IIEG
Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco

ENCUESTA SOBRE

Inclusión financiera en los hogares de Jalisco.

2023

Módulo especial de acceso a la información

Fecha de publicación: **23 de noviembre de 2023**
Dirección de Información Estadística Económica y Financiera

Jalisco
GOBIERNO DEL ESTADO

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

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 21
3 Módulo de acceso a la información 23
4 Conclusiones 27
Anexo. Nota metodológica 29
A1. Diseño conceptual de la encuesta 29
A2. Unidad de observación 29
A3. Cobertura geográfica 29
A4. Muestra 30
A5. Cobertura temática 31
A6. Periodo de levantamiento 31
A7. Cuestionario 32

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

1 Introducción

El objetivo de la “Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco 2023” (EIF 2023 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 735 hogares, lo que implica un margen de error del 3.6% y un nivel de confianza del 95%. La fecha de levantamiento fue del 1 al 22 de septiembre de 2023. En esta edición se incluyó un módulo especial de preguntas para conocer si los hogares hacen uso de su derecho al acceso a la información.

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; y medio de consulta de movimientos; y vii) hábitos de realización de presupuestos y ahorro del hogar. Adicionalmente, en esta ocasión se presenta un módulo sobre acceso a la información. 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 2023.

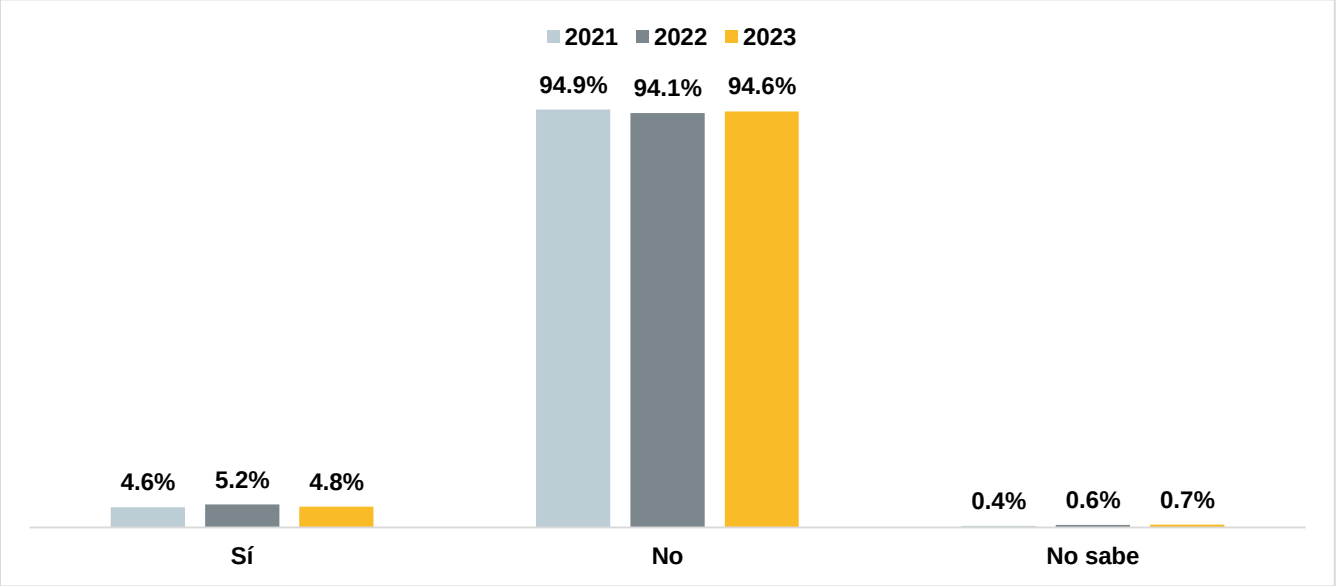
Calzada de los Pirules 71 Col. Ciudad Granja
C. P. 45010, Zapopan, Jalisco, Méx.
Teléfono: (33) 3777-1770

2 Resultados de la encuesta

2.1 Quejas

De los hogares encuestados, el 4.8% ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria en lo que va del año, cifra inferior al 5.2% del año anterior, y mayor al 4.6% reportado en 2021. El 94.6% no ha puesto quejas formales, mientras que el 0.7% no sabe.

Figura 1. ¿En lo que va del año, usted o algún miembro del hogar ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria?, 2021-2023

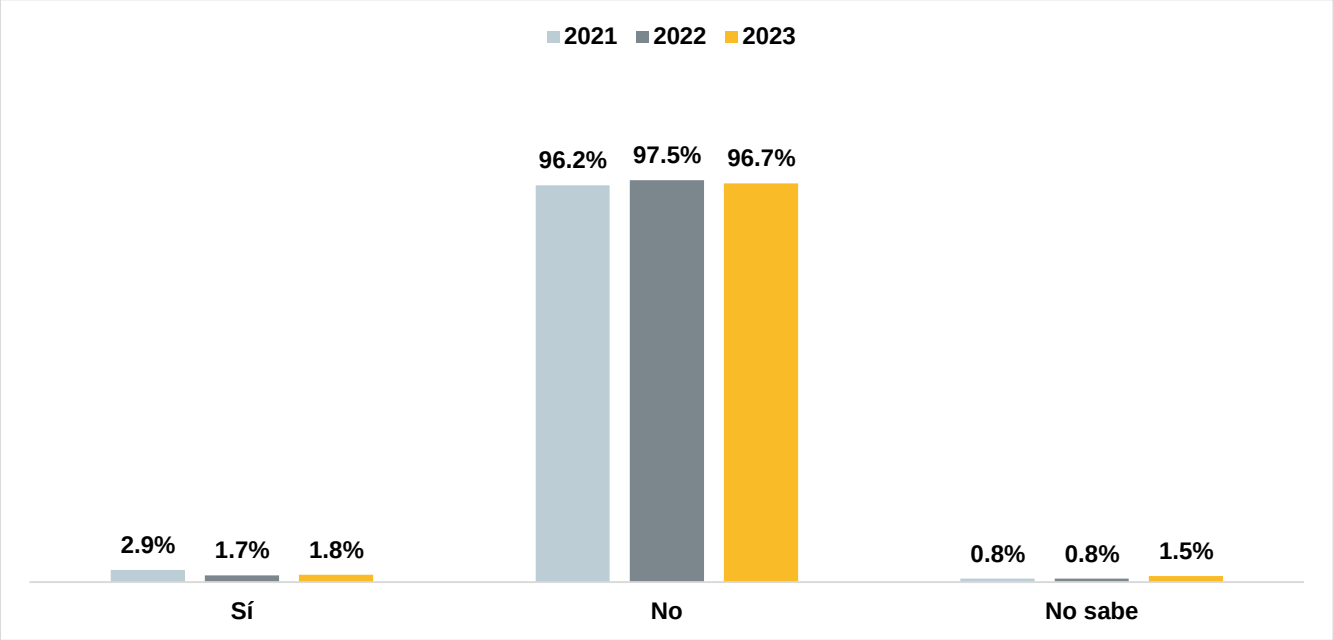


Fuente: IIEG, EIF.

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

El 1.8% de los encuestados ha puesto alguna queja formal ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en lo que va del año, cifra similar a la mencionada en 2022 de 1.7%, e inferior al 2.9% de 2021. El 96.7% no lo ha hecho y un 1.5% 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) ?, 2021-2023

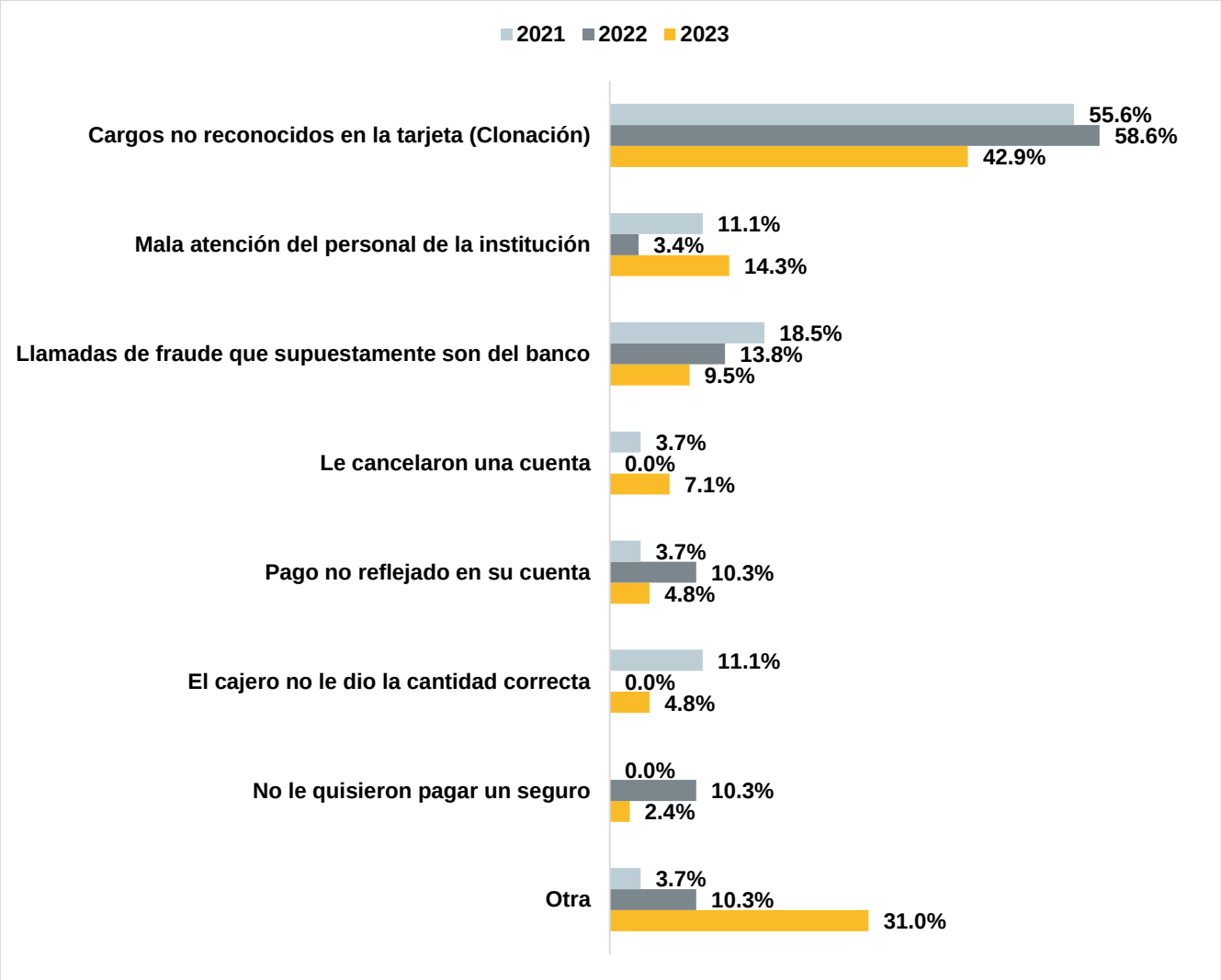


Fuente: IIEG, EIF.

Los cargos no reconocidos en la tarjeta (o clonación), se mantiene como la queja más frecuente entre los encuestados con el 42.9% de las menciones, aunque disminuyó con respecto a los dos años anteriores. La segunda queja más mencionada en 2023 fue la mala atención del personal de la institución con 14.3%. Las llamadas de fraude que supuestamente son del banco, pasaron del segundo lugar en 2021 al tercer lugar en 2023 al reducirse la proporción de 18.5% a 9.5%.

Las quejas por cancelación de cuenta fueron la cuarta queja más frecuente en este año con el 7.1%. Cabe señalar que la respuesta 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?, 2021-2023

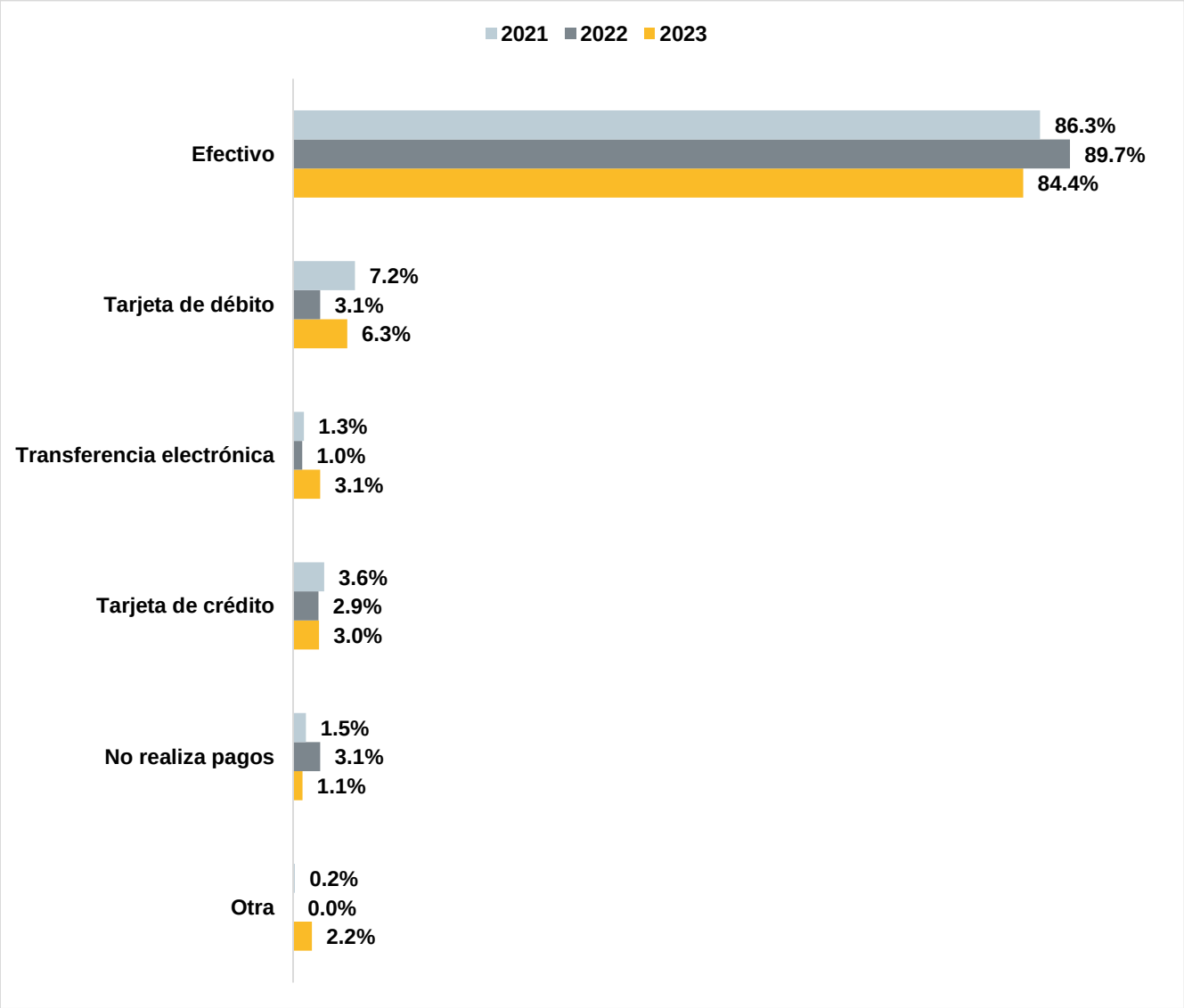


Fuente: IIEG, EIF.
Nota: Pregunta exclusiva para quienes interpusieron una queja ante una institución bancaria o la Condusef. Los porcentajes no suman 100% debido a que se podían elegir varias respuestas.

