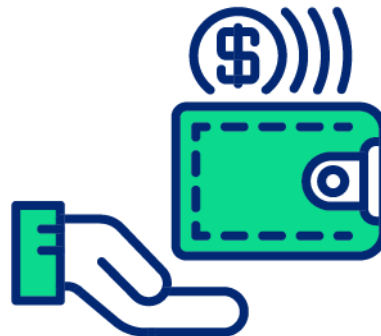




IIEG
Instituto de Información
Estadística y Geográfica
de Jalisco



ENCUESTA SOBRE

Inclusión financiera en los hogares de Jalisco.

2024

Fecha de publicación: **25 de noviembre de 2024**
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	17
2.6	Contratación y consulta de movimientos	18
2.7	Planeación financiera del hogar	22
3	Conclusiones	24
Anexo.	Nota metodológica	26
A1.	Diseño conceptual de la encuesta	26
A2.	Unidad de observación	26
A3.	Cobertura geográfica	26
A4.	Muestra	27
A5.	Cobertura temática	28
A6.	Periodo de levantamiento	28
A7.	Cuestionario	29

1 Introducción

El objetivo de la “Encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco 2024” (EIF 2024 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 603 hogares, lo que implica un margen de error del 4.0% y un nivel de confianza del 95%. La fecha de levantamiento fue del 2 de septiembre al 10 de octubre de 2024.

La estructura del presente se compone de la siguiente manera; se iniciará exponiendo las respuestas obtenidas por los encuestados, acompañadas de un gráfico que buscará presentar la información de manera sintetizada y concisa, así como de una breve interpretación de estos datos, los cuales, serán comparados con aquellos obtenidos en los dos años anteriores inmediatos. Posteriormente, en el apartado de conclusiones, se proporcionará un análisis y reflexión general sobre los resultados obtenidos, así como un análisis con los datos recabados en las publicaciones anteriores de la presente encuesta. A continuación, se encontrará la sección de la nota metodológica donde se describirá el diseño conceptual de esta encuesta, la cobertura geográfica, así como la muestra y la cobertura temática, para finalizar con la presentación del cuestionario que fue aplicado a los hogares encuestados.

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 (500 pesos o menos); iii) si cuentan con alguna modalidad de ahorro, ya sean modalidades de ahorro formales o informales; iv) cuáles productos financieros utilizan; 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.

Cabe señalar que en la página web del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco se pueden descargar los microdatos para su uso general con el fin de que puedan adentrarse en el análisis de esta encuesta.

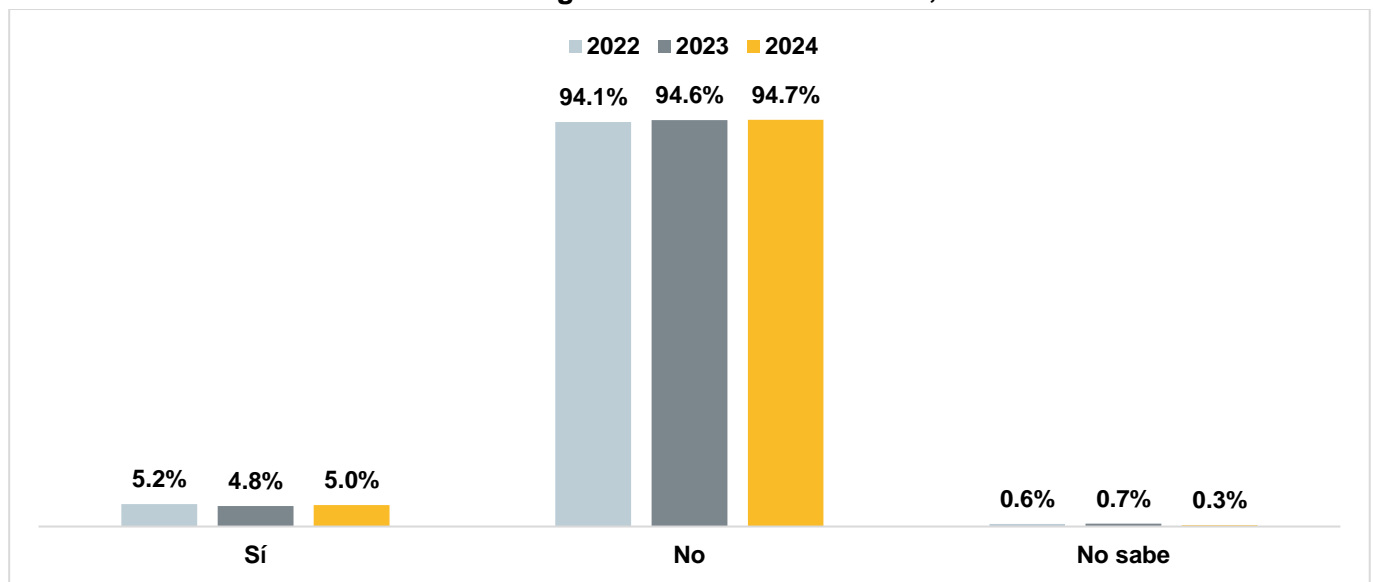
A continuación, se presentan los resultados de la encuesta sobre inclusión financiera en los hogares de Jalisco 2024.

2 Resultados de la encuesta

2.1 Quejas

De los hogares encuestados, el 5.0% ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria en lo que va del año, cifra ligeramente mayor al 4.8% reportado para 2023 y ligeramente menor al 5.2% del 2022. Respecto a aquellos que no hayan emitido una queja, el porcentaje permanece prácticamente sin variación; manteniéndose dentro del 94.0% de los encuestados desde 2022, mientras que el resto (0.3%) respondieron desconocer al respecto.

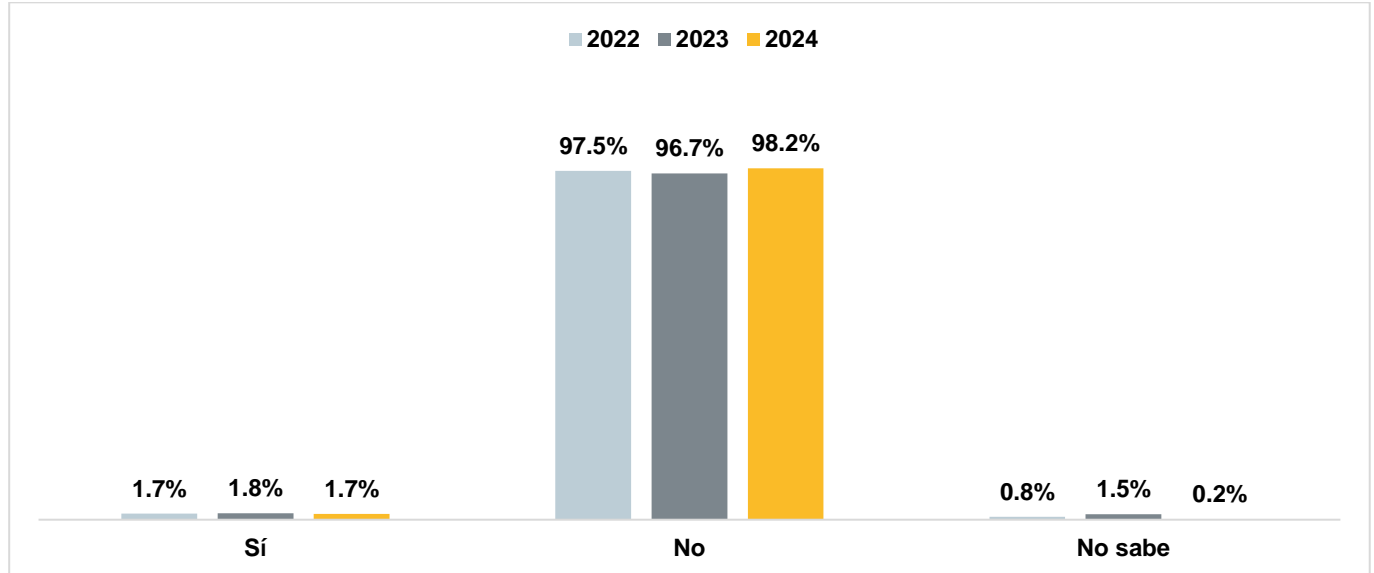
Figura 1. ¿En lo que va del año, usted o algún miembro del hogar ha puesto quejas formales en alguna institución bancaria?, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

El 1.7% 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 2023 de 1.8%, e igual a la reportada en 2022. El 98.2% no lo ha hecho y un 0.2% 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)?, 2022-2024

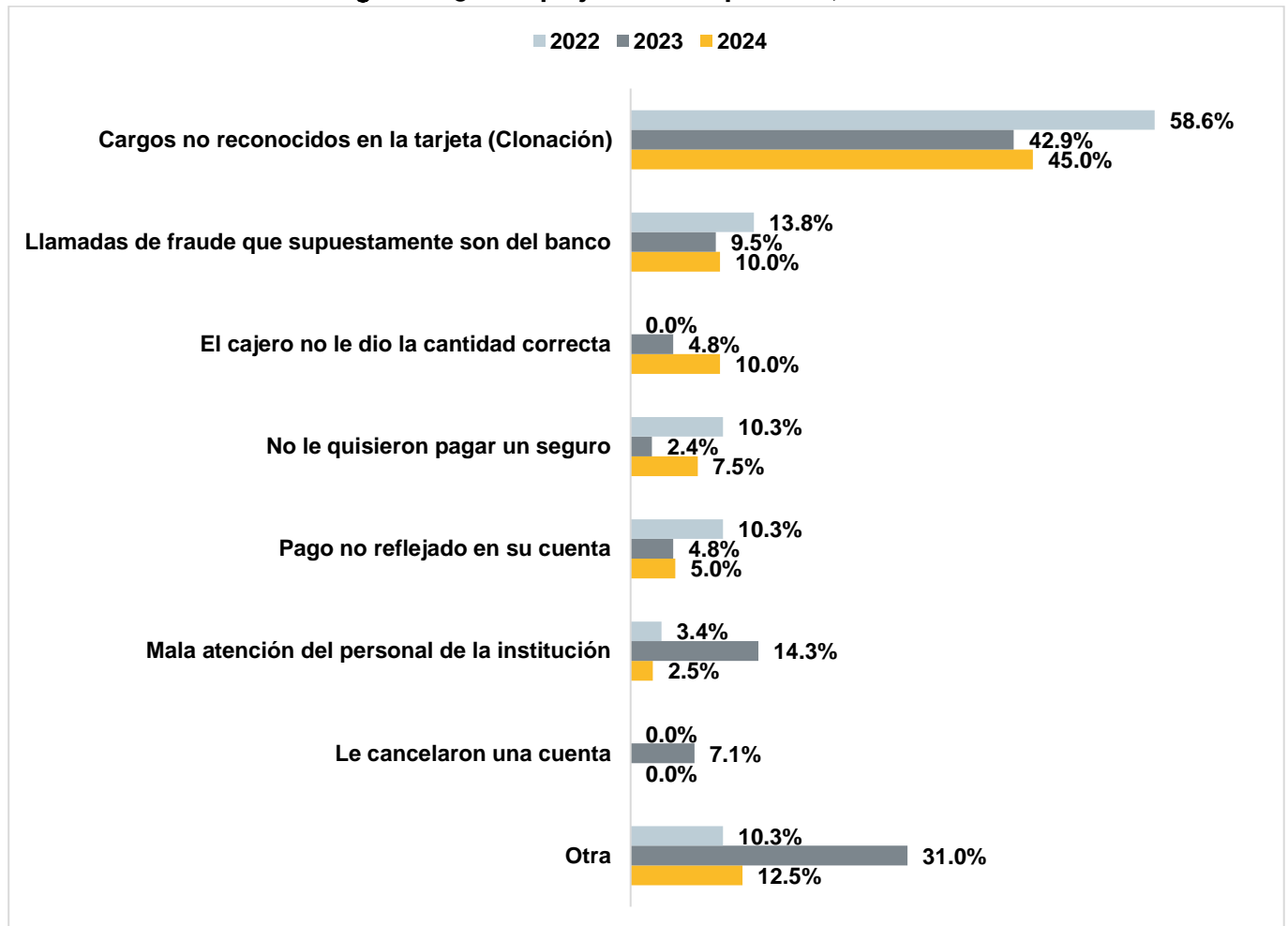


Fuente: IIEG, EIF 2024.

