo que no contaban con un crédito porque no les gusta endeudarse, mientras que el 39.8% mencionó que no tenía porque no le interesa o no lo necesita. Sin embargo, al dividir las respuestas por sexo, la razón de no cumple con los requisitos es más alta en las mujeres, alcanzando un 6.8%, frente a un 2.5% de los hombres.

Finalmente, el 62.1% de los encuestados mencionó que no realiza un presupuesto para gastos, así como solo 6.5% de los hogares cuenta con 3 meses o más de ahorros para cubrir sus gastos.

## Anexo. Nota metodología

### 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 478 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.

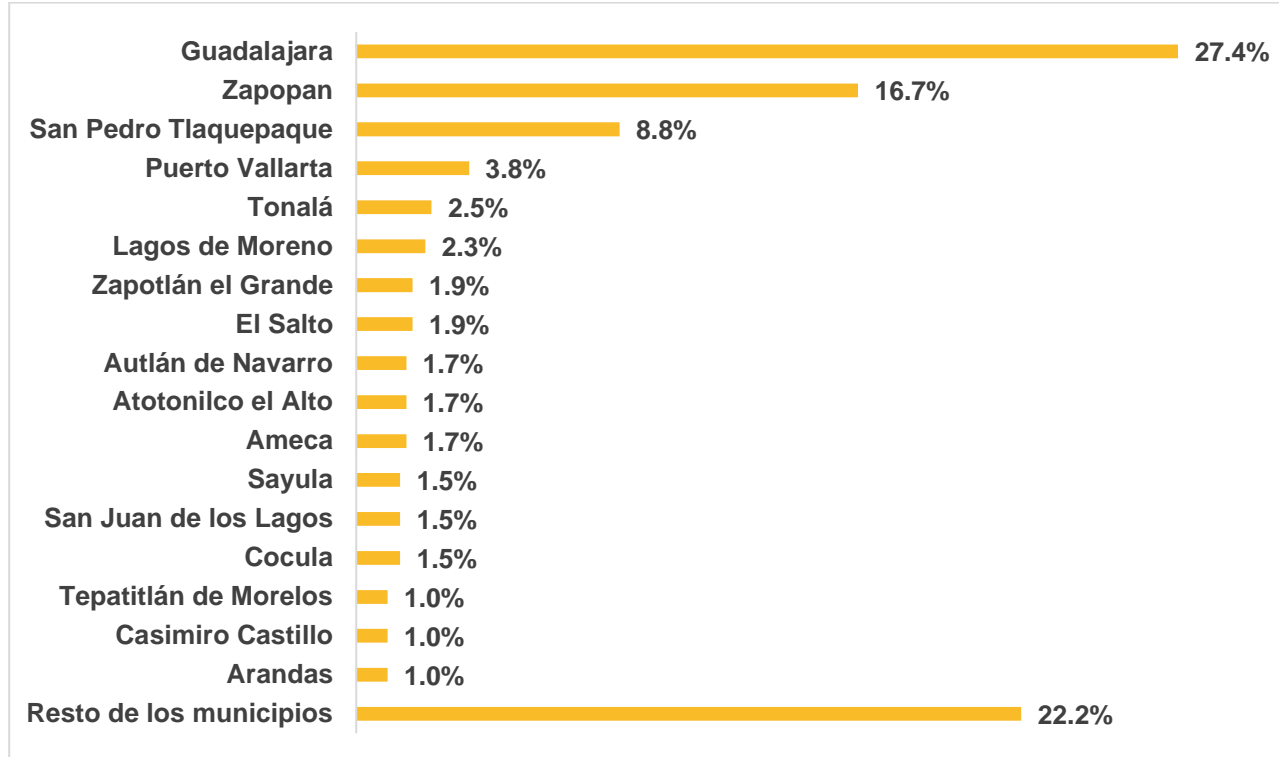
De los hogares que contestaron la encuesta, el 57.9% se encuentran en el Área Metropolitana de Guadalajara; 3.8% en Puerto Vallarta; 2.3% en Lagos de Moreno; 1.9% en Zapotlán el Grande; 1.7% en cada uno de los municipios de Ameca, Atotonilco el Alto y Autlán de Navarro; y 29.1% en el resto de los municipios del estado.