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 pasó de 86.3% en 2021 a 89.7% en 2022 y a 84.4% en 2023. Asimismo, la proporción que utiliza principalmente la tarjeta de débito para estos pagos aumentó de 3.1% a 6.3% de 2022 a 2023. Los que utilizan tarjeta de crédito se mantuvo casi sin cambio de 2.9% a 3.0%.

Figura 4. ¿Qué forma de pago utiliza con mayor frecuencia cuando realiza compras de 500 pesos o menos?, 2021-2023



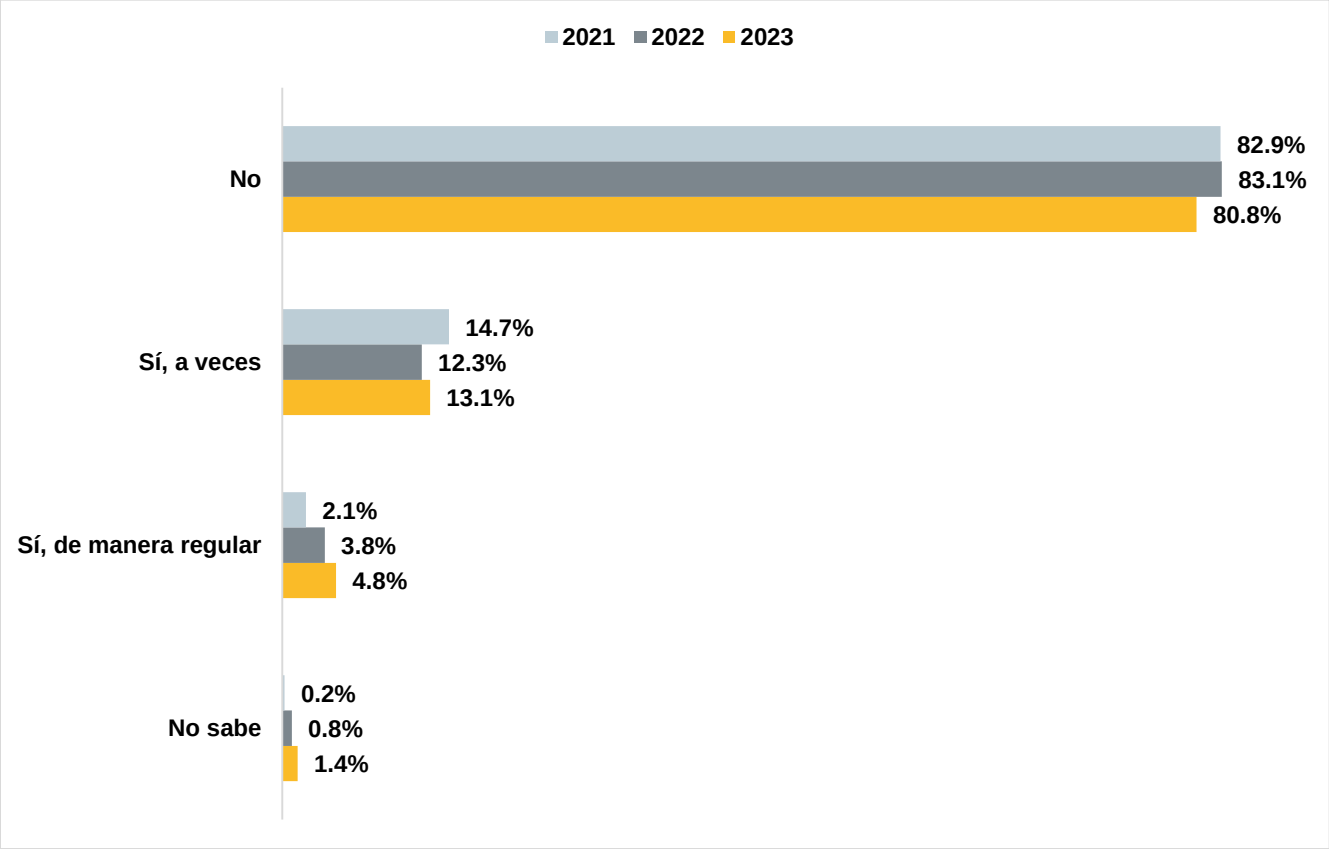
Fuente: IIEG, EIF.

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

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) aumentó de 16.1% en 2022 a 17.8% en 2023. El porcentaje de hogares que participa de manera regular en este tipo de esquemas de ahorro informal aumentó de 3.8% a 4.8% del en el mismo periodo, así como los que lo hacen de manera ocasional de 12.3% a 13.1%.

Figura 5. ¿Usted o algún miembro de la familia participa en tandas o rifas?, 2021-2023

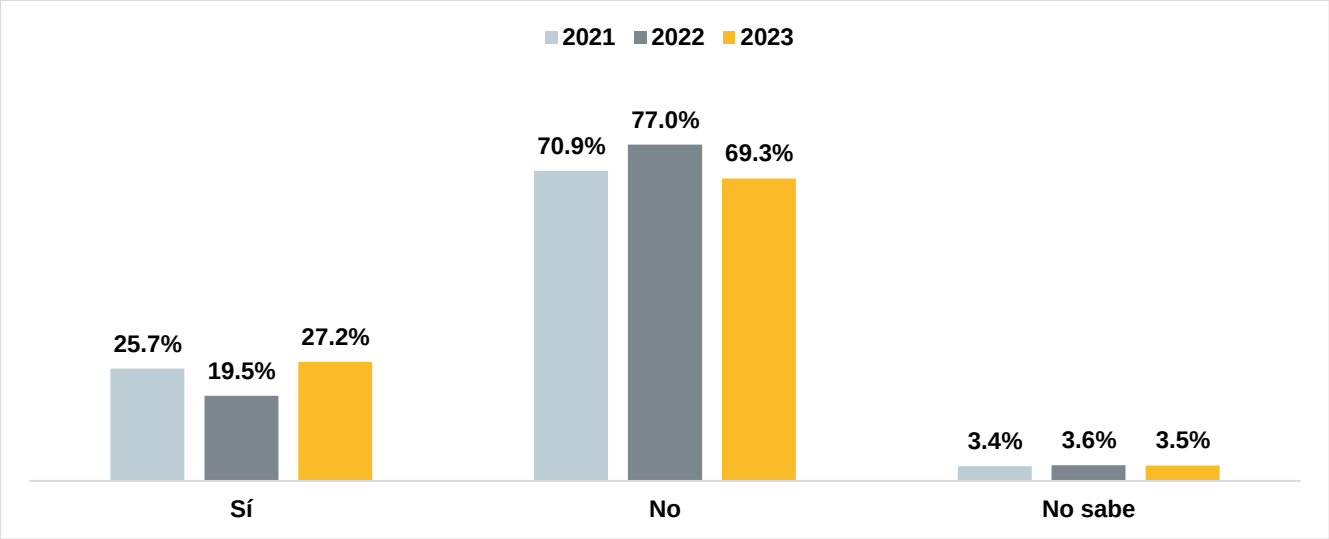


Fuente: IIEG, EIF.

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

El porcentaje de hogares que menciona ahorrar en alguna institución financiera aumentó de 19.5% en 2022 a 27.2% en 2023. Mientras que el 69.3% de ellos no lo hace, y el 3.5% no sabe si algún miembro de su hogar lo hace.

Figura 6. ¿Usted o algún miembro del hogar ahorra en alguna institución financiera?, 2021-2023

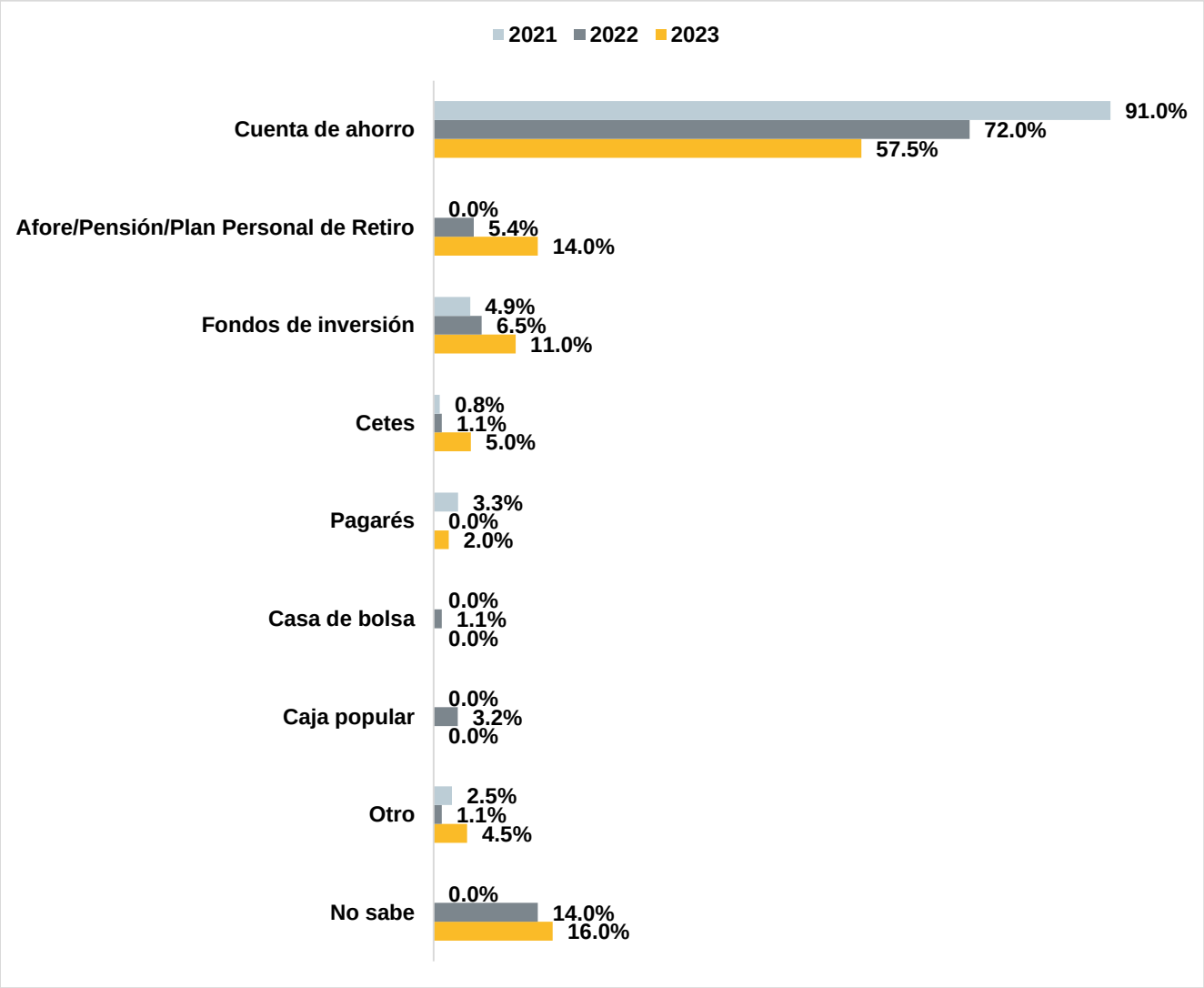


Fuente: IIEG, EIF.

De los hogares que sí ahorran en alguna institución financiera, el 57.5% menciona que lo hace en una cuenta de ahorro, cifra inferior a la reportada el año pasado, que se ubicaba en 72.0%. Por otra parte, el porcentaje de hogares que ahorra en fondos de inversión aumentó de 6.5% a 11.0%. Los que ahorraban en Certificados de la Tesorería (CETES) pasó de 1.1% en 2022 a 5.0% en 2023.

Cabe señalar que a partir de la encuesta de 2022 se incluyó como opción de respuesta “afore/pensión/plan de retiro” y “caja popular”.

Figura 7. ¿Qué instrumento(s) o servicio(s) utiliza?, 2021-2023



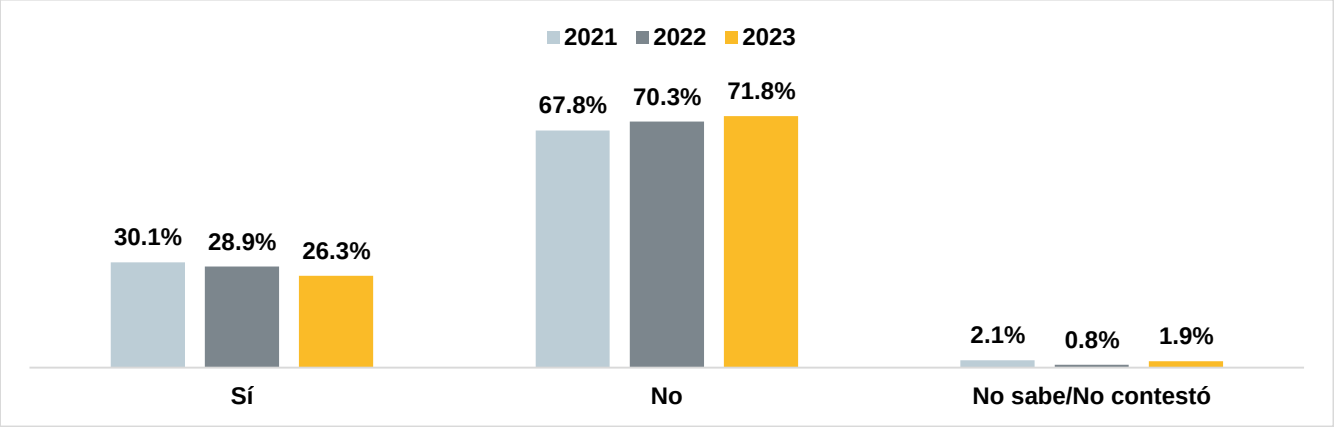
Fuente: IIEG, EIF.
Nota: Pregunta exclusiva para quienes contestaron que ahorran en alguna institución financiera. Los porcentajes no suman 100% debido a que se podían elegir varias respuestas.