A los encuestados que afirmaron haber interpuesto una queja sobre el motivo de esta, los cargos no reconocidos en la tarjeta o clonación se mantienen como la queja más frecuente entre los encuestados por tercer año consecutivo; con el 45.0% de las menciones para el año 2024, aunque se puede apreciar una disminución con lo declarado en 2022, esta disminución fue mínima respecto a los resultados de 2023. La segunda queja más mencionada para 2024 fueron las llamadas apócrifas pretendiendo ser un banco, representando el 10.0% de las quejas.

Caben destacar los considerables aumentos de aquellos que se quejan respecto a que el cajero automático no les proporcionó el monto adecuado, y aquellos que no recibieron compensación por motivo de un seguro. Para el caso de problemas con el cajero, se aprecia un aumento de 5.2 puntos porcentuales con respecto a 2023, y, aquellos que no vieron retribución por parte de su seguro, pasaron de 2.4% de las quejas a 7.5% en 2024.

Figura 3. ¿Qué quejas ha interpuesto?, 2022-2024



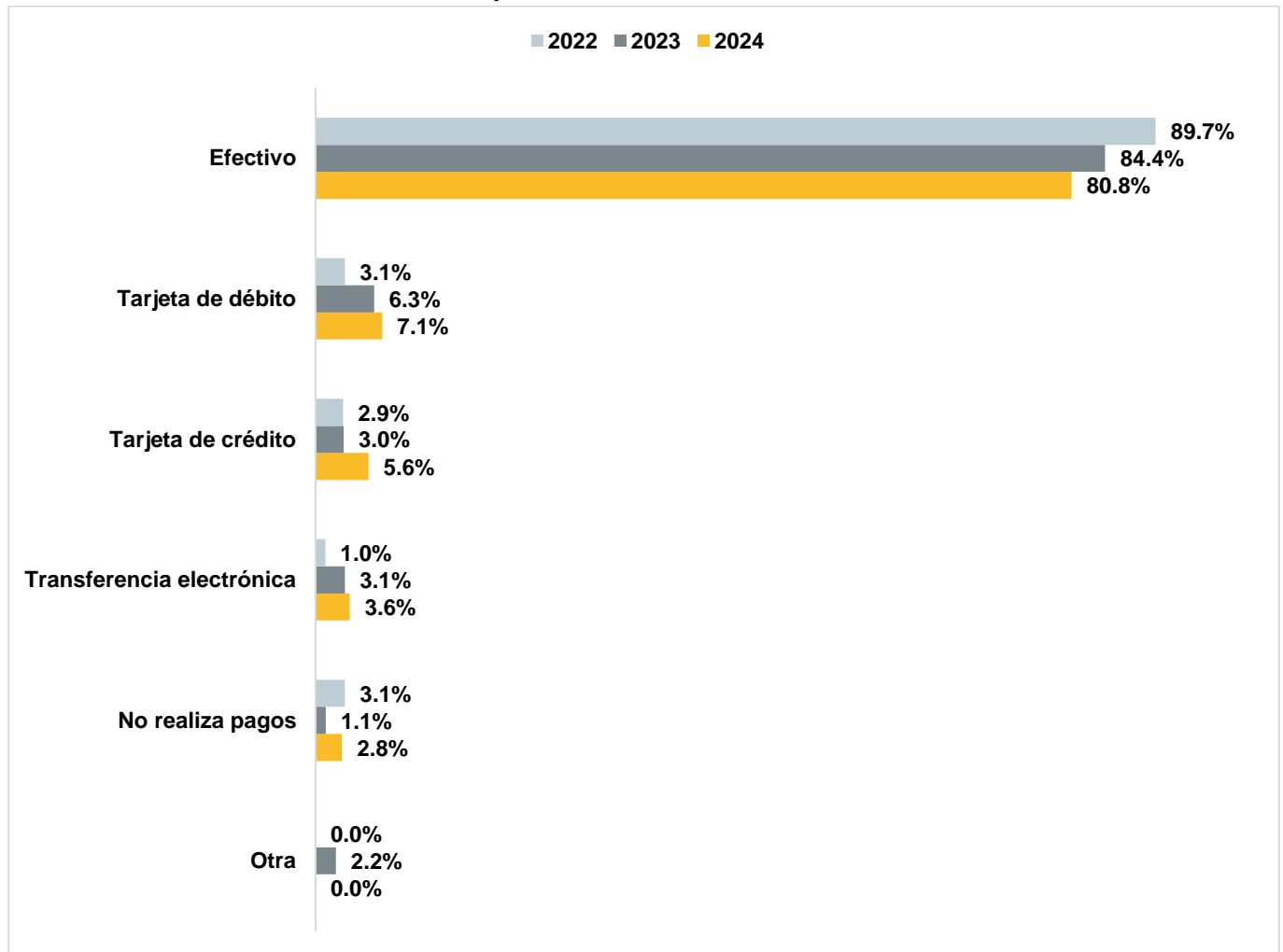
Fuente: IIEG, EIF 2024.

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 pago en efectivo cuando las compras son de 500 pesos o menos es la categoría que tiene la mayor frecuencia de uso, y aunque sigue siendo el de mayor porcentaje, se puede apreciar una disminución desde el año 2022, obteniendo el 89.7% para ese año, mientras que, en el 2023 fue de 84.4% y finalmente bajando al 80.8% en 2024. Por el contrario, para este tipo de transacciones de monto reducido, la tarjeta de débito se posiciona como la segunda opción predilecta entre los encuestados, aumentando año con año desde 2022, llegando a su máximo (7.1%) en 2024. A continuación, se encuentran aquellos que utilizan tarjeta de crédito, aumentando considerablemente respecto a 2023, pasando del 3.0% de los encuestados al 5.6% para 2024.

Figura 4. ¿Qué forma de pago utiliza con mayor frecuencia cuando realiza compras de 500 pesos o menos?, 2022-2024

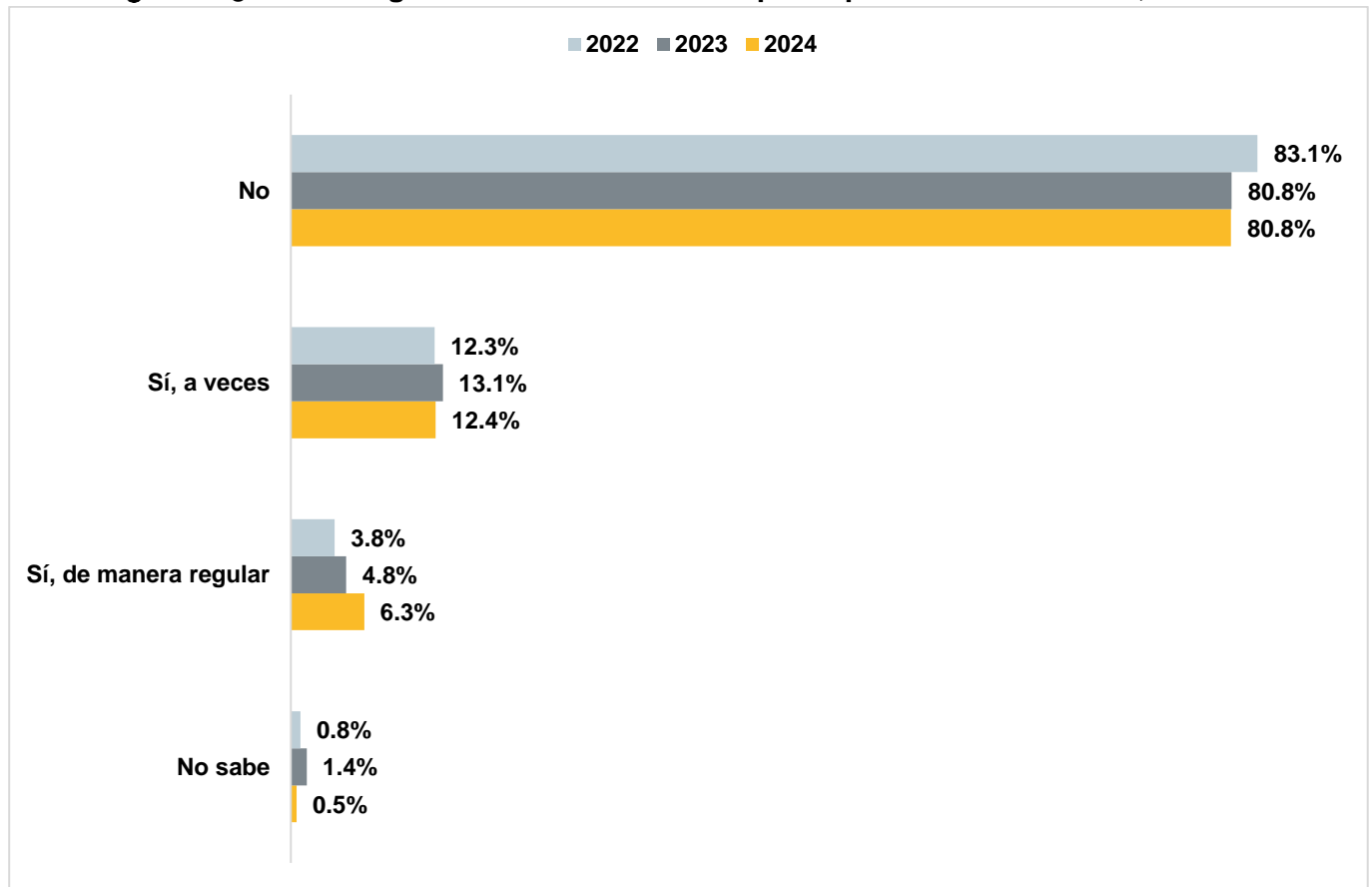


Fuente: IIEG, EIF 2024.

2.3 Medios de ahorro

Por otro lado, el porcentaje de hogares encuestados que participa en tandas o rifas aumentó ligeramente de 17.9% en 2023 a 18.7% en 2024. El porcentaje de hogares que no participa en este tipo de esquemas de ahorro informal se mantuvo inalterado con respecto al año 2023.

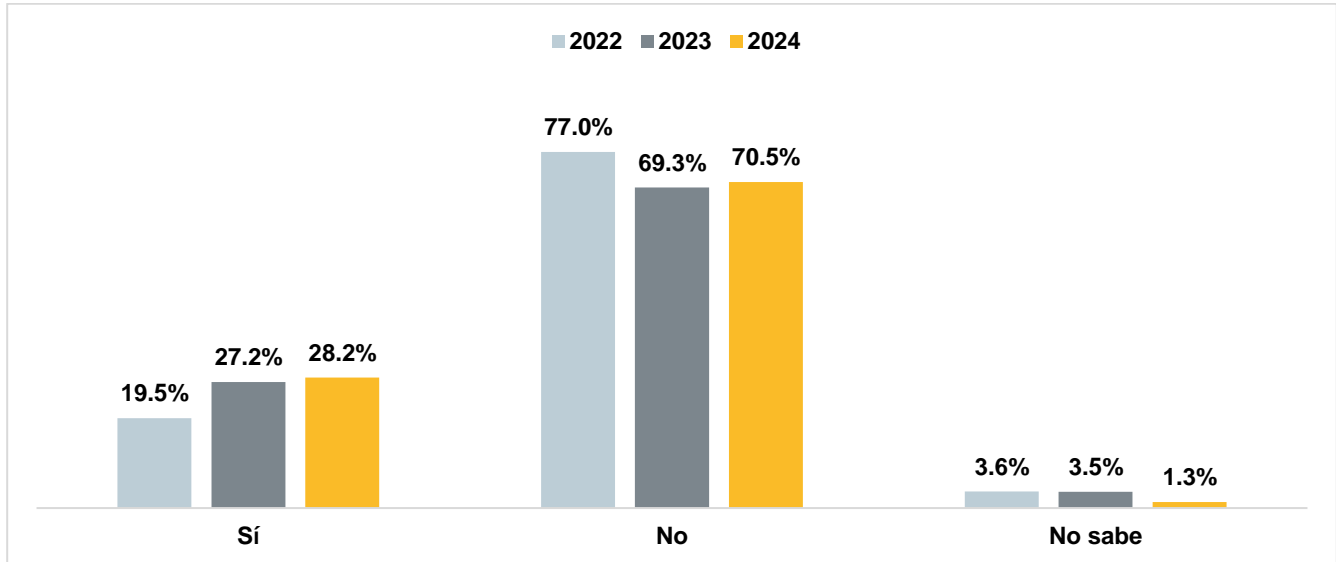
Figura 5. ¿Usted o algún miembro de la familia participa en tandas o rifas?, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

El porcentaje de hogares que menciona ahorrar en alguna institución financiera en 2024 aumentó ligeramente respecto al año anterior; de 27.2% en 2023 a 28.2% en 2024. Mientras que el 70.5% de ellos no lo hace, y el 1.3% no sabe si algún miembro de su hogar lo hace.