**Distribución geográfica de los hogares encuestados**

Municipio	AMG	Puerto Vallarta	Lagos de Moreno	Zapotlán el Grande	Ameca	Atotonilco el Alto	Autlán de Navarro	Resto de los mpios	Total
<b>Frecuencia</b>	277	18	11	9	8	8	8	139	478
<b>Porcentaje</b>	57.9%	3.8%	2.3%	1.9%	1.7%	1.7%	1.7%	29.1%	100.0%

Fuente: IIEG, EIF 2022.

### Municipios en los que se encuentran los hogares encuestados



Fuente: IIEG, EIF 2022.

## 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
- Contratación de tarjetas
- Medio de consulta de movimientos
- Razones por las que no se cuenta con crédito
- Planeación financiera del hogar

## A6. Periodo de levantamiento

Del 3 al 14 de octubre de 2022.



## 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
  - Le cancelaron una cuenta
  - Pago no reflejado en su cuenta
  - 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
  - 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
  - Afore/Pensión/Plan Personal de Retiro
  - Caja Popular
  - 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			
Monedero electrónico (Recompensas/Puntos/Vales)			
Afore/Pensión/Plan Personal de Retiro			
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

10. ¿Dónde contrató su última tarjeta de débito o crédito? (solo la última, independientemente haya sido de débito o crédito) *Pregunta exclusiva para los que contestaron "Sí" en "Tarjeta de débito" o "Tarjeta de crédito" en la pregunta 8.*

- En una sucursal
- Donde trabaja (se la dieron en el trabajo)
- En una página de internet
- Con una aplicación del celular
- En un Oxxo, Walmart (u otro corresponsal bancario)
- Con un vendedor (fuera del banco)
- No cuenta con una tarjeta de débito o crédito
- No sabe
- Otro (Por favor especifique)

11. ¿Qué medios suele utilizar para consultar o hacer movimientos en sus cuentas? (tanto débito como crédito o solo la que tenga) *Pregunta exclusiva para los que contestaron “Sí” en “Tarjeta de débito” o “Tarjeta de crédito” en la pregunta 8.*

- Cajero automático
- Aplicación del celular
- Página de internet
- Sucursal o ventanilla
- Llamada telefónica
- Comercio
- No cuenta con una tarjeta de débito o crédito
- No sabe
- Otro (Por favor especifique)

12. ¿Cuál es la principal razón por la que no cuenta con una tarjeta de crédito o préstamo personal? *Pregunta exclusiva para los que contestaron “No” en “Tarjeta de crédito” y “No” en “Crédito personal o de nómina” en la pregunta 8.*

- No le interesa o no lo necesita
- No le gusta endeudarse
- No cumple con los requisitos (trabajo, ingresos, edad)
- Cree que le van a rechazar
- Los intereses o comisiones son altas
- No confía en las instituciones financieras
- Mal servicio de los bancos o instituciones financieras
- No sabe
- Otra (Por favor especifique)

13. ¿En su hogar realizan un presupuesto para planear sus gastos?

- Sí
- No
- No sabe

14. Si en su hogar se quedaran si su fuente de ingresos, ¿por cuánto tiempo pudieran cubrir sus gastos con sus ahorros?

- Menos de una semana/ No tiene ahorros
- Al menos una semana, pero menos de un mes
- Al menos un mes, pero menos de tres meses
- Al menos tres meses, pero menos de seis meses
- Seis meses o más
- No sabe

15. Sexo de encuestado(a):

- Hombre
- Mujer
- No contestó

[www.ieg.gob.mx](http://www.ieg.gob.mx)



**IEG Jalisco**

Calzada de los Pirules 71 Col. Ciudad Granja.  
C.P. 45010, Zapopan, Jalisco, México.

 [contacto@ieg.gob.mx](mailto:contacto@ieg.gob.mx)

 **33377-71770**



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