2.4 Productos financieros

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

Un 26.3% respondió afirmativamente que cuenta con tarjeta departamental, porcentaje menor al 28.9% del estudio anterior. El 71.8% mencionó que no cuenta con tarjeta departamental.

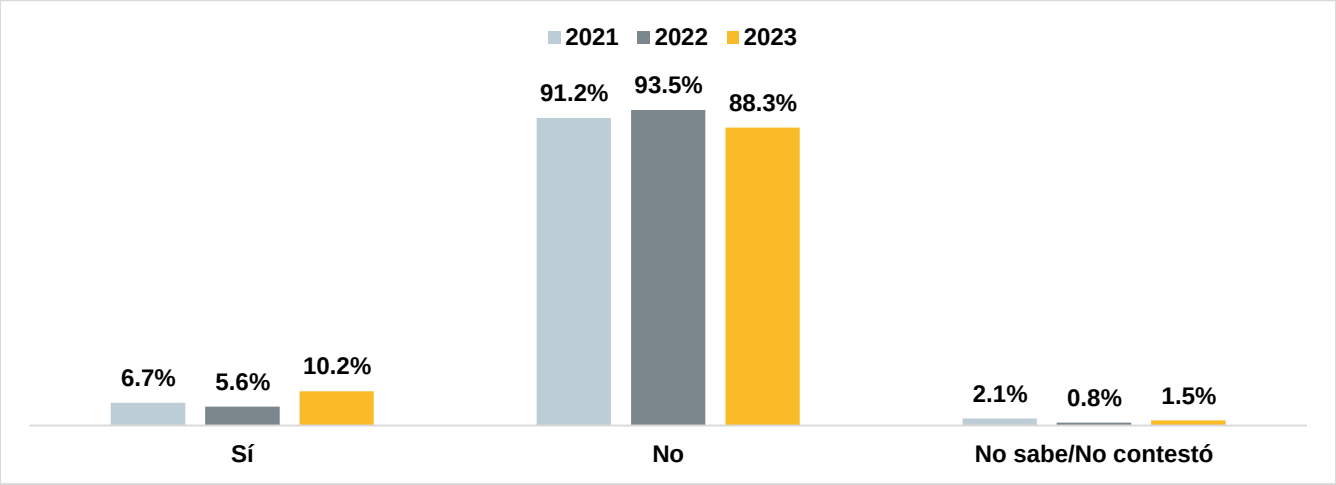
Figura 8. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de tienda departamental, 2021-2023



Fuente: IIEG, EIF.

Un 10.2% de los encuestados respondió que cuenta con un crédito de vivienda, porcentaje mayor al 5.6% del estudio anterior, mientras que, un 88.3% respondió que no cuenta con este tipo de crédito.

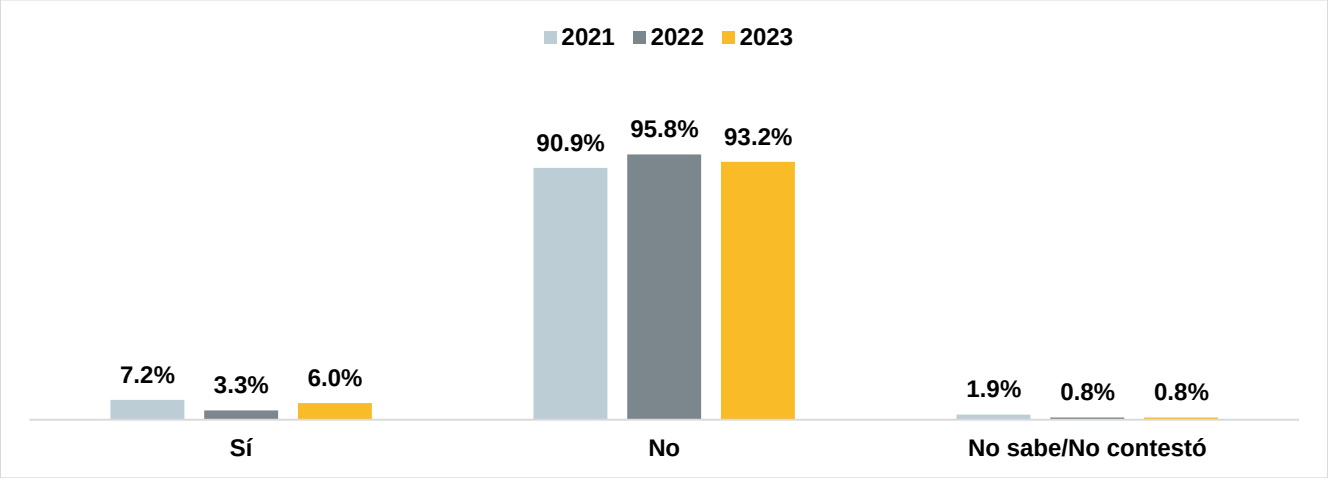
Figura 9. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Crédito de vivienda, 2021-2023



Fuente: IIEG, EIF.

Respecto a los créditos automotrices, el 6.0% de los encuestados en este año cuenta con este producto, porcentaje mayor al 3.3% del año anterior. Un 93.2% respondió negativamente a esta pregunta.

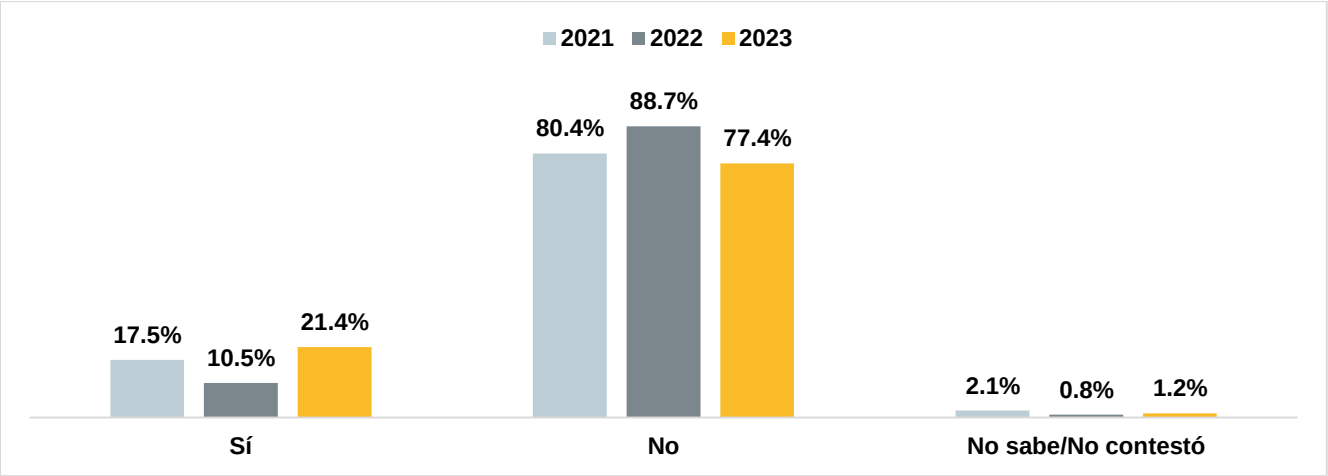
Figura 10. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Crédito automotriz, 2021-2023



Fuente: IIEG, EIF.

En cuanto al seguro de vida, un 21.4% respondió afirmativamente, porcentaje mayor al 10.5% del estudio anterior. El 77.4% 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, 2021-2023

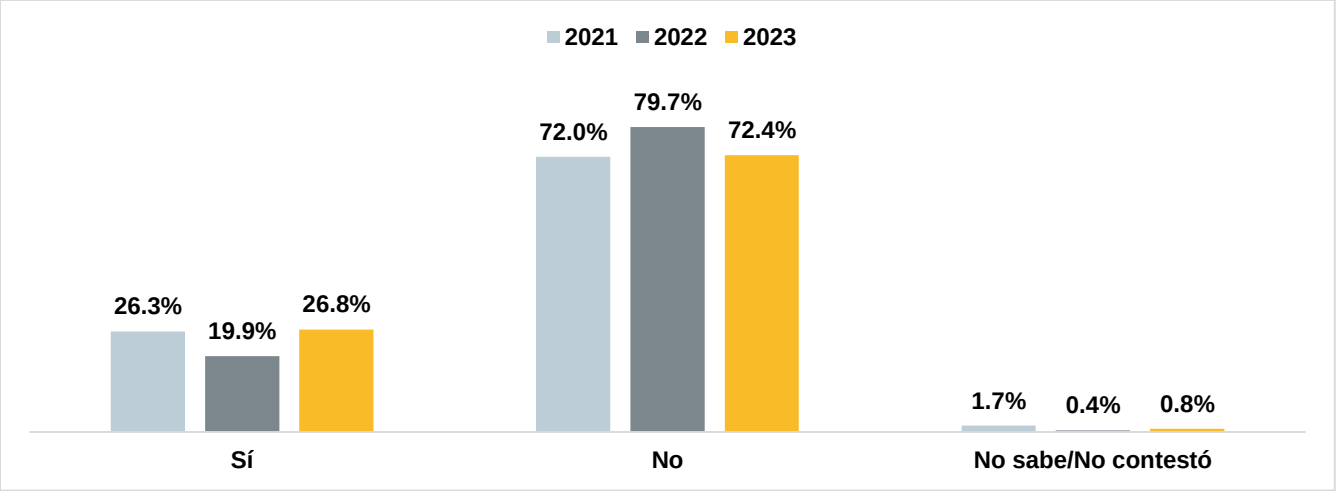


Fuente: IIEG, EIF.

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

En lo que respecta al seguro automotriz, el 26.8% contestó afirmativamente a esta pregunta, porcentaje mayor al 19.9% del estudio anterior. El 72.4% no cuenta con este seguro para los autos.

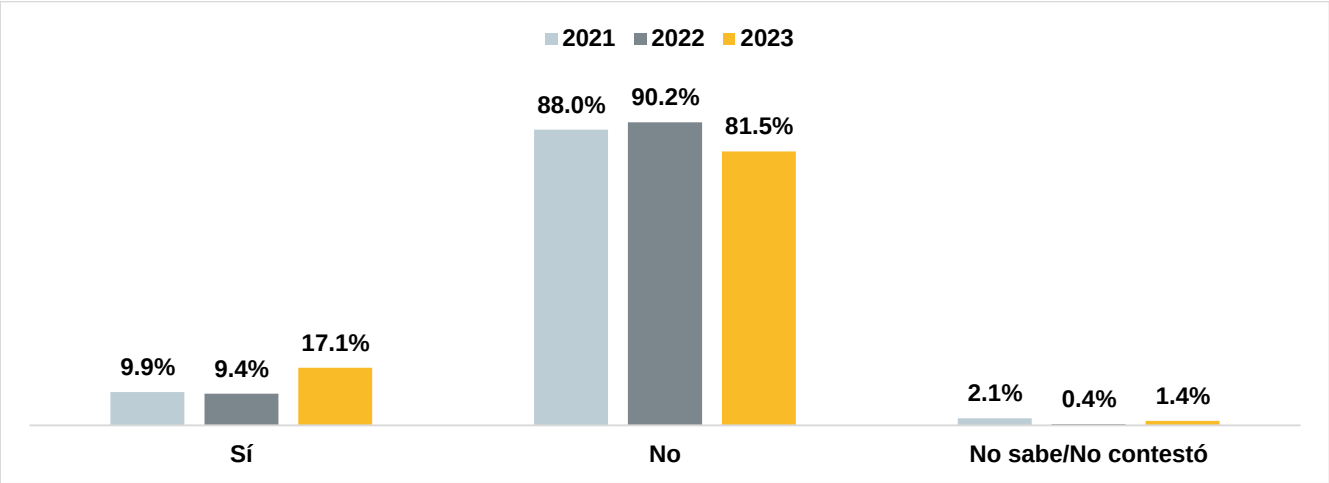
Figura 12. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Seguro automotriz, 2021-2023



Fuente: IIEG, EIF.

Con relación al seguro de gastos médicos, el 17.1% de los respondientes dijo sí contar con este instrumento, porcentaje mayor al 9.4% del estudio del 2022 mientras que, el 81.5% 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, 2021-2023

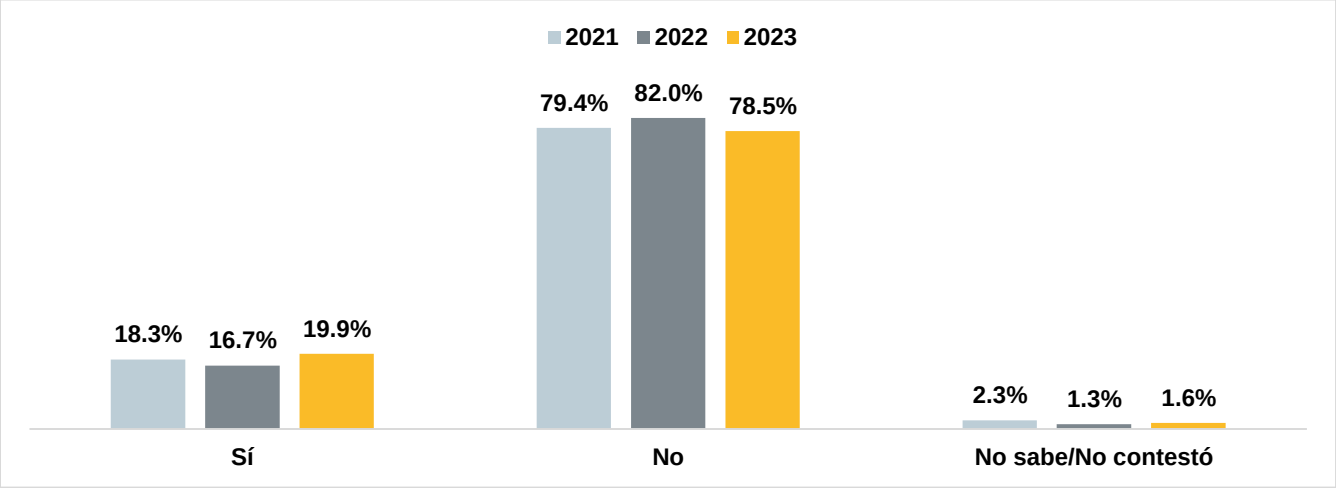


Fuente: IIEG, EIF.