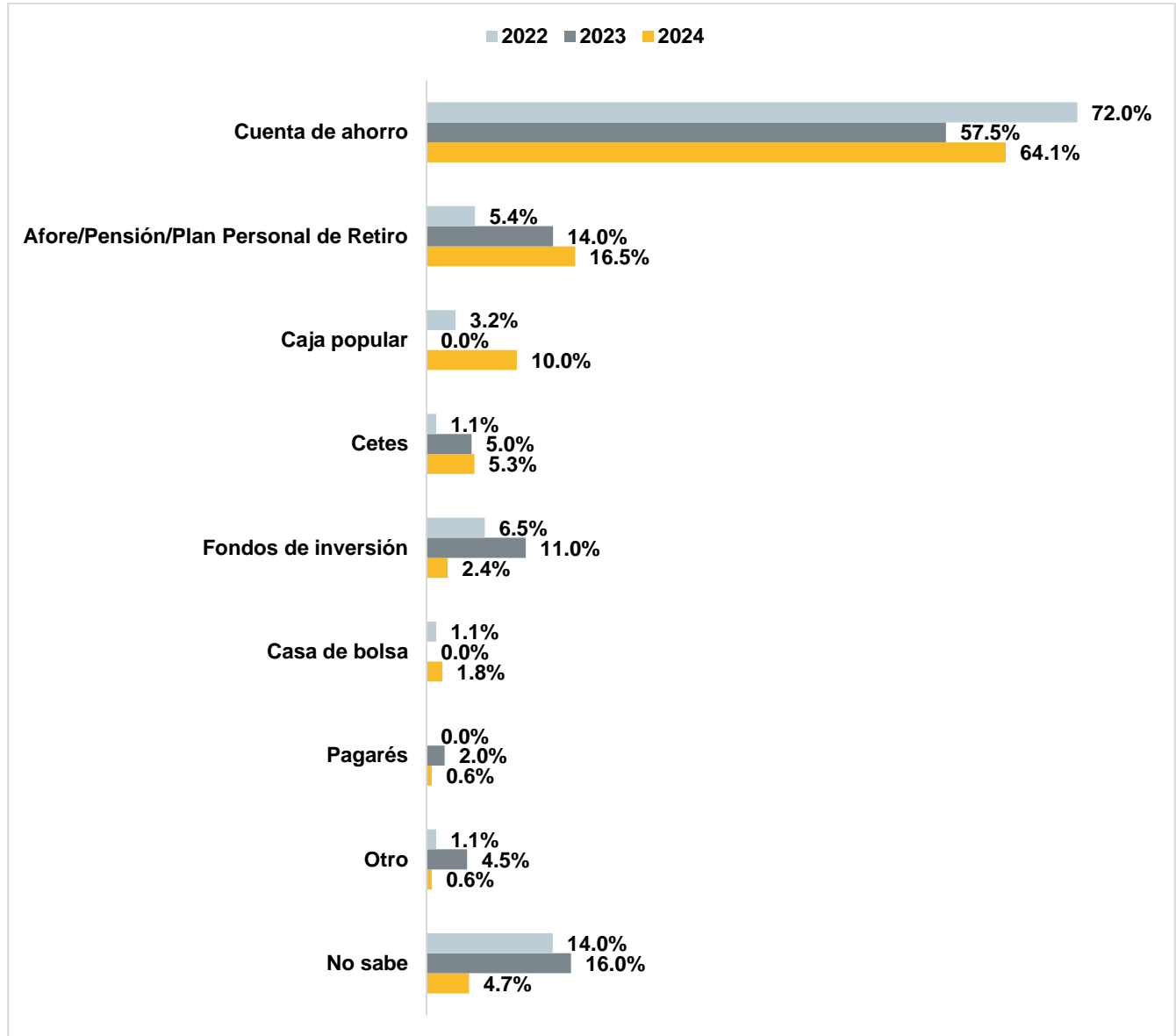
Figura 6. ¿Usted o algún miembro del hogar ahorra en alguna institución financiera?, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

De los hogares que sí ahorran en alguna institución financiera, el 64.1% menciona que lo hace en una cuenta de ahorro, cifra mayor a la reportada el año pasado, que se ubicaba en 57.5%. Por otra parte, aquellos que cuentan con alguna modalidad de AFORE o plan de retiro, representa al 16.5%. Por otra parte, los que ahorran en una caja popular, tuvieron un 10.0% de respuestas para 2024.

Figura 7. ¿Qué instrumento(s) o servicio(s) utiliza?, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

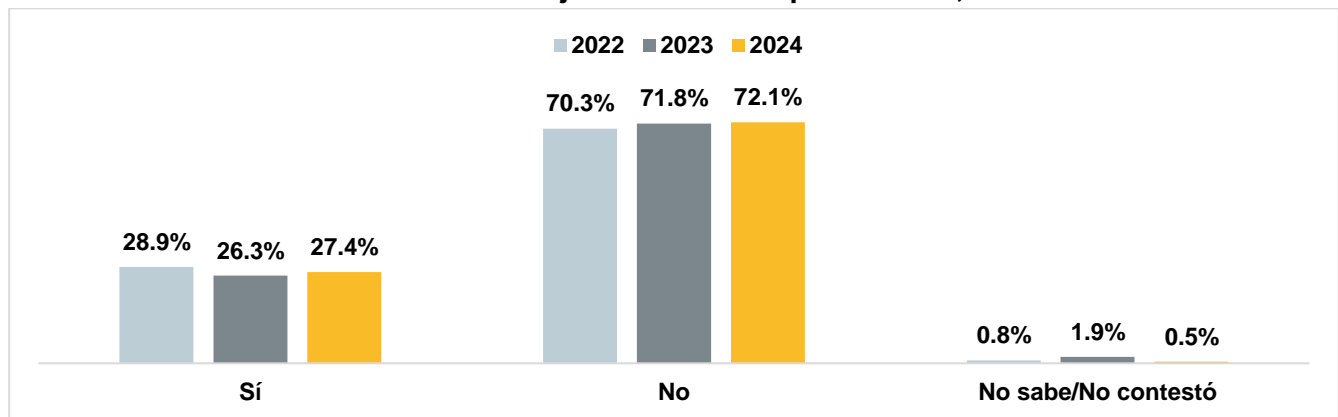
Nota: Pregunta exclusiva para quienes contestaron que ahorran en alguna institución financiera. Los porcentajes no suman 100% debido a que se podían elegir varias respuestas.

2.4 Productos financieros

Esta sección se deriva de preguntar a los encuestados qué tipo de producto financiero utilizan; les fue proporcionada una lista con varios de estos productos con el objetivo de conocer qué tipo de productos financieros utilizan los hogares de jaliscienses. A continuación, se presentan los resultados.

Un 27.4% respondió afirmativamente que cuenta con tarjeta departamental, porcentaje ligeramente mayor al 26.3% del estudio anterior, mientras que el 72.1% mencionó que no cuenta con tarjeta departamental.

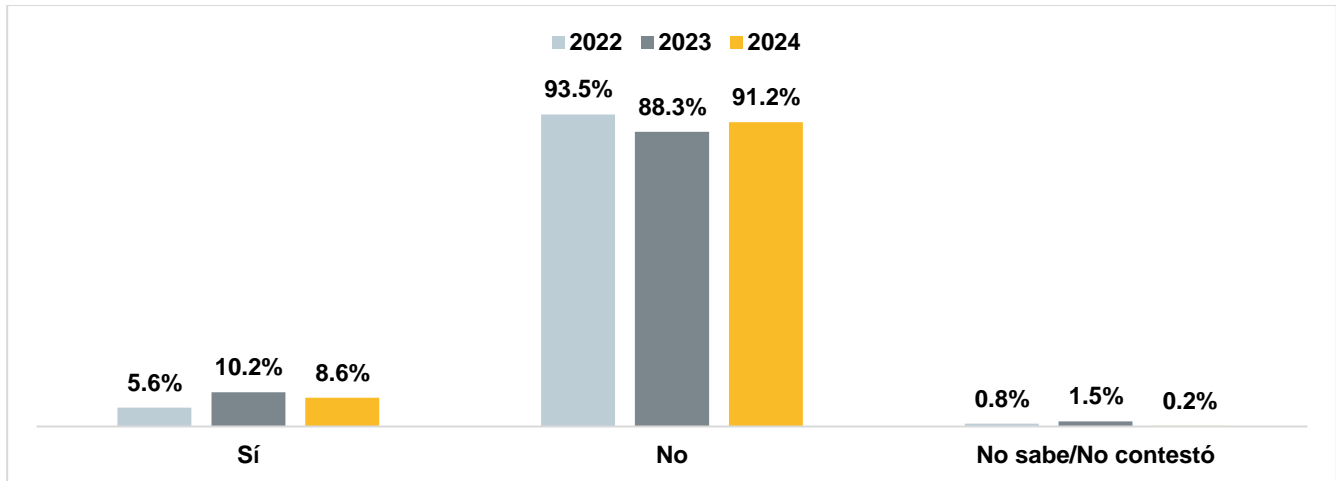
Figura 8. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de tienda departamental, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

Un 8.6% de los encuestados respondió que cuenta con un crédito de vivienda, porcentaje menor al 10.2% del estudio anterior; mientras que, un 91.2% respondió que no cuenta con este tipo de crédito.

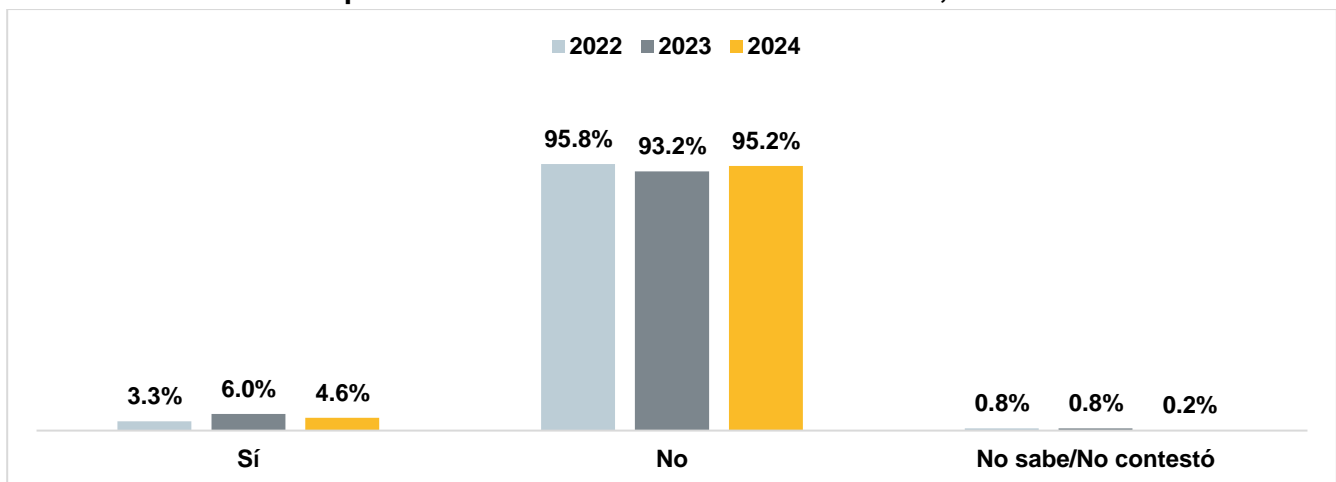
Figura 9. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Crédito de vivienda, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF2024.

