

# ENIF

## Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

2021

Diseño conceptual



 **INEGI**

Instituto Nacional de Estadística y Geografía

**Encuesta Nacional  
de Inclusión Financiera  
2021**

**ENIF**

**Diseño conceptual**



**Obras complementarias publicadas por el INEGI sobre el tema:**  
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018. ENIF. Diseño conceptual.

**Catalogación en la fuente INEGI:**

640.4201 Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.  
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021 : ENIF : diseño conceptual /  
Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México : INEGI, c2021.

x, 144 p.

1. Hogar - Finanzas - Encuestas - México. 2. Economía doméstica - Estadísticas - México. 3. Hogar - Encuestas - Metodología. I. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). II. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (México).

**Conociendo México**

**800 111 4634**

**[www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)**

**[atencion.usuarios@inegi.org.mx](mailto:atencion.usuarios@inegi.org.mx)**



**INEGI Informa**



**@INEGI\_INFORMA**

DR © 2022, **Instituto Nacional de Estadística y Geografía**

Edificio Sede

Avenida Héroe de Nacozari Sur 2301

Fraccionamiento Jardines del Parque, 20276 Aguascalientes,

Aguascalientes, Aguascalientes, entre la calle INEGI,

Avenida del Lago y Avenida Paseo de las Garzas.

# Índice

---

|  |     |
|--|-----|
| <b>Introducción</b>  | VII |
| <b>1. Definición del programa de información</b>   | 1   |
| 1.1 Denominación, definición y objetivo general  | 1   |
| 1.2 Justificación de la investigación  | 2   |
| <b>2. Recomendaciones y referencias internacionales</b>  | 7   |
| 2.1 Antecedentes internacionales   | 7   |
| 2.2 Recomendaciones internacionales  | 8   |
| 2.2.1 Alianza para la Inclusión Financiera   | 9   |
| 2.2.2 Alianza Global para la Inclusión Financiera  | 9   |
| 2.2.3 Organización para la Cooperación y el<br>Desarrollo Económico (OCDE)                           | 9   |
| 2.2.4 Banco Interamericano de Desarrollo (BID)   | 11  |
| <b>3. Antecedentes nacionales de captación</b>   | 13  |
| <b>4. Marco jurídico en que se circunscribe la Encuesta<br/>    Nacional de Inclusión Financiera</b> | 15  |
| 4.1 Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024  | 15  |
| 4.2 Política Nacional de Inclusión Financiera  | 15  |
| 4.3 Programa Nacional de Financiamiento del<br>Desarrollo 2020-2024                                  | 20  |
| 4.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible   | 22  |
| <b>5. Marco conceptual</b>   | 25  |
| 5.1 Conceptos básicos  | 26  |
| 5.2 Indicadores básicos de Inclusión Financiera  | 26  |
| <b>6. Principales características metodológicas</b>  | 29  |
| 6.1 Características metodológicas  | 29  |
| 6.2 Instrumento de captación   | 29  |
| <b>7. Cobertura conceptual</b>   | 33  |
| 7.0 Características de la vivienda   | 33  |
| 7.1 Residentes y hogares en la vivienda  | 34  |
| 7.2 Características sociodemográficas de las personas<br>del hogar                                   | 35  |
| 7.3 Características sociodemográficas de la persona<br>elegida (población de 18 años y más)          | 36  |
| 7.4 Actitudes, comportamientos, vulnerabilidad y<br>bienestar financieros                            | 39  |
| 7.5 Ahorro informal y formal   | 41  |
| 7.6 Crédito informal y formal  | 47  |

|   |     |
|---|-----|
| 7.7 Pagos   | 51  |
| 7.8 Seguros   | 52  |
| 7.9 Cuenta de ahorro para el retiro                                       | 55  |
| 7.10 Uso de canales financieros   | 57  |
| 7.11 Confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros | 58  |
| 7.12 Afectaciones económicas por COVID-1                                  | 59  |
| 7.13 Capacidades financieras  | 60  |
| 7.14 Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar                | 61  |
| <b>Anexo</b>  | 63  |
| A. Esquema de categorías, variables y clasificaciones de la ENIF 2021     | 64  |
| B. Cuestionario y tarjetas  | 85  |
| C. Regiones geográficas de la ENIF 2021                                   | 118 |
| <b>Glosario</b>   | 119 |
| <b>Bibliografía</b>   | 137 |

## Introducción

---

El presente trabajo tiene como objetivo proporcionar los conceptos básicos que le dan el soporte conceptual a la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021.

Este proyecto realizado por el **Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)** en convenio con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) tiene como propósito generar información estadística e indicadores oficiales a nivel nacional y regional que permitan a las autoridades financieras hacer diagnósticos, diseñar políticas públicas y establecer metas en materia de inclusión y educación financiera; asimismo, incorporar cambios y actualizaciones necesarias para dar atención a nuevos requerimientos de información y consideraciones de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) publicada en 2020.

El término “inclusión financiera” ha ido adquiriendo mayor relevancia en las últimas décadas, sobre todo entre los responsables de políticas públicas y los encargados de la toma de decisiones debido a que, cada vez, existe mayor reconocimiento a nivel internacional sobre los beneficios sociales y privados que se obtienen cuando se facilita el acceso a los servicios financieros, especialmente por su impacto en la disminución de la pobreza.<sup>1</sup>

Aunque no existe una definición universal sobre la inclusión financiera, para los fines de la encuesta se considera que “es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”.<sup>2</sup>

Así, la “inclusión financiera” es un concepto multidimensional, que tiene cuatro componentes fundamentales:

**Acceso.** Se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, como sucursales, cajeros automáticos, corresponsales y terminales punto de venta, entre otros. Es decir, los puntos de contacto entre las instituciones financieras y la población, desde una perspectiva de oferta.