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

También se preguntó si se cuenta con caja de ahorro, a lo que el 19.9% contestó afirmativamente, porcentaje mayor al 16.7% del estudio anterior. Por otro lado, el 78.5% respondió que no cuenta con este instrumento financiero.

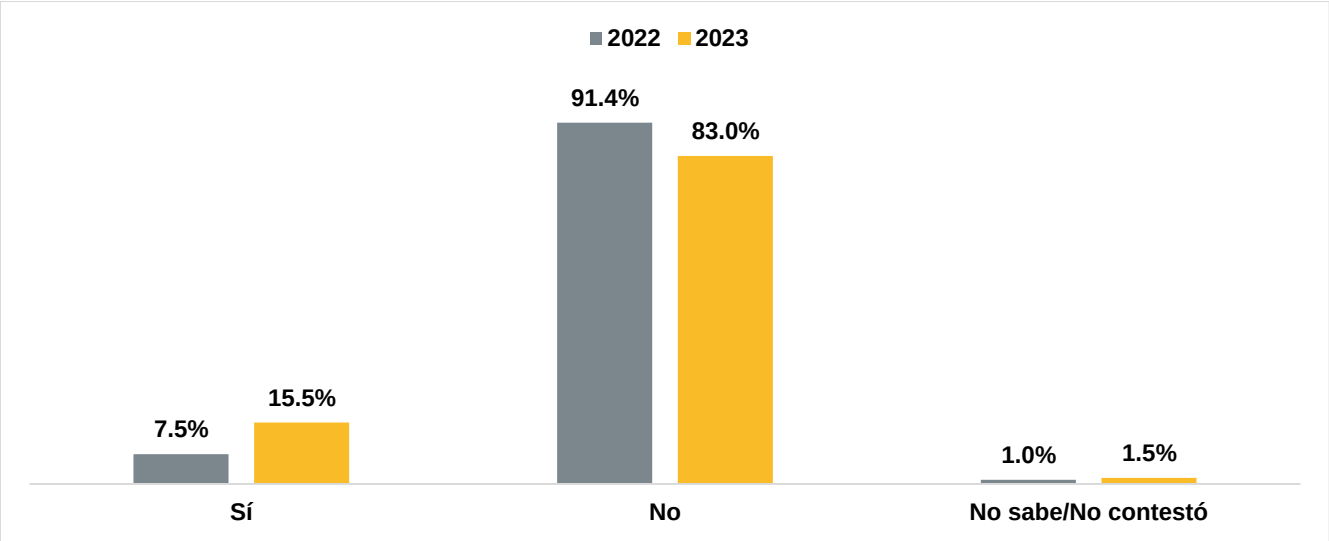
Figura 14. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Caja de ahorro, 2021-2023



Fuente: IIEG, EIF.

Para la opción de monedero electrónico, que se preguntó por primera vez en 2022, el 15.5% de las respuestas fueron afirmativas porcentaje mayor al 7.5% del año anterior, mientras que un 83.0% 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), 2023

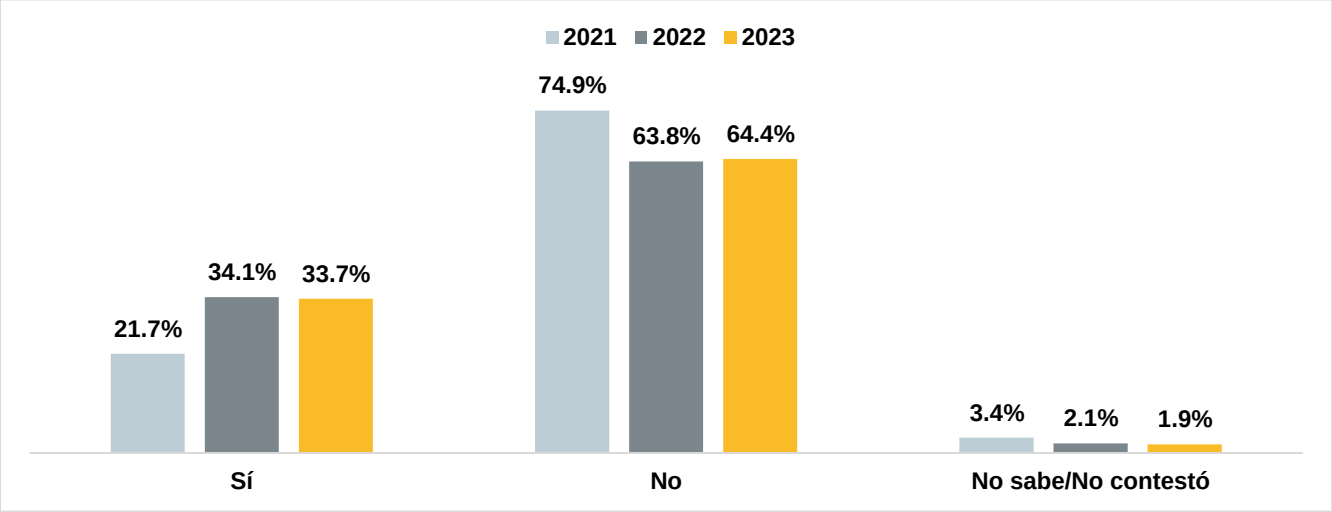


Fuente: IIEG, EIF 2023.

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

Al preguntar si cuentan con algún producto para el retiro, el 33.7% respondió que sí tenía algún instrumento relacionado, porcentaje menor al 34.1% del estudio anterior. Este año el 64.4% respondió que no contaba con algún instrumento para el retiro.

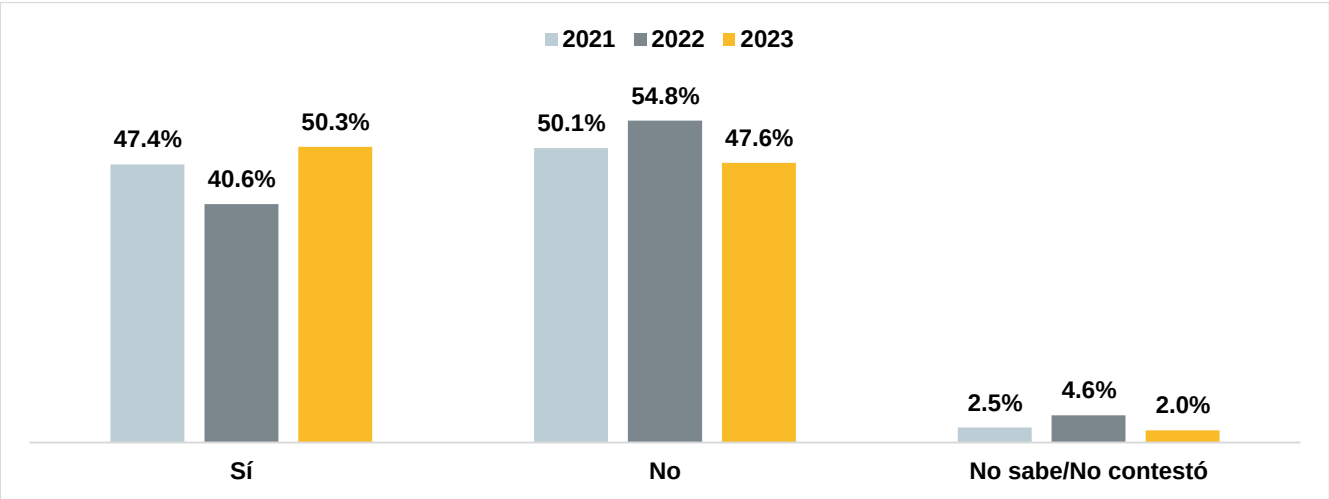
Figura 16. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Afore/Pensión/Plan Personal de Retiro (PPR), 2021-2023



Fuente: IIEG, EIF.

Al preguntar si se contaba con tarjeta de débito, el 50.3% dijo sí tener una tarjeta, porcentaje mayor al 40.6% del estudio pasado, mientras que, el 47.6% dijo no contar con una.

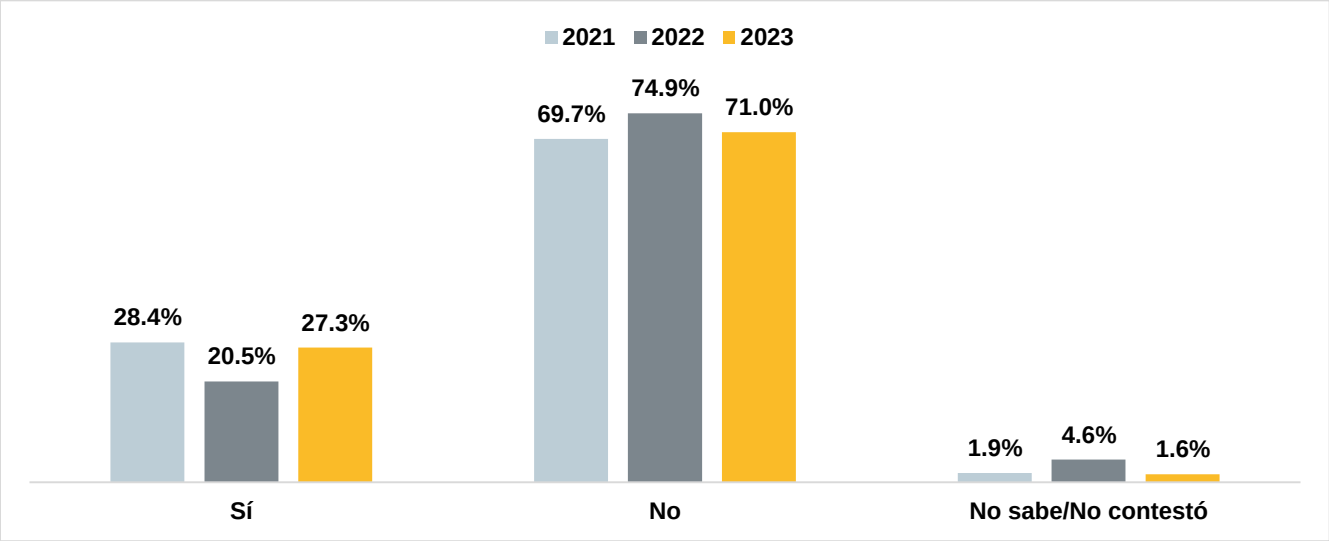
Figura 17. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de débito, 2021-2023



Fuente: IIEG, EIF.

En cuanto a las tarjetas de crédito, el 27.3% de los encuestados respondió que sí contaba con ella, porcentaje mayor al 20.5% del 2022, por otro lado, el 71.0% mencionó no contar con este producto.

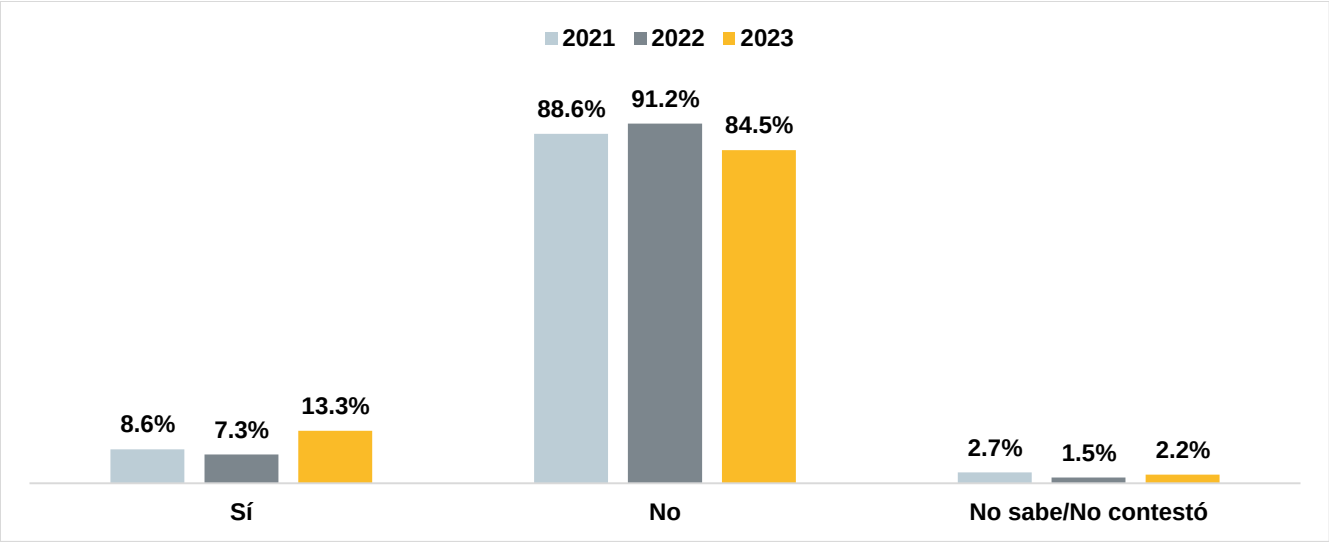
Figura 18. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de crédito, 2021-2023



Fuente: IIEG, EIF.