Respecto a los créditos automotrices, el 4.6% de los encuestados en este año cuenta con este producto, porcentaje menor al 6.0% del año anterior. Un 95.2% respondió negativamente a esta pregunta.

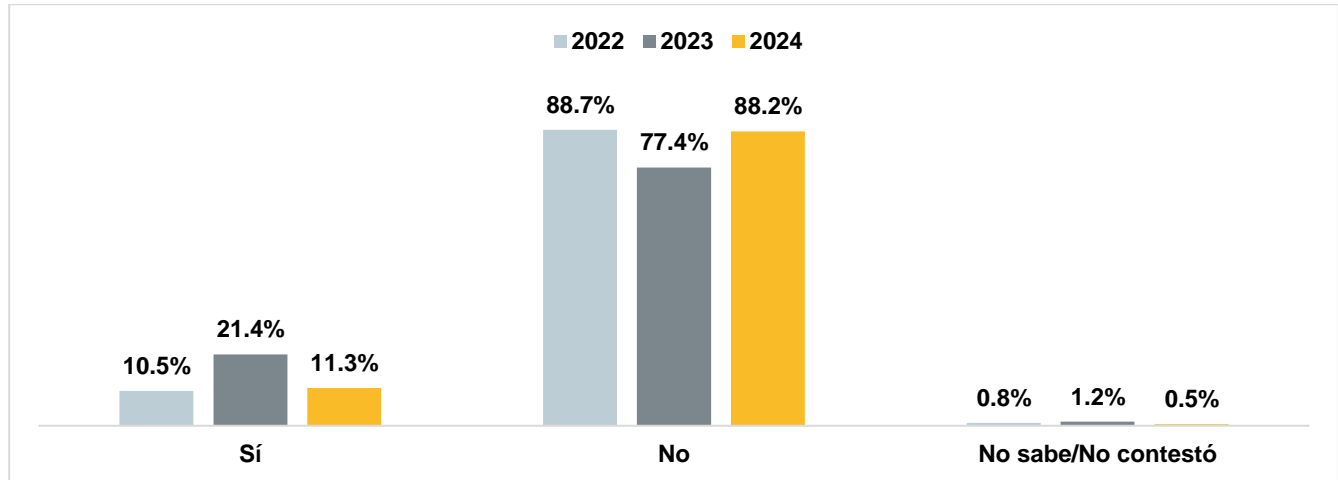
Figura 10. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Crédito automotriz, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

En cuanto al seguro de vida, un 11.3% respondió afirmativamente, porcentaje menor al 21.4% del estudio anterior. El 88.2% mencionó que no cuenta con este instrumento.

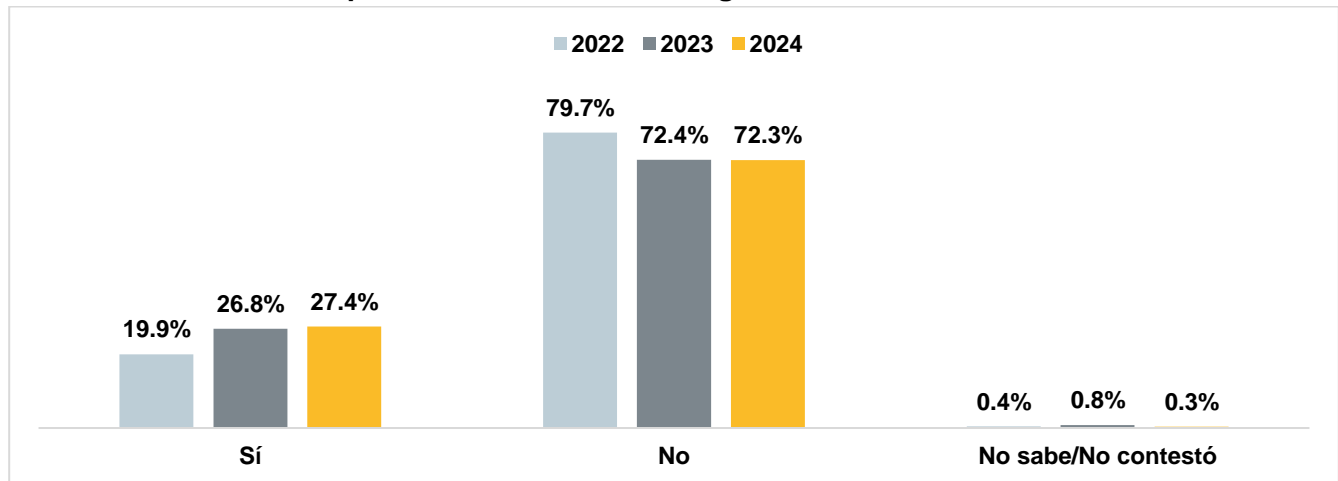
Figura 11. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Seguro de vida, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

En el caso de los seguros automotrices, el 27.4% contestó afirmativamente a esta pregunta, porcentaje mayor al 26.8% del estudio anterior. El 72.3% no cuenta con este seguro para los autos.

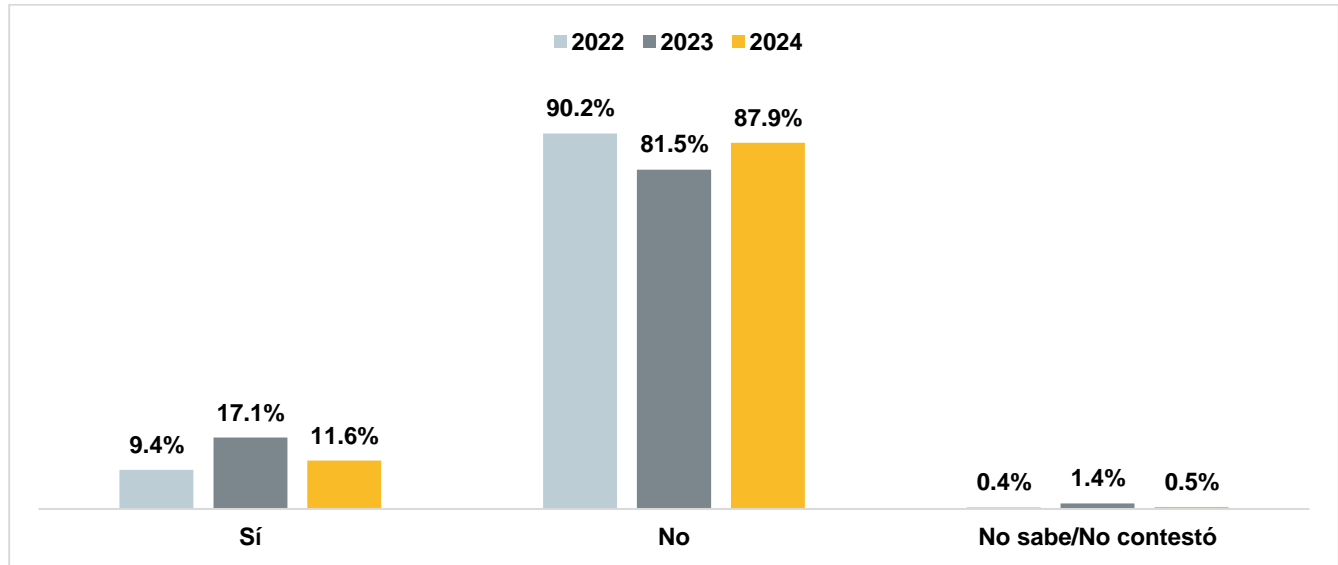
Figura 12. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Seguro automotriz, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

Con relación al seguro de gastos médicos, el 11.6% de los encuestados mencionó sí contar con este instrumento, porcentaje menor al 17.1% del estudio de 2023; mientras que, el 87.9% mencionó no estar asegurado con este producto.

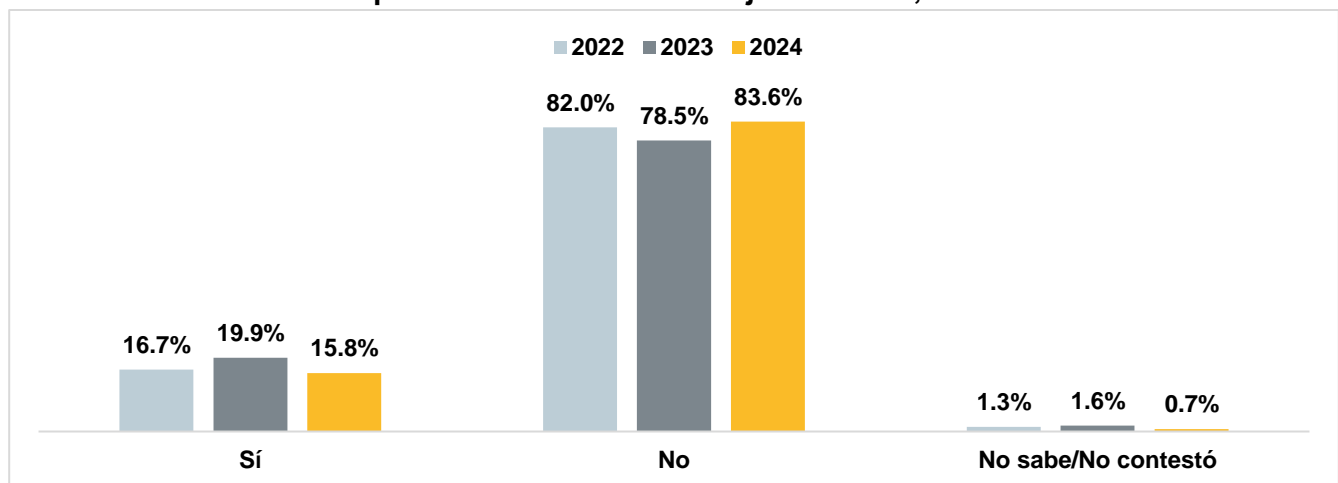
Figura 13. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Seguro de gastos médicos, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

También se preguntó si se cuenta con caja de ahorro, a lo que el 15.8% contestó afirmativamente, porcentaje menor al 19.9% del estudio anterior. Por otro lado, el 83.6% respondió que no cuenta con este instrumento financiero.

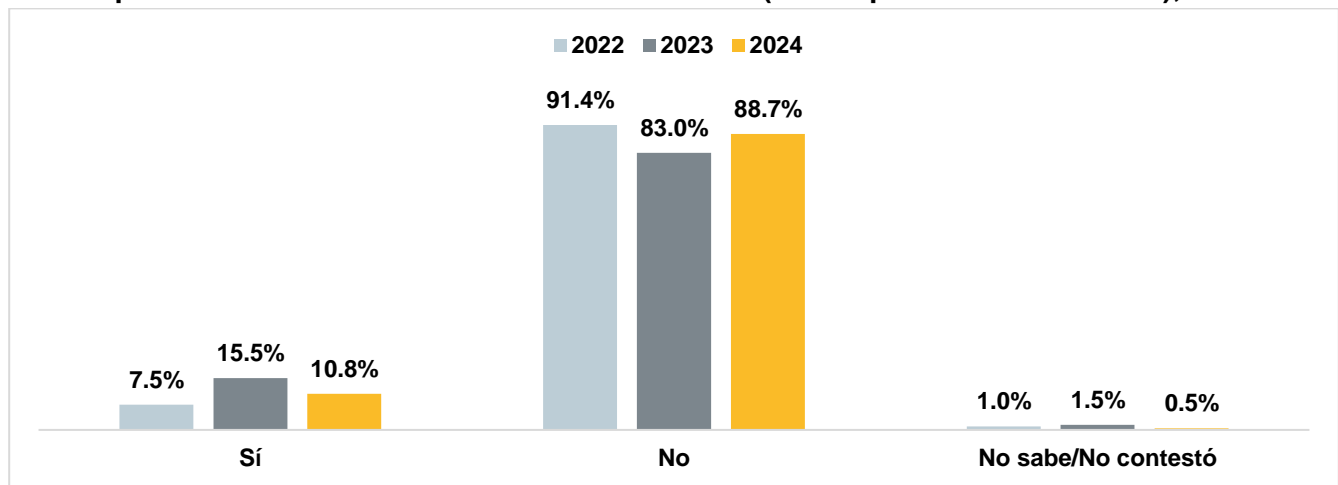
Figura 14. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Caja de ahorro, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

Para la opción de monedero electrónico, que se preguntó por primera vez en 2022, el 10.8% de las respuestas fueron afirmativas, porcentaje menor al 15.5% del año anterior. Mientras que, un 88.7% dijo que no cuenta con monedero electrónico.

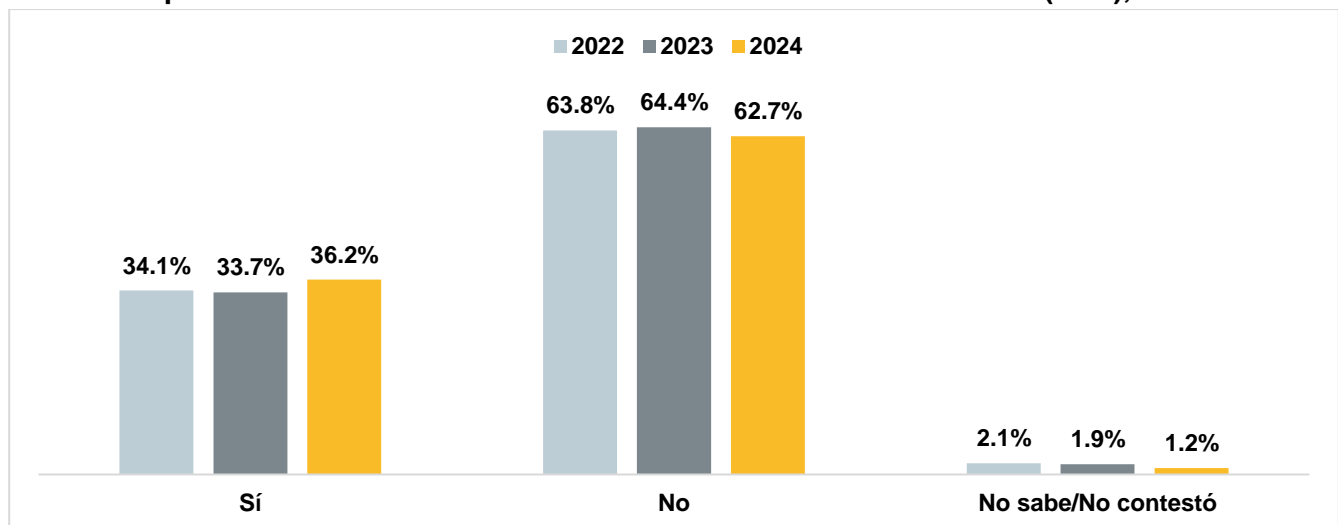
Figura 15. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Monedero electrónico (Recompensas/Puntos/Vales), 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

Al preguntar si cuentan con algún producto para el retiro, el 36.2% respondió que sí tenía algún instrumento relacionado, porcentaje mayor al 33.7% del estudio anterior. Este año, el 62.7% respondió que no contaba con algún instrumento para el retiro.

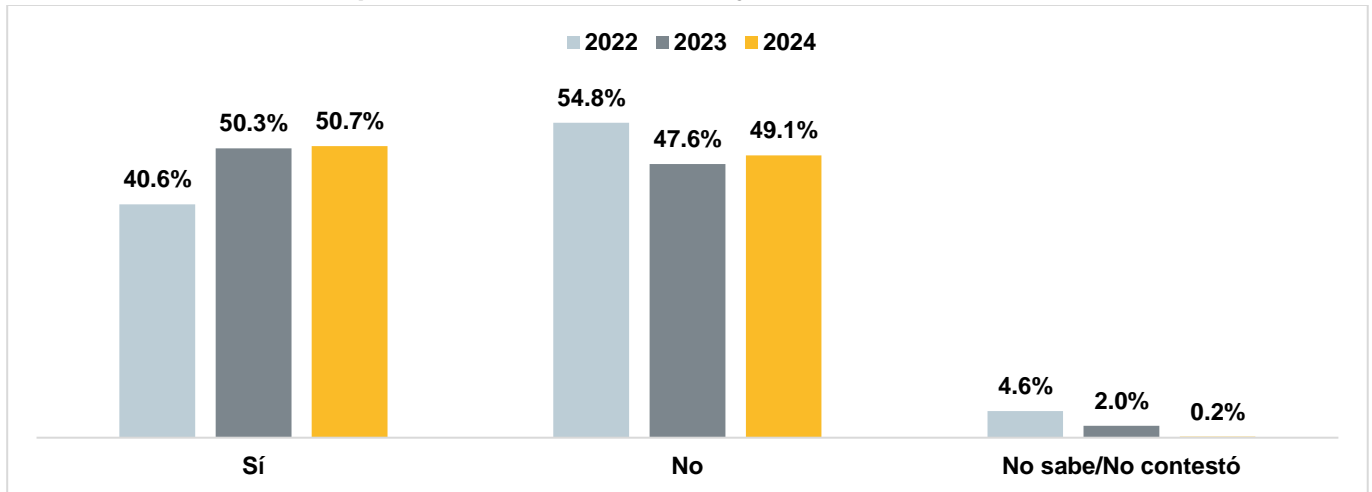
Figura 16. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Afore/Pensión/Plan Personal de Retiro (PPR), 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

Al preguntar si se contaba con tarjeta de débito, el 50.7% respondió afirmativamente, mientras que, el 49.1% dijo no contar con una.

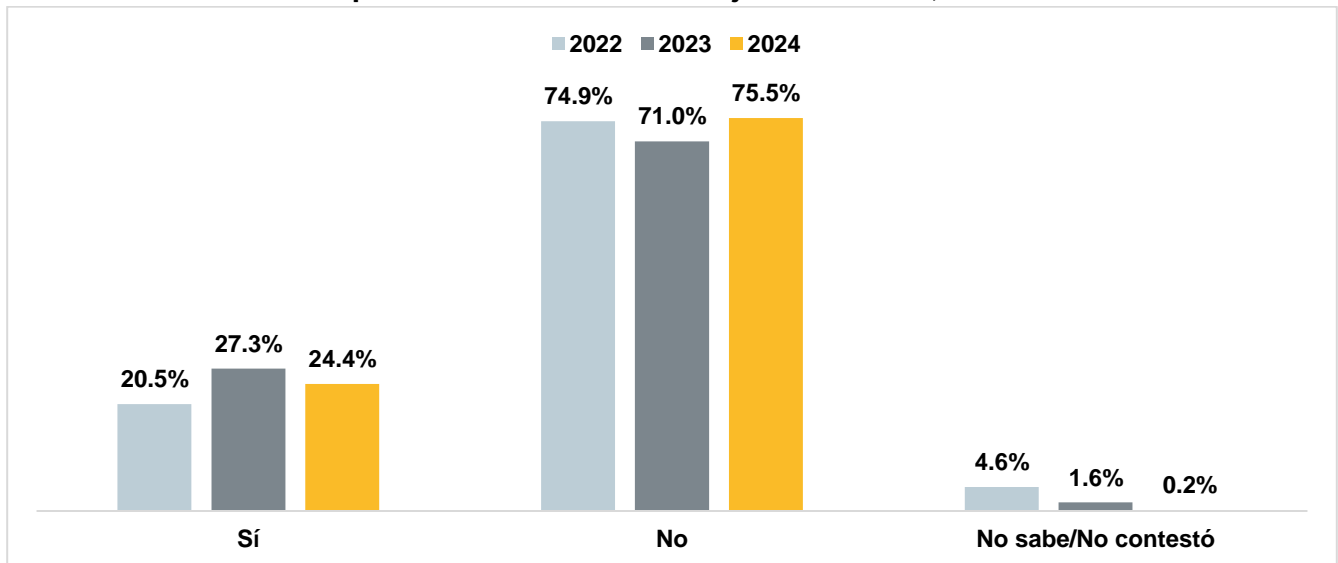
Figura 17. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de débito, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

Por otra parte, cuando se preguntó sobre las tarjetas de crédito, el 24.4% de los encuestados respondió que sí contaba con una de estas tarjetas, porcentaje menor al 27.3% de 2023. Por otro lado, el 75.5% mencionó no contar con este producto.

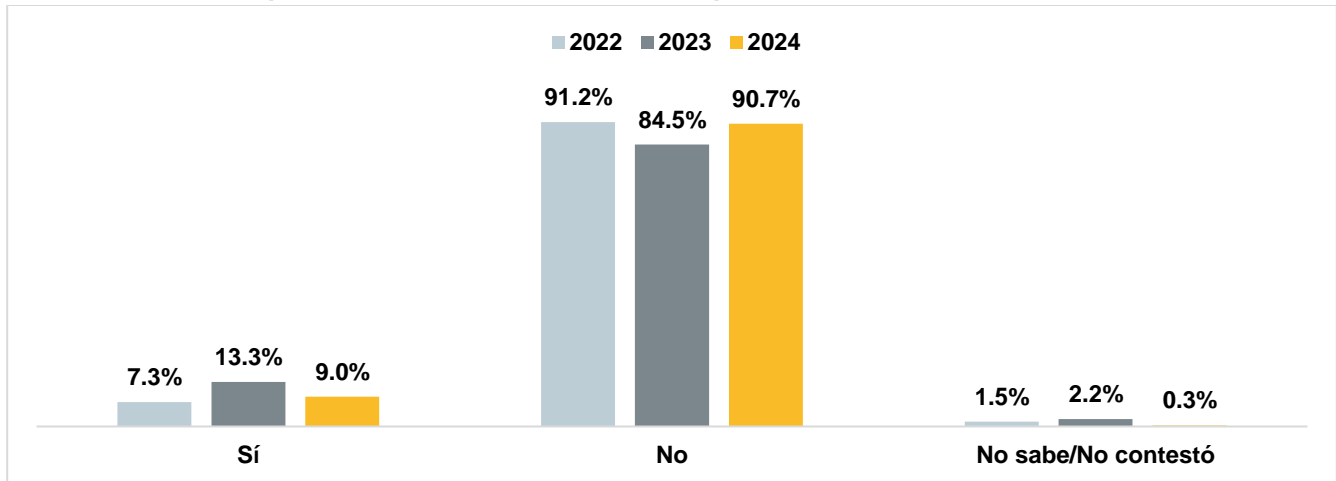
Figura 18. ¿Usted o alguno de los miembros del hogar cuentan con los siguientes productos financieros? Tarjeta de crédito, 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

Finalmente, el 9.0% respondió que contaba con un crédito personal o de nómina, porcentaje menor al año anterior de 13.3%. El 90.7% 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, 2022-2024

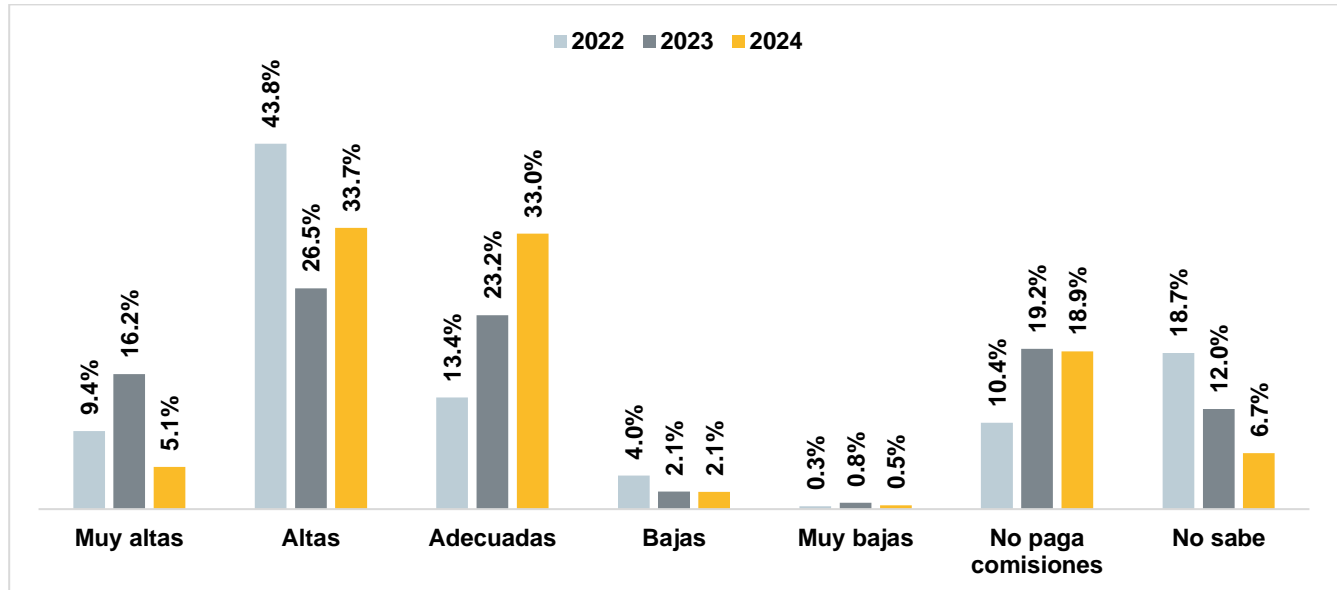


Fuente: IIEG, EIF 2024.