Finalmente, el 13.3% respondió que contaba con un crédito personal o de nómina, cantidad mayor al año anterior de 7.3%. El 84.5% 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, 2021-2023

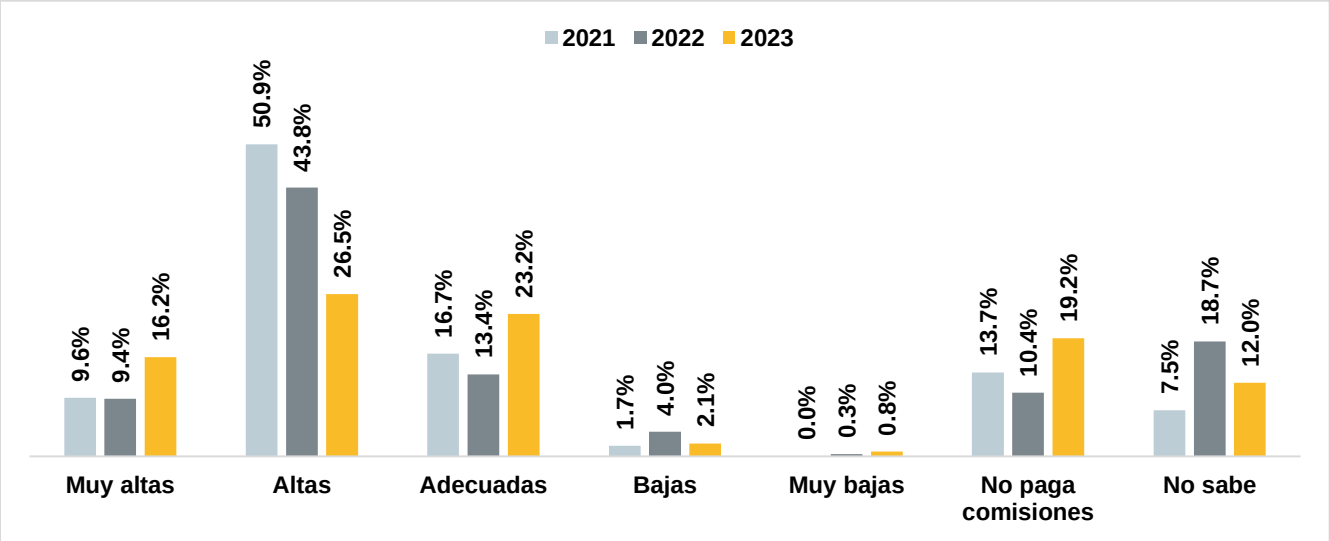


Fuente: IIEG, EIF.

2.5 Percepción de comisiones

Al preguntar sobre la percepción que se tiene sobre las comisiones que se pagan por los servicios financieros, el 42.7% de los encuestados las considera muy altas (16.2%) o altas (26.5%), porcentaje inferior al 53.2% del año pasado. El 23.2% las considera adecuadas y el 19.2% mencionó no pagar comisiones.

Figura 20. En general, ¿cómo considera las comisiones que paga por el uso de los servicios financieros mencionados?, 2021-2023

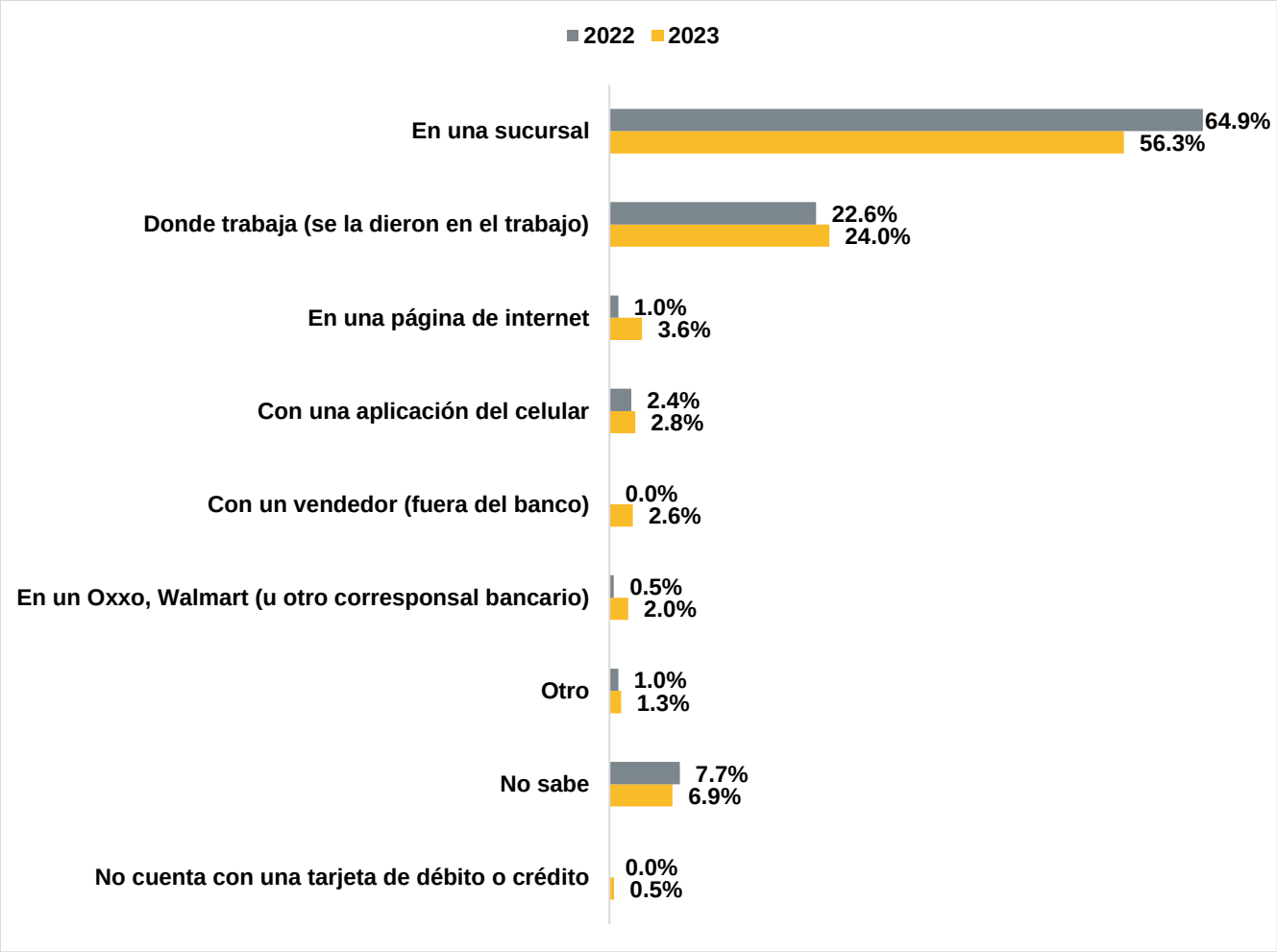


Fuente: IIEG, EIF.
Nota: Pregunta exclusiva para los que contestaron que cuentan con al menos uno de los productos financieros (excepto solo AFORE o monedero electrónico).

2.6 Contratación y consulta de movimientos

A los que contaban con una tarjeta de débito o crédito se les preguntó por el lugar donde la contrataron, a lo que el 56.3% dijo fue en sucursal, el segundo lugar fue el trabajo con 24.0%, mientras que con la aplicación del celular contrató el 2.8%, y el 3.6% dijo que la eligió en una página de internet. El 2.0% de los encuestados mencionó que lo hizo mediante un corresponsal bancario.

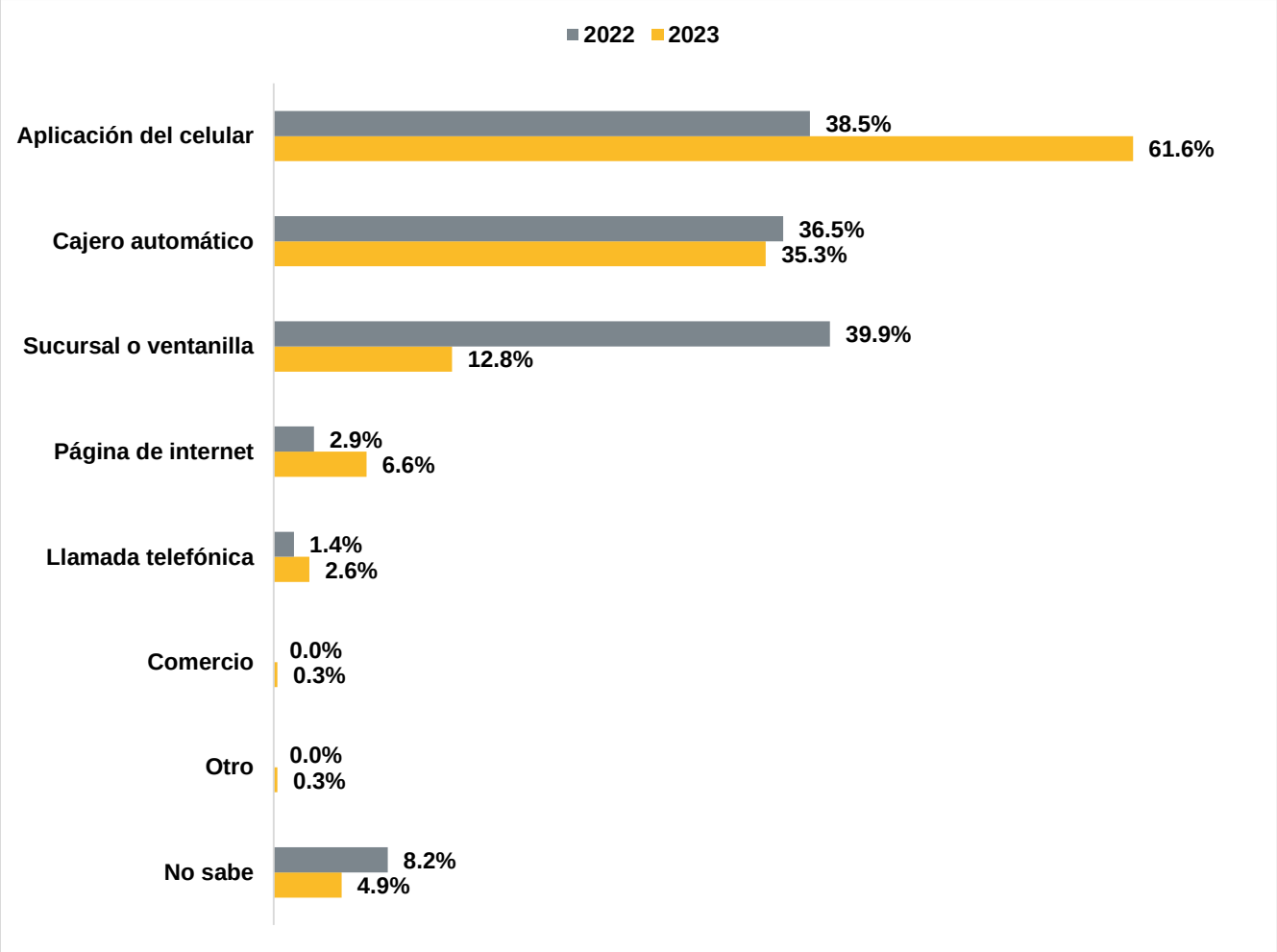
Figura 21. ¿Dónde contrató su última tarjeta de débito o crédito? 2022-2023



Fuente: IIEG, EIF 2023.
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 pasó de ser la primera opción en 2022 a la tercera en 2023, ocupando el primer lugar la aplicación del celular con el 61.6% de las menciones. La segunda mención más alta fue el cajero automático con el 35.3%, y la sucursal o ventanilla el 12.8%.

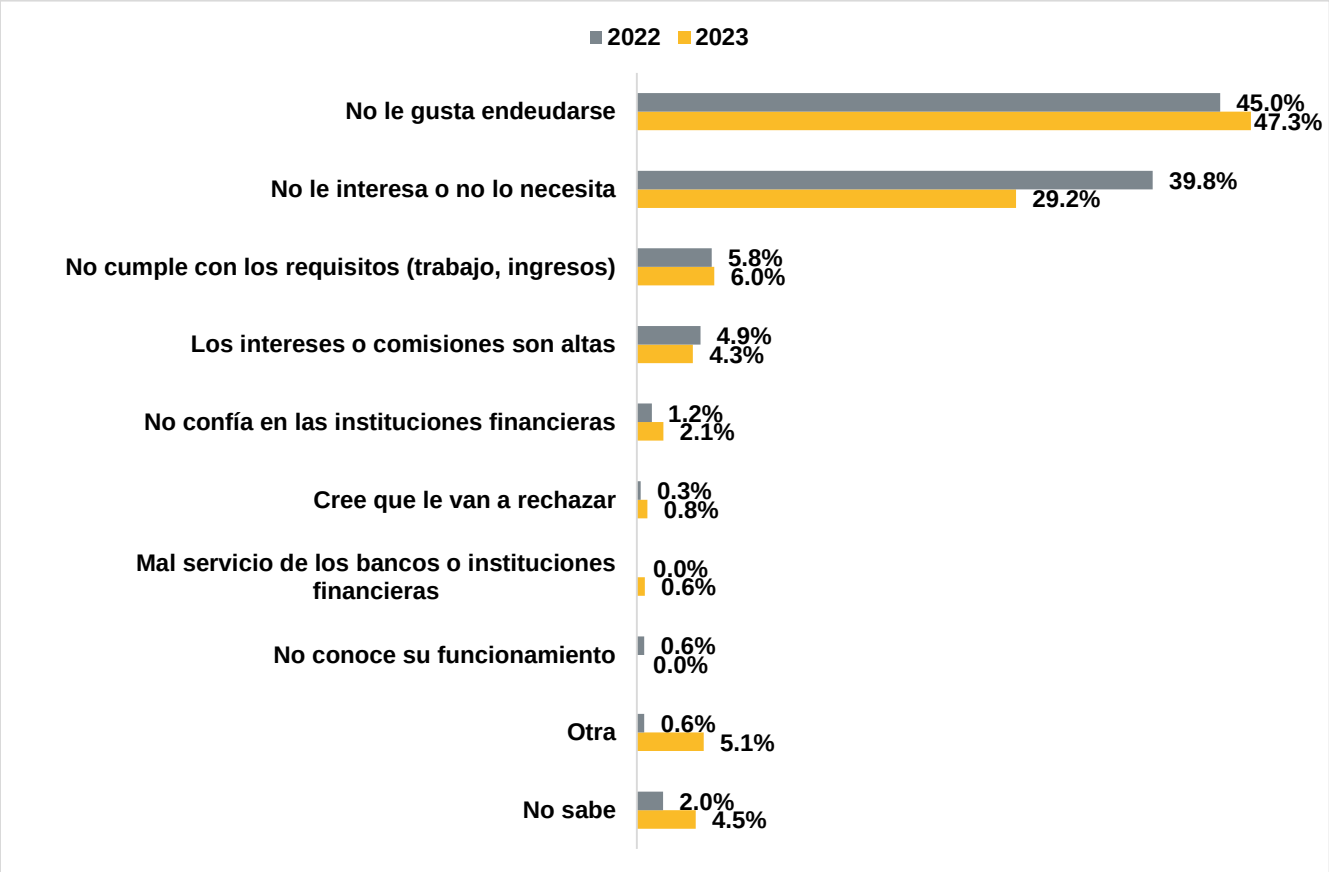
Figura 22. ¿Qué medios suele utilizar para consultar o hacer movimientos en sus cuentas? 2022-2023



Fuente: IIEG, EIF 2023. 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 47.3% dijo que no contaban con un crédito porque no les gusta endeudarse, mientras que el 29.2% mencionó que no tenía porque no le interesa o no lo necesita. El 6.0% 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 4.3% de las respuestas.

Figura 23. ¿Cuál es la principal razón por la que no cuenta con una tarjeta de crédito o préstamo personal? 2022-2023

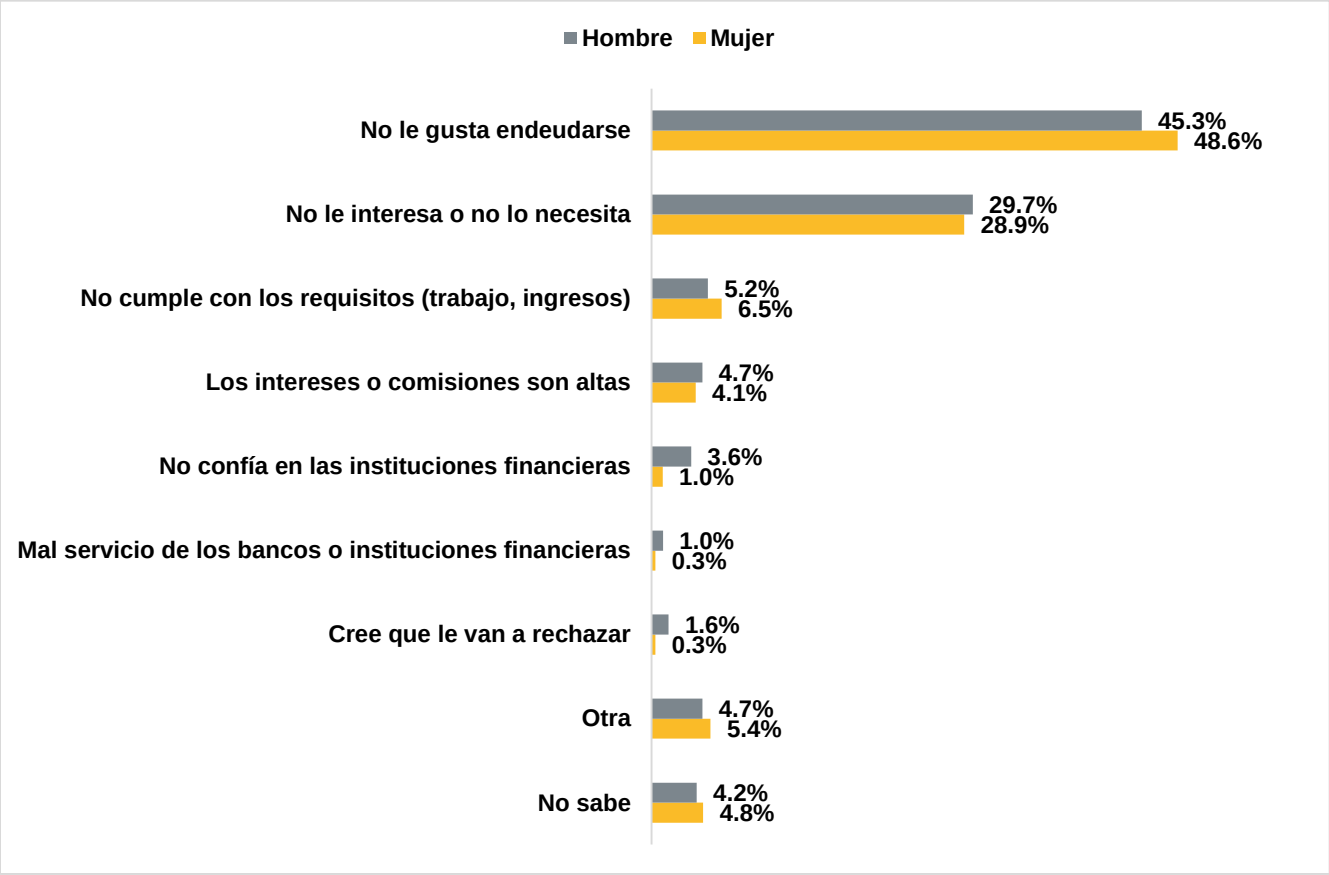


Fuente: IIEG, EIF 2023.
Nota: Pregunta exclusiva para los que contestaron que no cuentan con tarjeta de crédito ni crédito personal.

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

Al dividir las respuestas por sexo del encuestado, la razón de que no les gusta endeudarse se mantiene como la principal, con 48.6% de las respuestas de las mujeres y 45.3% de los hombres. Por su parte la razón de no cumple con los requisitos es más alta en las mujeres, alcanzando un 6.5%, frente a un 5.2% 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, 2023

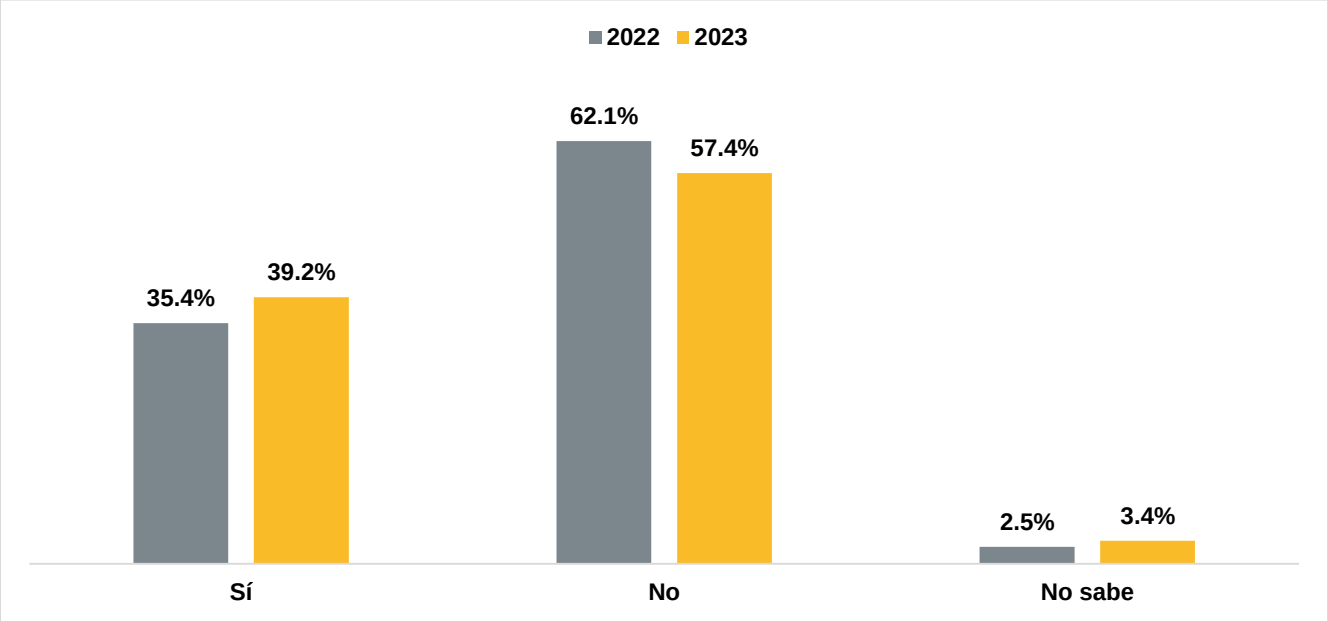


Fuente: IIEG, EIF 2023.

2.7 Planeación financiera del hogar

Sobre la planeación financiera del hogar, el porcentaje de hogares que mencionan que realizan un presupuesto para planear gastos aumentó de 35.4% en 2022 a 39.2% en 2023. El 57.4% de los encuestados mencionó que no cuenta con un presupuesto para gastos, mientras que el 3.4% desconoce si cuenta con algún presupuesto para planear sus gastos del hogar.

Figura 25. ¿En su hogar realizan un presupuesto para planear sus gastos? 2022-2023

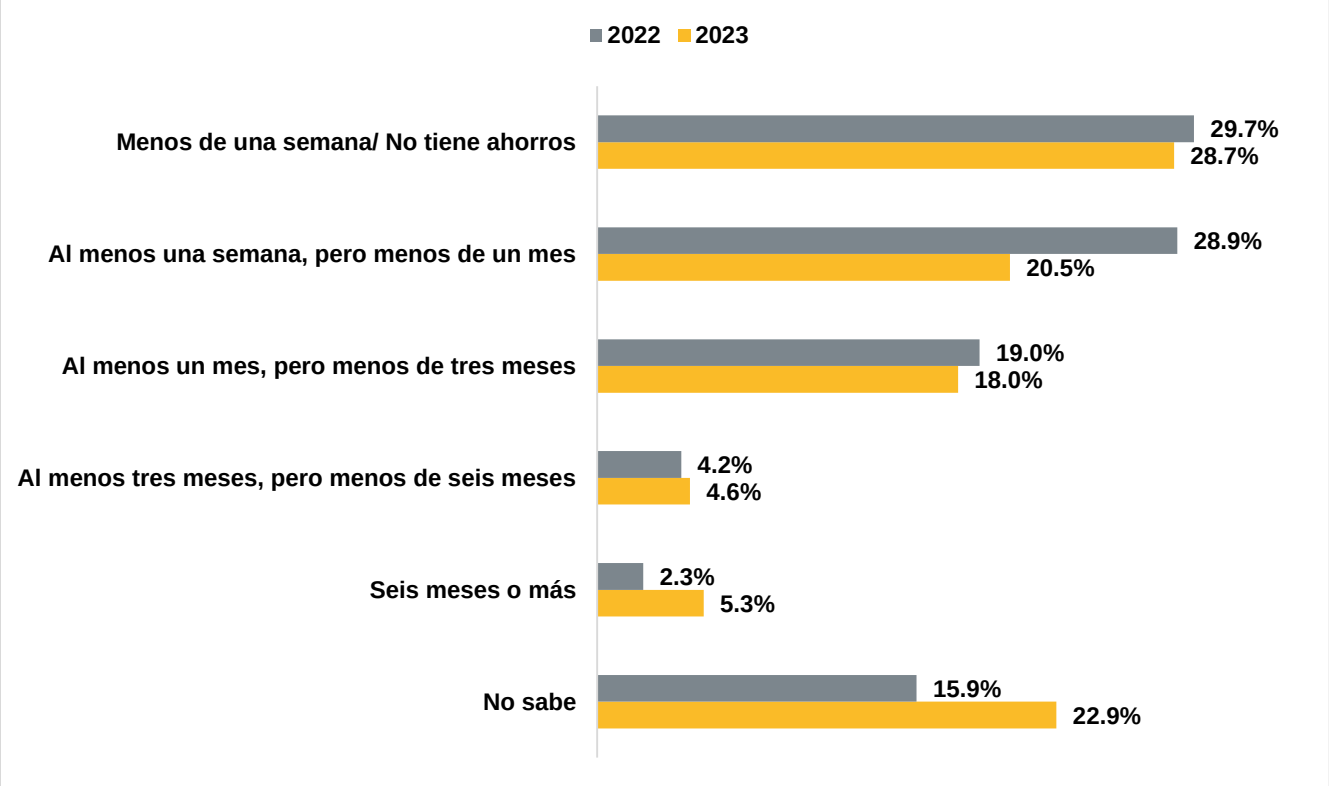


Fuente: IIEG, EIF 2023.

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

Por último, el 28.7% de los encuestados dijeron que tendrían menos de una semana o no tienen ahorros para hacer frente a una situación de desempleo, porcentaje inferior al 29.7% de la encuesta de 2022. Por otro lado, el 20.5% mencionó que cuentan por lo menos para una semana, pero menos de un mes para afrentar esta situación. El 18.0% podría cubrir sus gastos por al menos un mes, pero menos que tres meses. Mientras que solo 9.9% cuenta con tres meses o más de ahorros para cubrir sus gastos.

Figura 26. Si en su hogar se quedaran sin su fuente de ingresos, ¿por cuánto tiempo pudieran cubrir sus gastos con sus ahorros? 2022-2023

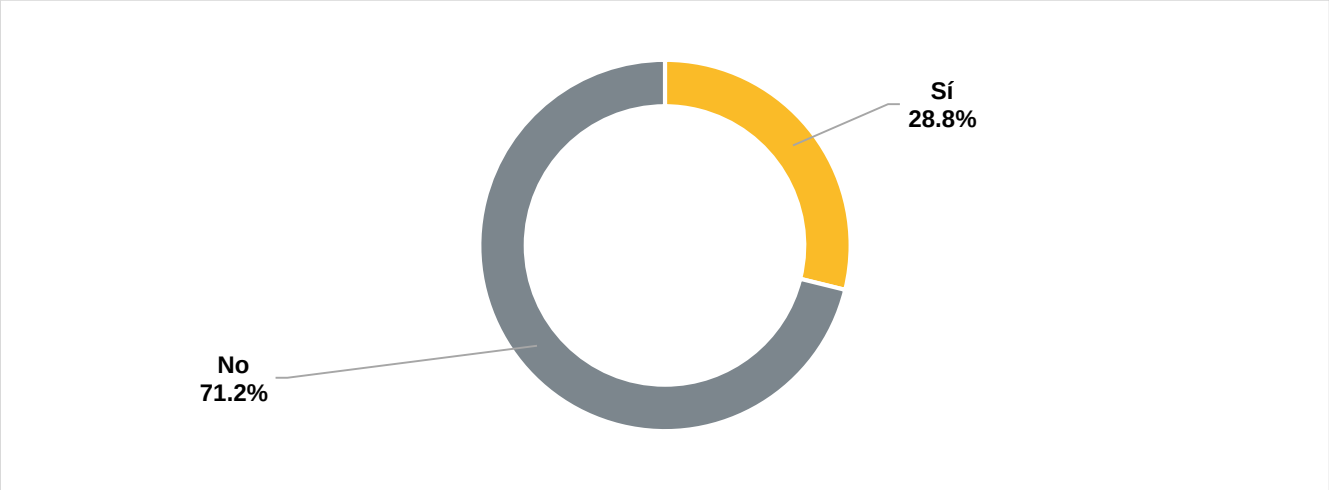


Fuente: IIEG, EIF 2023.