2.5 Percepción de comisiones

Al preguntar sobre la percepción que se tiene sobre las comisiones que se pagan por los servicios financieros, el 38.8% de los encuestados las considera muy altas (5.1%) o altas (33.7%), porcentaje inferior al 42.7% del año pasado. El 33.0% las considera adecuadas y el 18.9% mencionó no pagar comisiones.

Figura 20. En general, ¿cómo considera las comisiones que paga por el uso de los servicios financieros mencionados?, 2022-2024



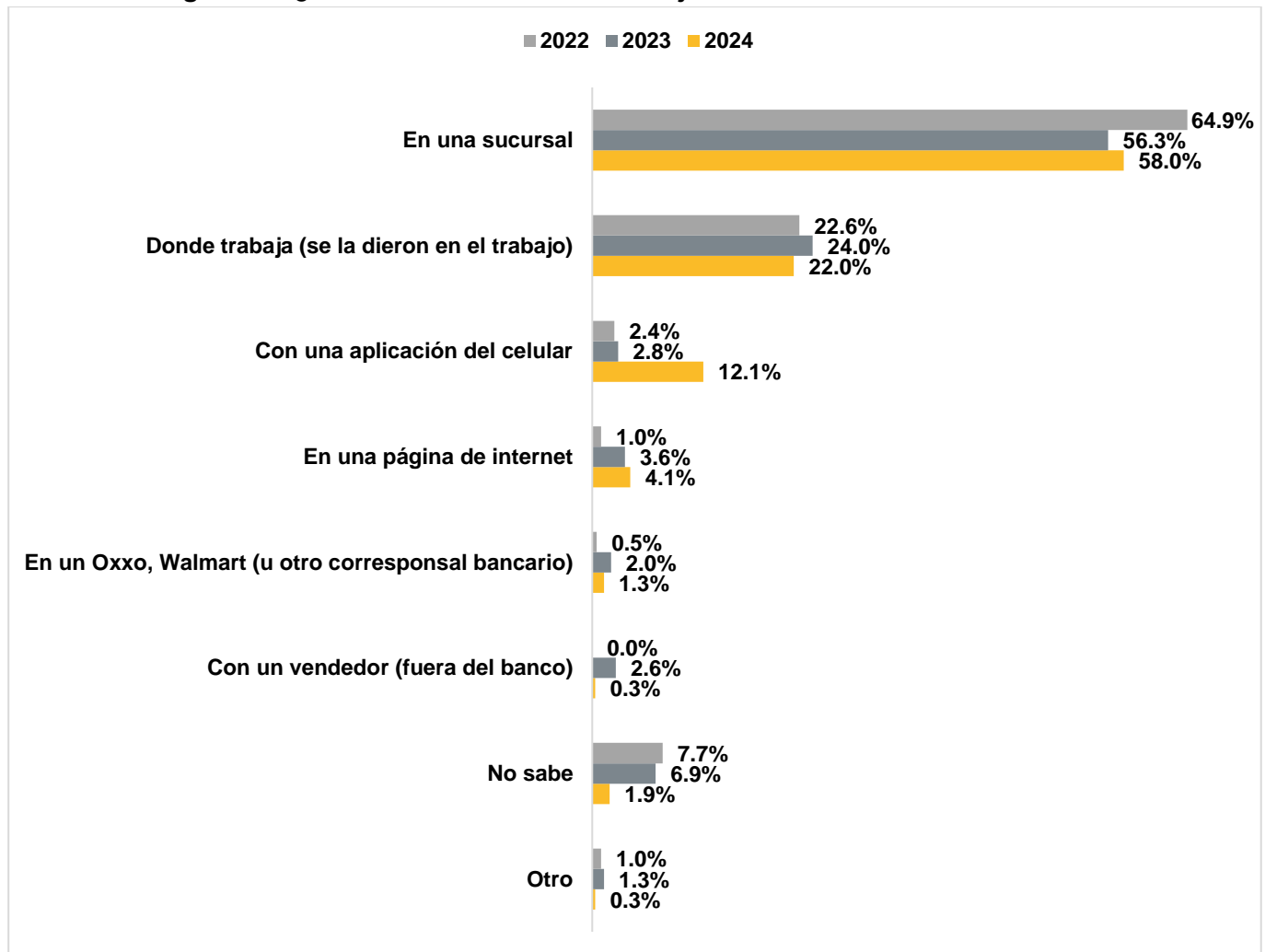
Fuente: IIEG, EIF 2024.

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 58.0% reportó haberla o haberlas adquirido en una sucursal, el segundo lugar fue el trabajo con 22.0%, mientras que con la aplicación del celular contrató el 12.1%, y el 4.1% dijo que la eligió en una página de internet.

Figura 21. ¿Dónde contrató su última tarjeta de débito o crédito? 2022-2024

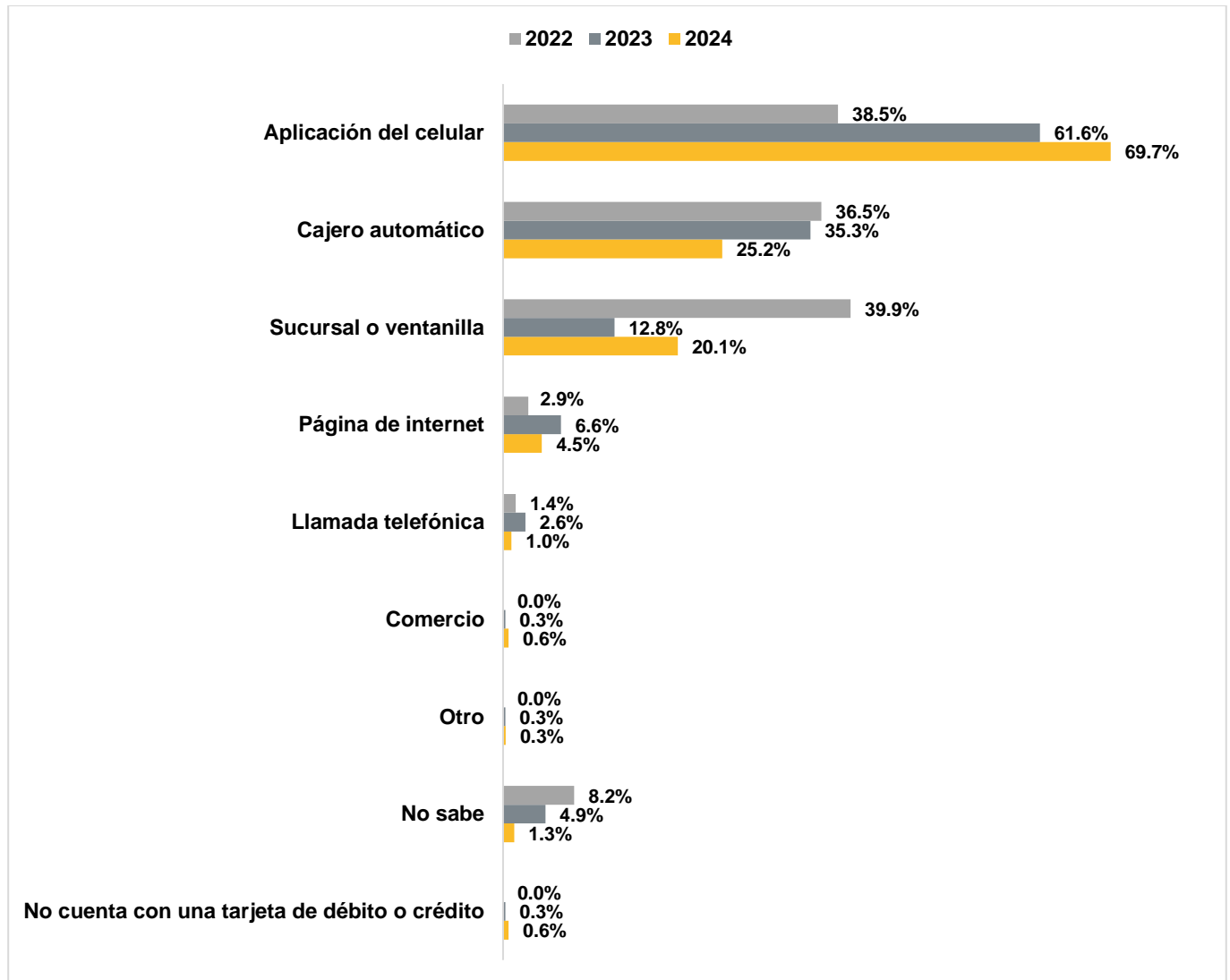


Fuente: IIEG, EIF 2024.

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 2024 con un 20.1% el primer lugar lo ocupa la aplicación del celular con el 69.7% de las menciones. La segunda mención más alta fue el cajero automático con el 25.2% y la cuarta mención más alta fue las páginas de internet con el 4.5% de las respuestas.

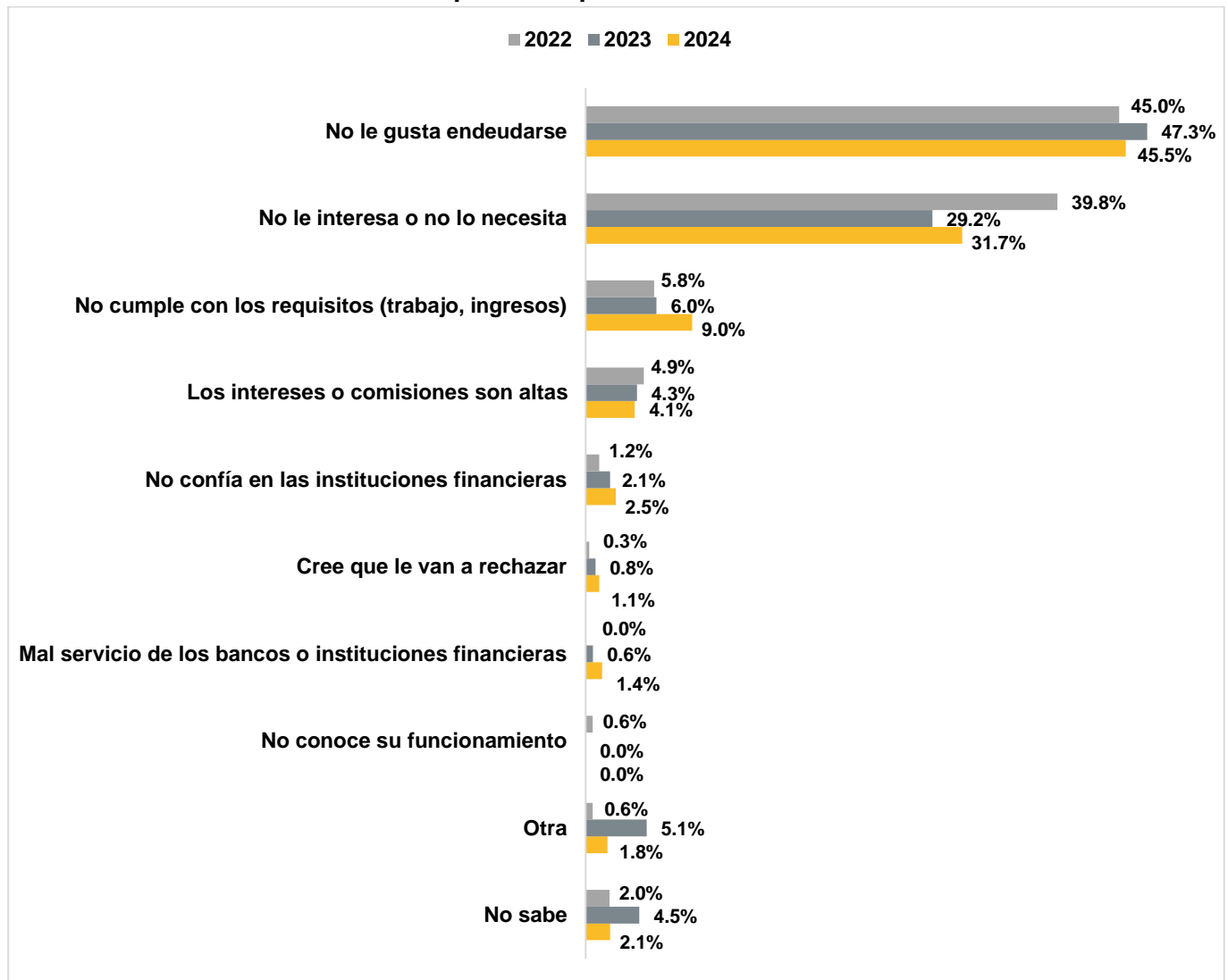
**Figura 22. ¿Qué medios suele utilizar para consultar o hacer movimientos en sus cuentas?
 2022-2024**