3 Módulo de acceso a la información

En la encuesta de 2023 se incluyó un módulo especial de preguntas para conocer si los hogares hacen uso de su derecho al acceso a la información. Del total de los informantes del hogar, el 28.8% ha consultado información en páginas del gobierno, mientras que el 71.2% no lo ha hecho.

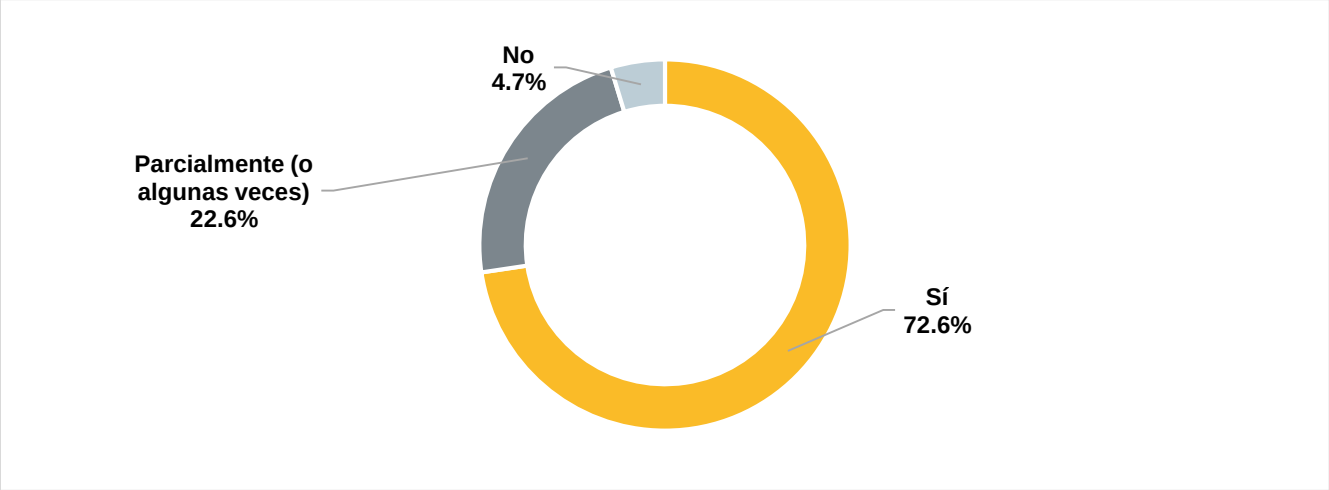
Figura 27. ¿Usted ha consultado información en páginas del gobierno?



Fuente: IIEG, EIF 2023.

De los encuestados que sí habían consultado información en páginas de gobierno, el 72.6% mencionó que sí obtuvo la información que necesitaba, para el 22.6% fue parcial, es decir, solo en algunas ocasiones, mientras que el 4.7% dijo que no encontró la información que necesitaba.

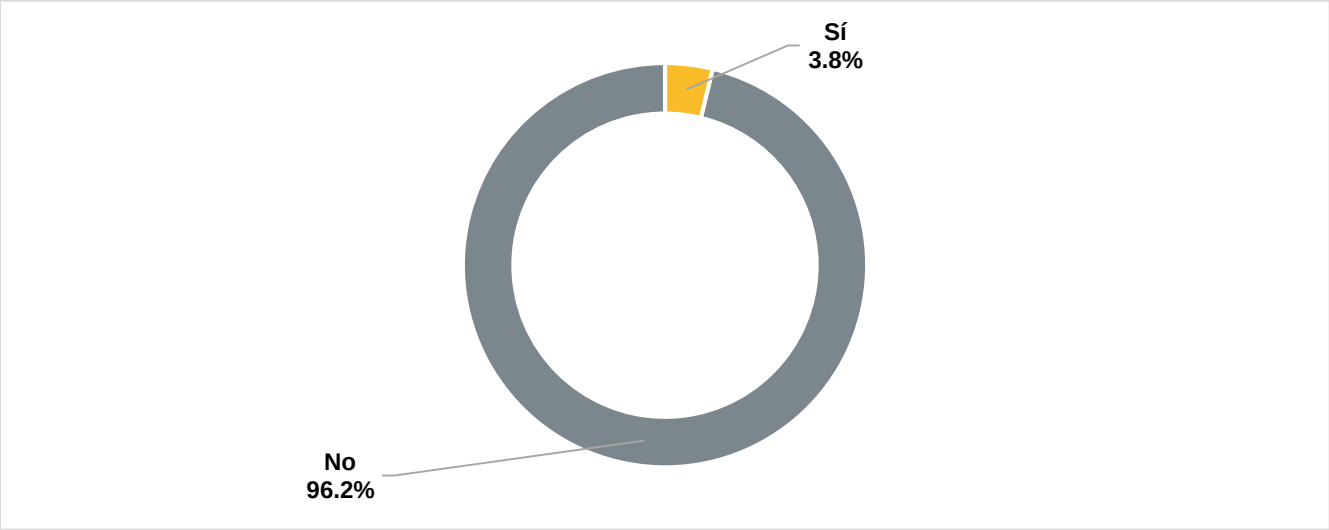
Figura 28. ¿Ha obtenido la información que necesitaba en estas páginas del gobierno?



Fuente: IIEG, EIF 2023.
Nota: Pregunta exclusiva para quienes consultaron información en las páginas de gobierno.

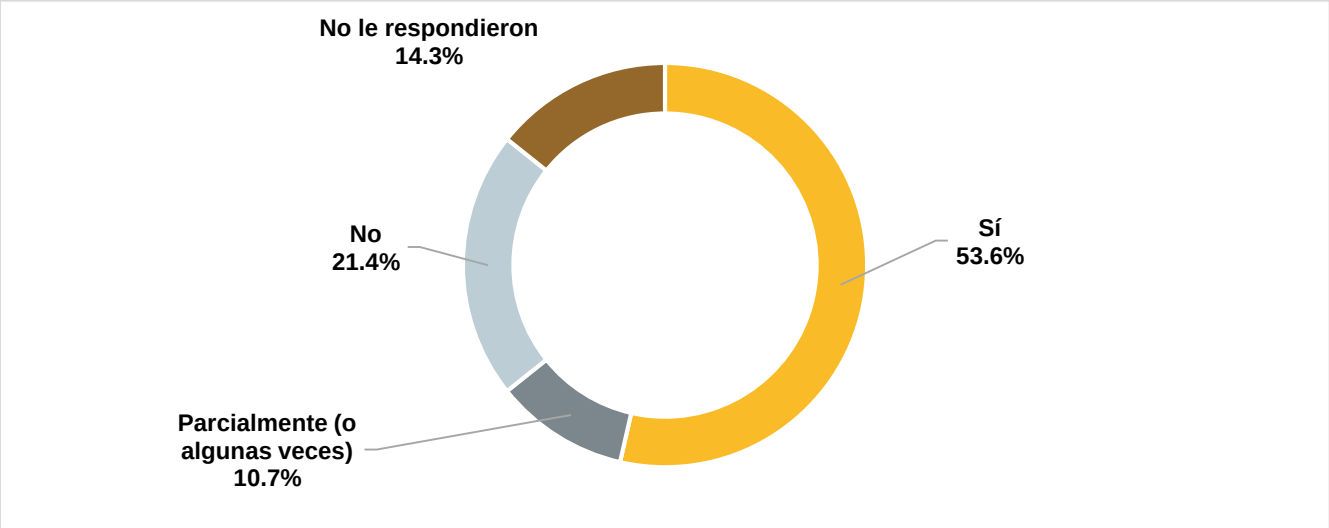
Del total de personas encuestadas, el 3.8% ha presentado solicitudes de información por internet o directamente en una oficina de gobierno. De éstas, el 53.6% mencionó que la información que le proporcionaron le fue útil, el 10.7% fue útil de manera parcial, el 21.4% dijo que no le fue útil, y el 14.3% mencionó que no le respondieron.

Figura 29. ¿Ha presentado alguna solicitud de información que no haya encontrado en las páginas de gobierno? (ya sea vía internet o en una oficina de gobierno)



Fuente: IIEG, EIF 2023.

Figura 30. ¿La información que le dieron le fue útil?

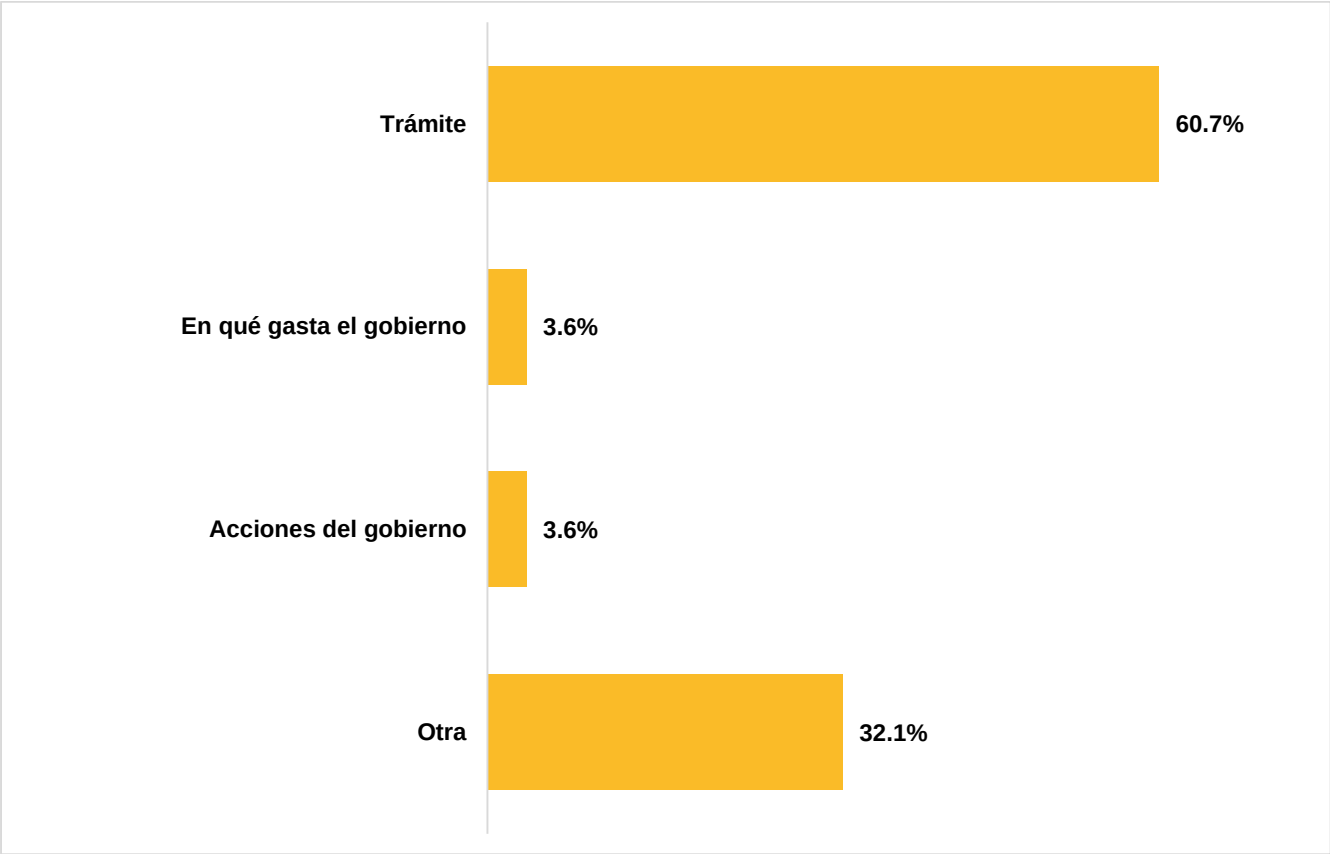


Fuente: IIEG, EIF 2023.
Nota: Pregunta exclusiva a quienes realizaron solicitudes de información.

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

En lo que respecta al tipo de información solicitada, de los encuestados que realizaron alguna solicitud de información, el 60.7% menciona haber solicitado un trámite, mientras que un 3.6% solicitó información sobre el gasto del gobierno y otro 3.6% sobre acciones del gobierno. Un 32.1% realizó otro tipo de solicitudes distintas a las categorías mencionadas.

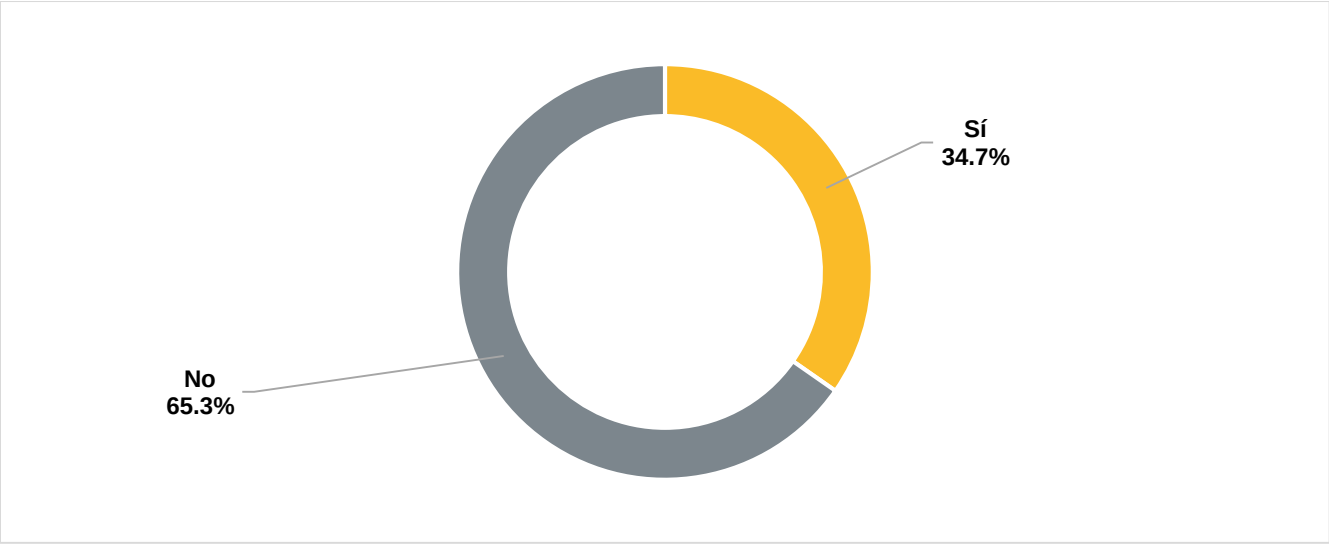
Figura 31. ¿Qué tipo de información solicitó?