Fuente: IIEG, EIF 2024. 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 45.5% dijo que no contaban con un crédito porque no les gusta endeudarse, mientras que el 31.7% mencionó que no tenía porque no le interesa o no lo necesita. El 9.0% 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 4.1% de las respuestas.

Figura 23. ¿Cuál es la principal razón por la que no cuenta con una tarjeta de crédito o préstamo personal? 2022-2024

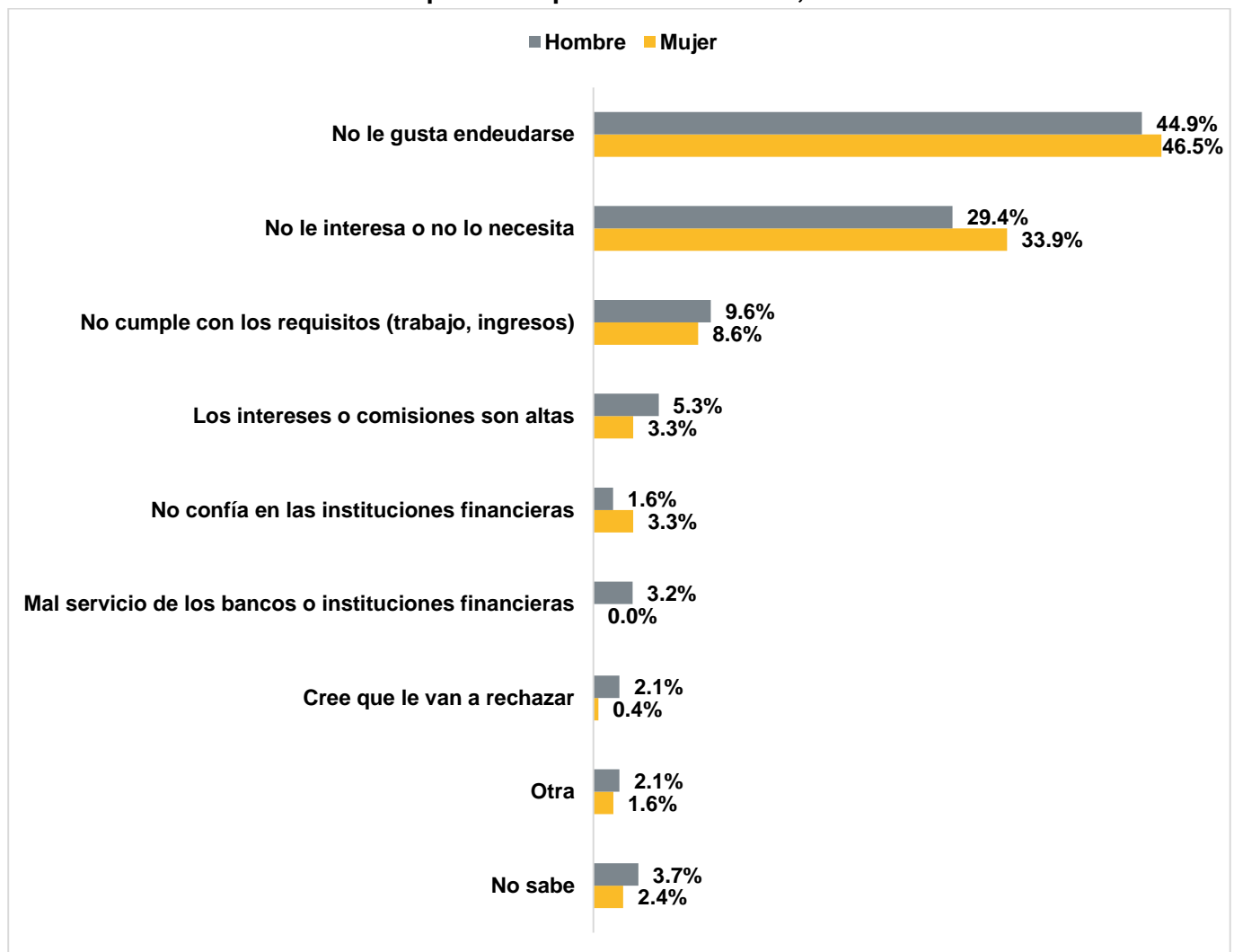


Fuente: IIEG, EIF 2024.

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, la razón de que no les gusta endeudarse se mantiene como la principal, con 46.5% de las respuestas de las mujeres y 44.9% de los hombres. Por su parte, la razón de no cumple con los requisitos es más baja en las mujeres, alcanzando un 8.6%, frente a un 9.6% más alto en los hombres.

Figura 24. ¿Cuál es la principal razón por la que no cuenta con una tarjeta de crédito o préstamo personal? Por sexo, 2024

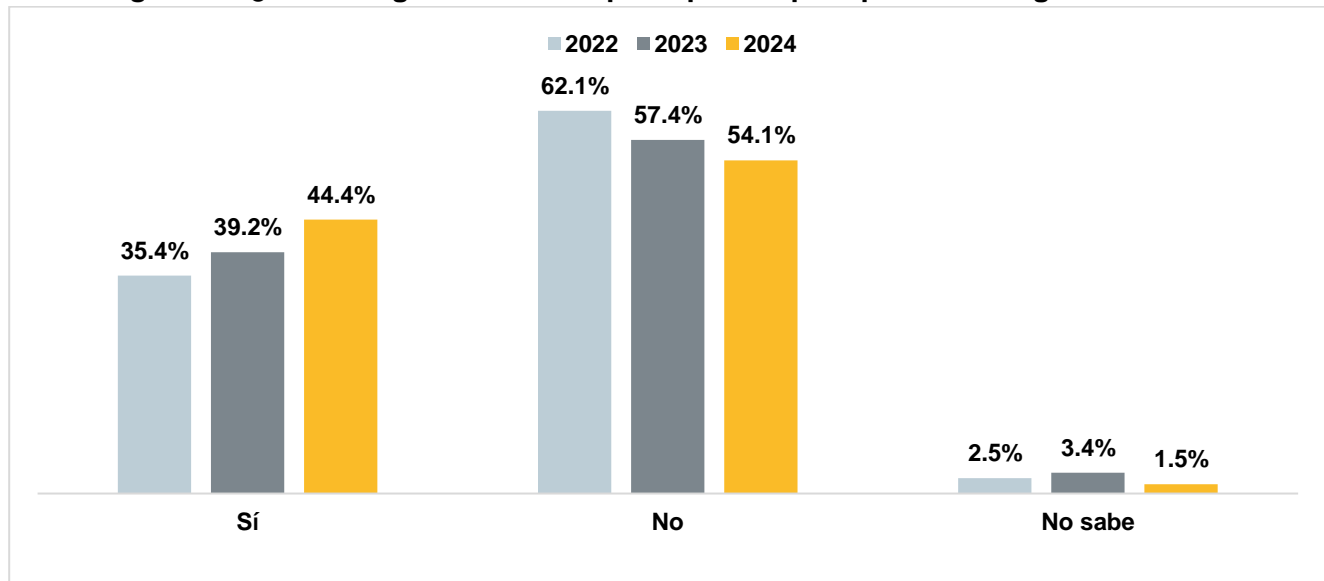


Fuente: IIEG, EIF 2024.

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 y 44.4% en 2024. El 54.1% de los encuestados mencionó que no cuenta con un presupuesto para gastos, mientras que el 1.5% desconoce si cuenta con algún presupuesto para planear sus gastos del hogar.

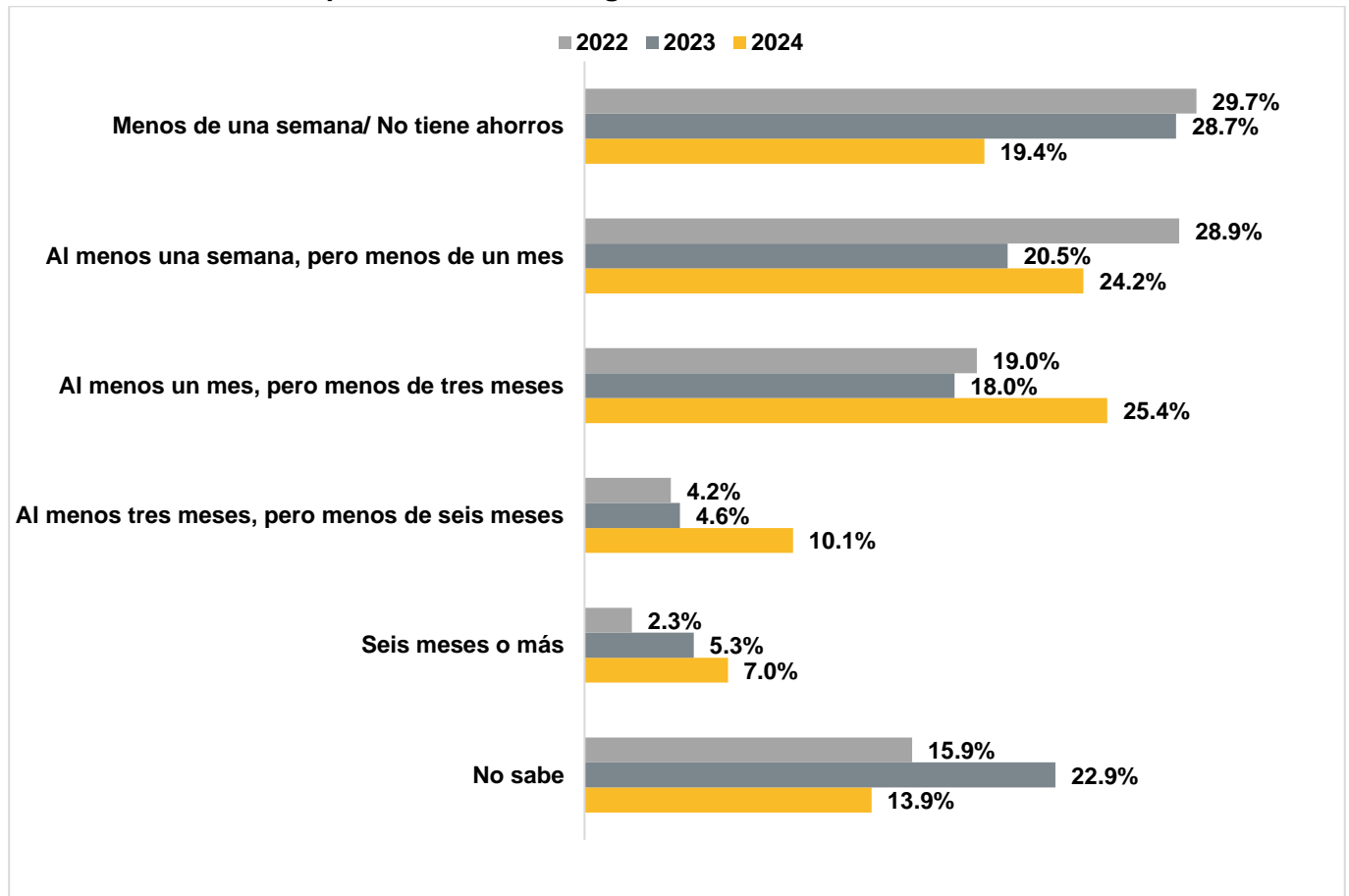
Figura 25. ¿En su hogar realizan un presupuesto para planear sus gastos? 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

Por último, el 19.4% 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 28.7% de la encuesta de 2023. Por otro lado, el 24.2% mencionó que cuentan por lo menos para una semana, pero menos de un mes ante esta situación. Mientras que, el 25.4% podría cubrir sus gastos por al menos un mes, pero menos de tres meses. Finalmente, solo 17.1% 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? 2022-2024



Fuente: IIEG, EIF 2024.

3 Conclusiones

La elaboración del estudio sobre la Inclusión Financiera en los hogares de Jalisco en 2024 revela importantes avances y desafíos en comparación con los resultados de 2022 y 2023. A continuación, se describen los principales hallazgos:

En 2024, el 5.0% de los hogares reportó quejas formales en instituciones bancarias, levemente superior al 4.8% en 2023 pero inferior al 5.2% de 2022. Las quejas por cargos no reconocidos o clonación de tarjetas continúan como la causa principal, con un 45.0% en 2024, aunque disminuyen ligeramente respecto a años anteriores, mientras que las quejas sobre cajeros automáticos aumentaron en un 5.2% comparado con 2023, lo cual destaca la persistencia de problemas operativos en este servicio.

El uso de efectivo en compras pequeñas ha mostrado una disminución, pasando del 89.7% en 2022 al 80.8% en 2024, mientras que el uso de tarjetas de débito y crédito han crecido; en 0.8 puntos y 2.6 puntos porcentuales respectivamente. Esto sugiere una gradual adopción de métodos de pago electrónicos, lo cual es un indicador positivo de inclusión financiera.

Por otra parte, la percepción de las comisiones sigue siendo un desafío, aunque el 38.8% de los encuestados las considera altas o muy altas en 2024, este porcentaje disminuyó respecto al 42.7% de 2023. Esta percepción afecta la disposición de los hogares a usar servicios financieros y, por ende, limita la inclusión financiera.

La participación en esquemas de ahorro formal, como cuentas en instituciones financieras, ha aumentado, con un 28.2% de los hogares en 2024 comparado con el 27.2% en 2023. Específicamente, en 2024 se ha notado un significativo aumento en aquellos que depositan sus ahorros en algún tipo de AFORE o plan para el retiro, en quienes ahorran mediante fondos de inversión y CETES. Sin embargo, la preferencia por métodos informales, como tandas, no sólo persiste, si no, que se ha percibido un ligero aumento en la participación de los hogares Jaliscienses.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el uso de productos financieros como seguros y cuentas de ahorro es limitado; los seguros de vida y gastos médicos muestran reducciones notables en uso, indicando posibles barreras de acceso o costos percibidos altos. Sin embargo, el seguro automotriz y los productos para el retiro, como las mencionadas AFORE, experimentaron aumentos, reflejando una posible mejora en la percepción de estos productos para la protección de los ahorros de los hogares a largo plazo.

Continuando con los productos financieros, la encuesta revela que, en 2024, el 58.0% de los encuestados que poseen tarjetas de débito o crédito las adquirieron en una sucursal bancaria, consolidándose como el lugar más común para este tipo de trámites. El segundo lugar de adquisición fue el entorno laboral, donde el 22.0% de los encuestados mencionó haber recibido sus tarjetas. Además, el 12.1% obtuvo su tarjeta a través de aplicaciones móviles, reflejando una creciente tendencia hacia el uso de herramientas digitales para acceder a servicios financieros. Finalmente, un 4.1% realizó la adquisición de su tarjeta mediante una página de internet, lo que también destaca la incorporación de canales en línea en la obtención de productos financieros.

De manera similar cuando se cruza la información sobre el género de los encuestados y sus respuestas sobre su uso de los productos financieros, se aprecian algunas diferencias significativas en el acceso y percepción de productos financieros entre hombres y mujeres. En cuanto a las razones para no contar con tarjeta de crédito o préstamo personal, se observa que tanto hombres como mujeres mencionan principalmente su aversión a endeudarse: 46.5% de las mujeres y 44.9% de los hombres reportan esta razón como la principal. No obstante, existen diferencias sutiles en otras causas. Por ejemplo, el 9.6% de los hombres menciona no cumplir con los requisitos necesarios (trabajo, ingresos) como un factor limitante, en comparación con el 8.6% de las mujeres. Esto puede indicar una ligera desventaja para los hombres en cuanto a cumplimiento de requisitos, lo que podría estar vinculado a condiciones laborales o ingresos.

Las percepciones de servicio también varían levemente entre géneros, con los hombres mostrando una tendencia ligeramente mayor a desconfiar de las instituciones financieras. Estos hallazgos sugieren que las estrategias de inclusión financiera deben considerar las diferencias de género, particularmente en el diseño de productos y en la sensibilización hacia el crédito.

Finalmente, en lo que respecta a la planeación financiera del hogar, se muestra una tendencia positiva en cuanto a la adopción de prácticas de presupuesto familiar en Jalisco. En 2024, el 44.4% de los hogares realiza un presupuesto para planear sus gastos, en contraste con el 39.2% de 2023 y el 35.4% de 2022. Este crecimiento en la planificación es un indicio de una mayor conciencia sobre la administración financiera, lo cual es fundamental para fomentar una cultura de ahorro y manejo responsable del dinero en la entidad. Sin embargo, la encuesta también revela que el 54.1% de los hogares aún no cuenta con un presupuesto formal para sus gastos. Esto sugiere que más de la mitad de los hogares enfrentan dificultades para anticipar y gestionar sus finanzas de manera estructurada, lo cual puede limitar su capacidad de responder a imprevistos. Lo anterior, se puede ver reflejado en la capacidad de ahorro a mediano plazo también refleja ciertas limitaciones. Solo el 17.1% de los encuestados reporta contar con ahorros para cubrir al menos tres meses de gastos. Este dato destaca la vulnerabilidad financiera de una porción importante de la población y subraya la necesidad de fortalecer la educación financiera en cuanto a la creación de fondos de emergencia.

A manera de cierre, se puede mencionar que la inclusión financiera en Jalisco ha mostrado avances en cuanto a la adopción de medios de pago electrónicos y una mayor cultura de planificación financiera. Sin embargo, persisten barreras significativas, tanto en género como en planificación. El incremento en la proporción de hogares que realizan un presupuesto es positivo, aunque aún queda un largo camino por recorrer para que estas prácticas se consoliden y permitan una mayor resiliencia ante imprevistos económicos. Asimismo, las diferencias de género sugieren que las estrategias financieras deben ser más inclusivas y adaptadas para atender las distintas necesidades y percepciones de hombres y mujeres en relación con el acceso a servicios financieros.

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

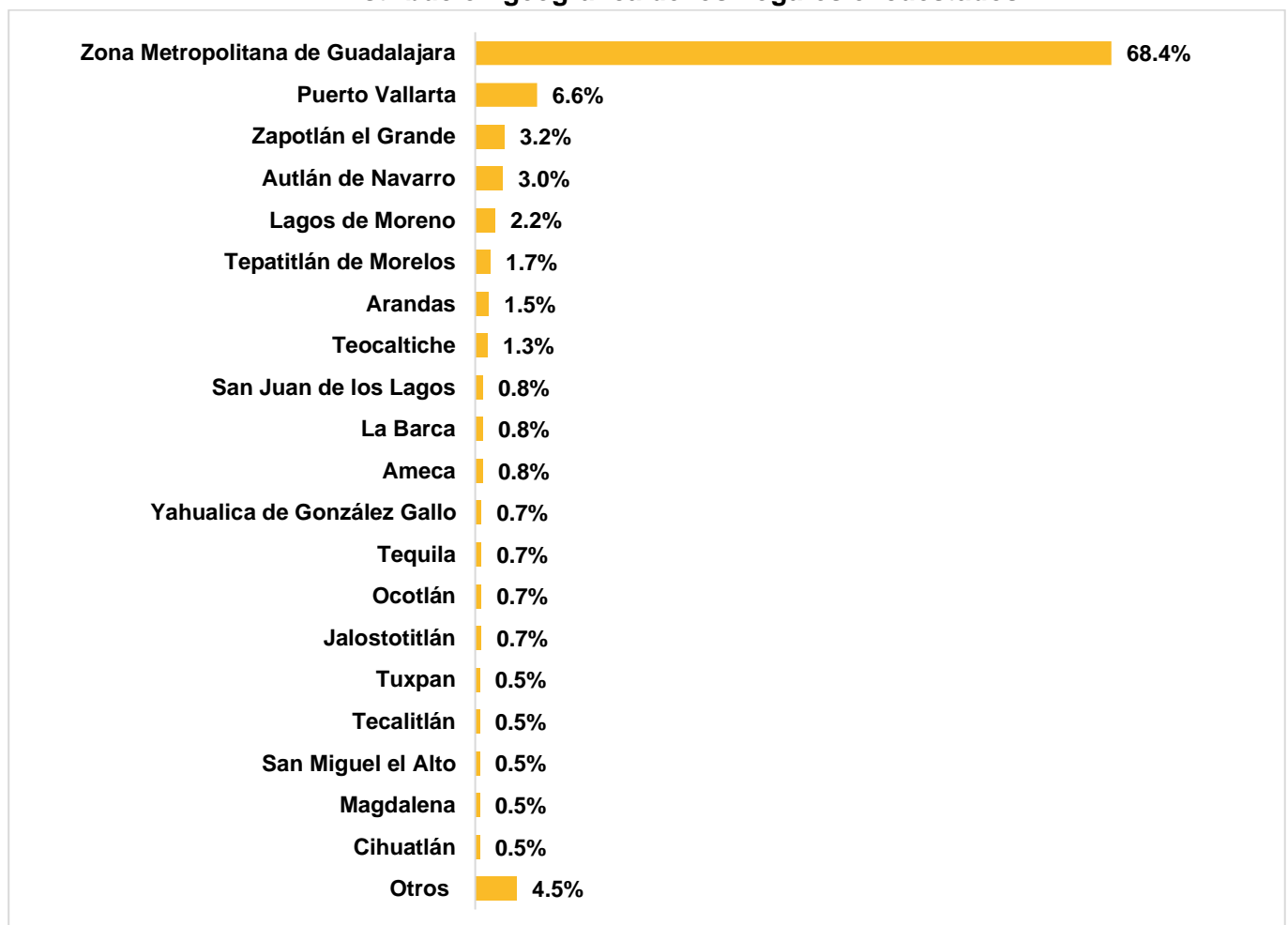
La cobertura geográfica es estatal.

A4. Muestra

Se levantó por teléfono una muestra aleatoria simple efectiva de 602 hogares de Jalisco lo que implica un margen de error del 4.0% 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 68.4% se encuentran en la Zona Metropolitana de Guadalajara; 6.6% en Puerto Vallarta; 3.2% en Zapotlán el Grande; 3% Autlán de Navarro; 2.2% en Lagos de Moreno; mientras que el 16.7% de los encuestados restantes se ubican en otros municipios de Jalisco.

Distribución geográfica de los hogares encuestados



Fuente: IIEG, EIF 2024.

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 2 de septiembre al 10 de octubre de 2024.

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)

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



IEG Jalisco

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

 contacto@ieg.gob.mx

 **33377-71770**



IEG
Instituto de Información
Estadística y Geográfica
de Jalisco