Fuente: IIEG, EIF 2023.
Nota: Pregunta exclusiva a quienes realizaron solicitudes de información.

Del total de personas encuestadas, el 34.7% dice saber si hay un organismo estatal o federal de transparencia y acceso a la información. El 65.3% desconoce la existencia de dichos organismos.

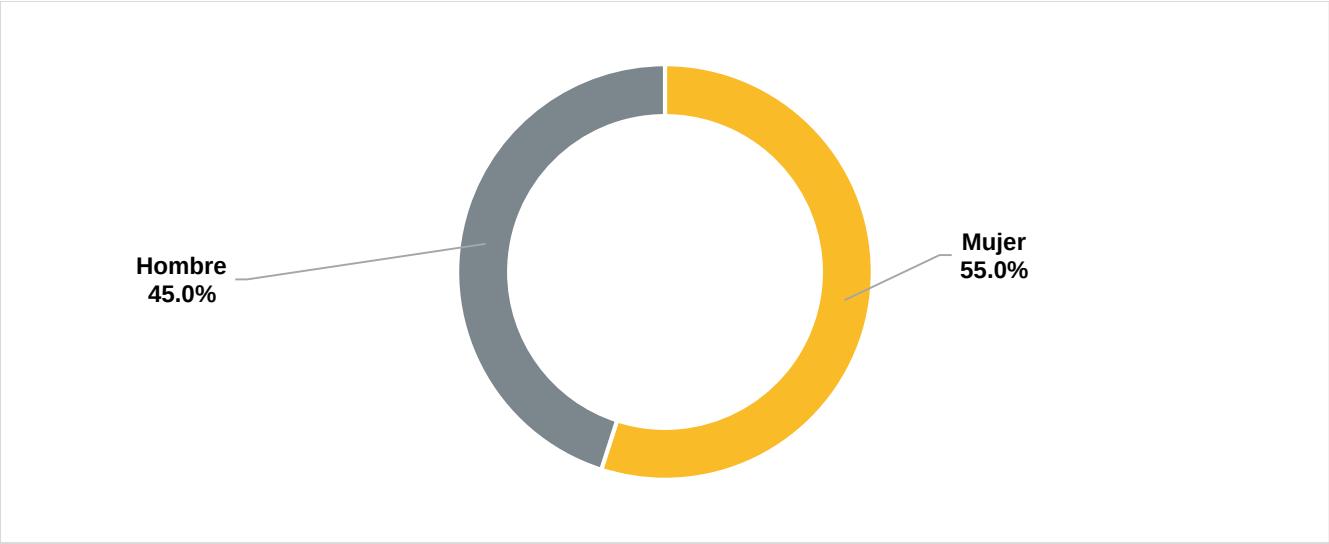
Figura 32. ¿Usted sabe si hay un organismo estatal o federal de transparencia y acceso a la información?



Fuente: IIEG, EIF 2023.

El 55.0% de las personas que participaron en este levantamiento fueron mujeres y el 45% hombres.

Figura 33. Sexo del encuestado



Fuente: IIEG, EIF 2023.

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

4 Conclusiones

Entre los principales resultados se tienen los siguientes. De los hogares encuestados, el 4.8% ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria en lo que va del año, cifra inferior al 5.2% del año anterior, mientras que el 1.8% lo ha hecho ante la CONDUSEF, cifra similar a la mencionada en 2022 de 1.7%, e inferior al 2.9% de 2021. 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 42.3% de ellas, sin embargo, esta cifra disminuyó con respecto a los dos años anteriores. Por otra parte, el 84.4% de los hogares continúa utilizando principalmente efectivo cuando realiza compras de 500 pesos o menos, mientras que el 6.3% dice hacerlo con tarjeta de débito y 3.0% con tarjeta de crédito.

Con relación a los medios de ahorro, el porcentaje de hogares encuestados que participa en tandas o rifas (tanto en ocasiones como de manera regular) aumentó de 16.1% en 2022 a 17.8% en 2023. No obstante, el porcentaje de hogares que menciona ahorrar en alguna institución financiera aumentó de 19.5% en 2022 a 27.2% en 2023, siendo la cuenta de ahorro el instrumento más utilizado con el 57.5% de los hogares que ahorran en el sector formal, seguido de los productos para el retiro (Afore, Pensión o plan personal de retiro) con el 14.0%. Cabe mencionar que el porcentaje de hogares que ahorra en fondos de inversión aumentó de 6.5% en 2022 a 11.0% en 2023, así como los que ahorraban en Certificados de la Tesorería (CETES) pasó de 1.1% en 2022 a 5.0% en 2023.

Sobre los productos financieros que utilizan los hogares encuestados se tiene que: el 26.3% cuenta con una tarjeta de tienda departamental, porcentaje menor al 28.9% del estudio anterior; el 10.2% cuenta con crédito de vivienda, porcentaje mayor al 5.6% del estudio anterior; el 6.0% de los encuestados en este año cuenta con crédito automotriz, porcentaje mayor al 3.3% del año anterior; el 21.4% tiene seguro de vida, porcentaje mayor al 10.5% del estudio anterior; el 26.8% cuenta con seguro automotriz; el 17.1% dijo contar con seguro de gastos médicos, porcentaje mayor al 9.4% del estudio del 2022; el 19.9% tiene caja de ahorro, porcentaje mayor al 16.7% del estudio anterior; el 15.5% dijo tener monedero electrónico, porcentaje mayor al 7.5% del año anterior; el 33.7% dice contar con algún tipo de ahorro para el retiro, porcentaje similar al del año anterior; el 50.3% dijo tener una tarjeta de débito, porcentaje mayor al 40.6% del estudio pasado; el 27.3% de los encuestados respondió contar con tarjeta de crédito, porcentaje mayor al 20.5% del 2022; y, el 13.3% dijo tener un crédito personal o de nómina, cantidad mayor al año anterior de 7.3%.

Respecto a la percepción de las comisiones que se pagan de los hogares encuestados que utiliza alguno de los productos financieros, el 42.7% de los encuestados las considera muy altas (16.2%) o altas (26.5%), porcentaje inferior al 53.2% del año pasado. El 23.2% las considera adecuadas y el 19.2% mencionó no pagar comisiones.

En cuanto al lugar de contratación de las tarjetas de crédito o de débito, el 56.3% dijo que fue en sucursal, el segundo lugar fue el trabajo con 24.0%, mientras que con la aplicación del celular contrató el 2.8%, y el 3.6% dijo que fue en una página de internet.

Con respecto al medio más utilizado para consultar o hacer movimientos, la sucursal o ventanilla pasó de ser la primera opción en 2022 a la tercera en 2023, ocupando el primer lugar la aplicación del celular con el 61.6% de las menciones. La segunda mención más alta fue el cajero automático con el 35.3%.

Respecto a las principales razones por las cuales no se cuenta con una tarjeta de crédito o préstamo personal el 47.3% dijo que no contaban con un crédito porque no les gusta endeudarse, mientras que el 29.2% 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 6.5%, frente a un 5.2% de los hombres.

Sobre la planeación financiera del hogar, el porcentaje de hogares que mencionan que realizan un presupuesto para planear gastos aumentó de 35.4% en 2022 a 39.2% en 2023, mientras que la proporción de hogares que dice contar con al menos tres meses para cubrir sus gastos en caso de quedarse sin su fuente de ingresos pasó de 6.5% en 2022 a 9.9% en 2023.

En cuanto al módulo especial de preguntas acceso a la información, del total de los informantes del hogar, el 28.8% ha consultado información en páginas del gobierno, mientras que de los encuestados que sí habían consultado información en páginas de gobierno, el 72.6% mencionó que sí logró obtener la información que necesitaba, sin embargo, el 22.6% dijo obtenerla parcialmente, mientras que el 4.7% dijo que no encontró la información que necesitaba.

Del total de personas encuestadas, el 3.8% ha presentado solicitudes de información por internet o directamente en una oficina de gobierno. De éstas, el 53.6% mencionó que la información que le proporcionaron le fue útil, el 10.7% fue útil de manera parcial, el 21.4% dijo que no le fue útil, y el 14.3% mencionó que no le respondieron. En lo que respecta al tipo de información solicitada, de los encuestados que realizaron alguna solicitud de información, el 60.7% menciona haber solicitado un trámite, mientras que un 3.6% solicitó información sobre el gasto del gobierno y otro 3.6% sobre acciones del gobierno.

Finalmente, uno de cada tres encuestados (34.7%) dijo tener conocimiento sobre la existencia de organismos estatales o federales de transparencia y acceso a la información, sugiriendo la importancia de fortalecer los esfuerzos de divulgación y educación para empoderar a la población en el ejercicio de sus derechos de acceso a la información, así como de aumentar la conciencia pública sobre los mecanismos disponibles para acceder a la información gubernamental.

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

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.

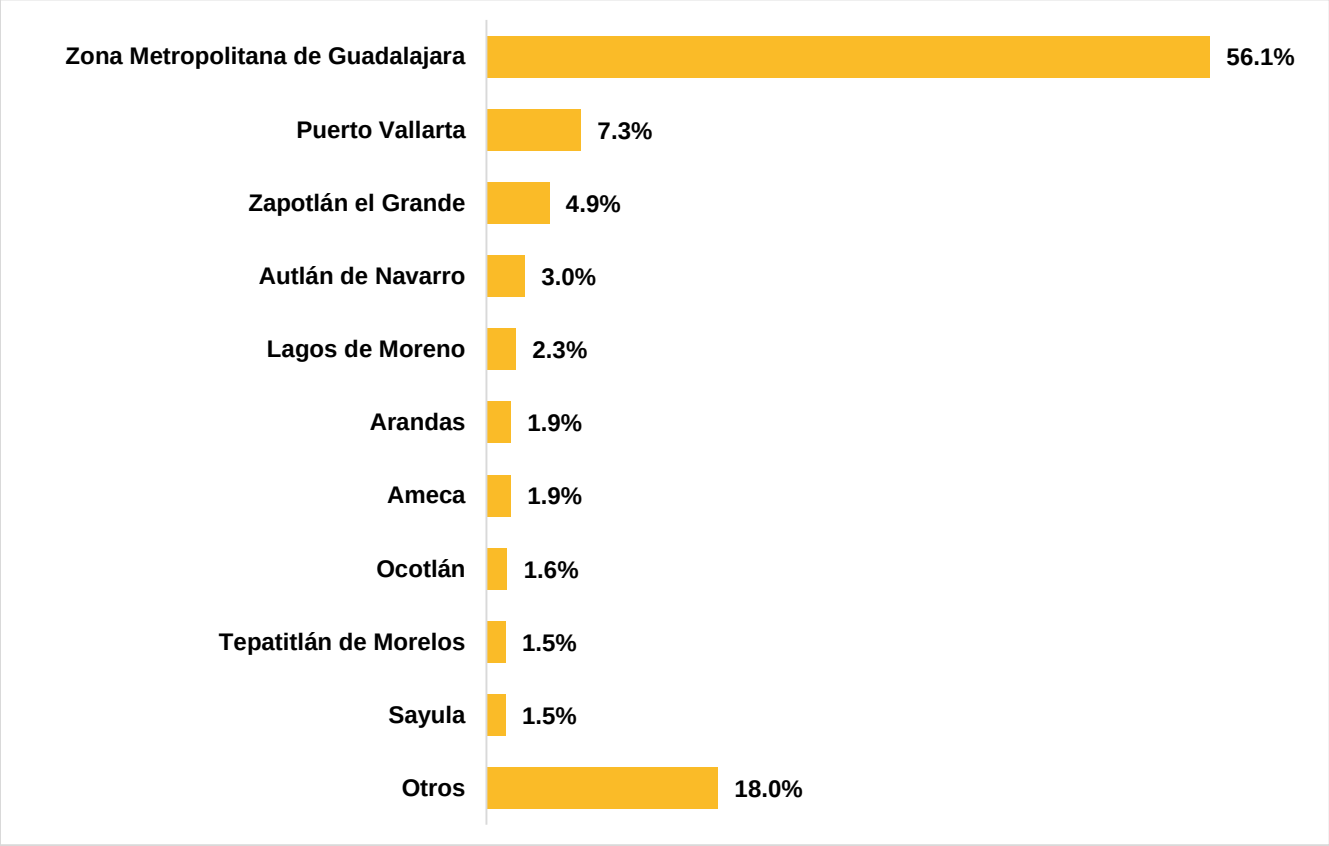
Calzada de los Pirules 71 Col. Ciudad Granja
C. P. 45010, Zapopan, Jalisco, Méx.
Teléfono: (33) 3777-1770

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



Fuente: IIEG, EIF 2023.

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

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
- Acceso a la información

A6. Periodo de levantamiento

Del 1 al 22 de septiembre de 2023.

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

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

Si tiene dudas sobre este cuestionario puede enviarnos un correo a 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)

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

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. ¿Usted ha consultado información en páginas del gobierno?
    - Sí
    - No

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

16. ¿Ha obtenido la información que necesitaba en estas páginas del gobierno? *Pregunta exclusiva para los que contestaron "Sí" en la pregunta 15.*
    - Sí
    - Parcialmente (o algunas veces)
    - No

17. ¿Ha presentado alguna solicitud de información que no haya encontrado en las páginas de gobierno? (ya sea vía internet o en una oficina de gobierno)
    - Sí
    - No

18. ¿La información que le dieron le fue útil? *Pregunta exclusiva para los que contestaron "Sí" en la pregunta 17.*
    - Sí
    - Parcialmente (o algunas veces)
    - No
    - No le respondieron

19. ¿Qué tipo de información solicitó? *Pregunta exclusiva para los que contestaron "Sí" en la pregunta 17.*
    - Trámite
    - En qué gasta el gobierno
    - Acciones del gobierno
    - Otra (Por favor especifique)

20. ¿Usted sabe si hay un organismo estatal o federal de transparencia y acceso a la información?
    - Sí
    - No

21. Sexo de encuestado(a):
    - Hombre
    - Mujer
    - No contestó

www.iieg.gob.mx
IIEG Jalisco

Calzada de los Pirules 71 Col. Ciudad Granja.
C.P. 45010, Zapopan, Jalisco, México.
contacto@iieg.gob.mx
33377-71770

IIEG
Instituto de Información
Estadística y Geográfica
de Jalisco

Jalisco