<sup>1</sup> Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), *Reporte de Inclusión Financiera 1*. México, CNBV, 2009, pág.10.

<sup>2</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), *Política Nacional de Inclusión Financiera*, México, 2016, pág. 2, [Consultado el 20/10/2021 en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF\\_ver\\_1jul2016CONAIF\\_vfinal.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF_ver_1jul2016CONAIF_vfinal.pdf)]

**Uso.** Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como la frecuencia con que estos son utilizados. Es decir, uso se refiere a la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población.

**Protección al consumidor.** Se refiere a que los productos y servicios financieros que se ofrezcan a la población, se encuentren bajo un marco que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población y el resguardo de sus datos personales.

**Educación financiera.** Se refiere a las acciones para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros, tomar decisiones acordes a sus intereses, elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios.<sup>3</sup>

Se reconoce que la falta de conocimientos sobre educación financiera puede afectar a todos los sectores de la población; sin embargo, es precisamente en el sector más desprotegido en donde la carencia de conocimientos sobre finanzas personales y economía familiar perjudica de manera más profunda la calidad de vida.<sup>4</sup>

Para tener un diagnóstico y seguimiento a la inclusión financiera de México, el Diario Oficial de la Federación del 3 de octubre de 2011 indicó que “es conveniente el uso de herramientas de medición representativa a nivel nacional, tal como la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, con el objeto de generar indicadores de acceso y uso de servicios financieros, permitiendo identificar retos potenciales en la materia”.<sup>5</sup>

En obediencia a este mandato, en junio de 2016 la Política Nacional de Inclusión Financiera definió seis ejes fundamentales de política pública para fomentar la inclusión y educación financiera que permitieran a la población mexicana, el acceso y el uso de servicios y productos financieros formales. De manera particular el objetivo 6, en su elemento 6.3 mandata el “[I]levamiento cada tres años de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera y de la Encuesta Nacional de Financiamiento y Uso de los Servicios Financieros de las Empresas para poder medir los avances y el impacto de las acciones y esfuerzo de inclusión financiera”.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), *op. cit.*, pág. 3.

<sup>4</sup> Banamex-UNAM, *La primera encuesta sobre cultura financiera en México*, Banamex-UNAM, México, 2008.

<sup>5</sup> Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de octubre de 2011.

<sup>6</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), *op. cit.*, pág. 31.

Además, debido a la evolución del sistema financiero con las nuevas tecnologías financieras, en marzo de 2020 se publicó la segunda edición de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), en la cual se continúa con el mandato de la medición de inclusión financiera a través de su estrategia transversal con el propósito de generar información e investigación para identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población.<sup>7</sup>

Aunque se reconoce que en México se han dado importantes avances en la materia, sigue quedando población fuera del sistema financiero. Según la PNIF, en su edición 2020:

La exclusión financiera, a su vez, tiene distintos problemas que la causan: (1) baja tenencia y bajo uso de productos y servicios financieros, (2) escaso uso de pagos digitales, (3) insuficiente infraestructura para el acceso y provisión de productos y servicios financieros, (4) bajas competencias económico-financieras, (5) insuficientes herramientas de información y mecanismos de protección financiera, y (6) escasa inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad.<sup>8</sup>

Por ello, con la finalidad de generar información estadística que siga sustentando el diagnóstico y seguimiento que guarda el país en materia de inclusión financiera, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en convenio con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) llevaron a cabo la cuarta Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021. Esta tiene gran relevancia a nivel nacional ya que da continuidad a la ENIF 2012, 2015 y 2018 en su propósito de medir el impacto de las políticas generadas sobre la inclusión financiera, así como seguir explorando las barreras y la percepción de la población respecto al acceso y uso de servicios financieros.

La ENIF 2021 además de captar información sobre la tenencia de productos de ahorro, crédito, seguros, cuentas de ahorro para el retiro, canales de acceso a los servicios financieros, también recopila datos que tienen que ver con la educación financiera y el conocimiento de los mecanismos de protección al consumidor. En este cuarto levantamiento de la ENIF, se integran nuevas preguntas para complementar la información que es insumo para el cálculo de indicadores propuestos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en especial sobre actitudes y comportamientos financieros, cuya estimación está a cargo de la CNBV. En este levantamiento también incluye reactivos sobre el conocimiento y uso de nuevas herramientas de pago digitales como el CoDi, así como el uso de las nuevas figuras financieras de ahorro —el Fondo de Pago Electrónico, que se contratan por

<sup>7</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF)/ Comité de Educación Financiera (CEF), *Política Nacional de Inclusión Financiera* (PNIF), México, 2020, pág. 77.

<sup>8</sup> *Ibid.*, pág. 26.



internet — y crédito —Instituciones de Financiamiento Colectivo (*Crowdfunding*) que también se contratan a través de páginas de internet o aplicaciones celulares— que son temas emergentes en inclusión financiera.

Así, los resultados proporcionarán más elementos a los encargados de la toma de decisiones para una mayor promoción de la inclusión financiera, que les sirva de fundamento para generar políticas públicas que sigan impulsando el acceso y uso de los servicios financieros y promuevan la educación financiera para generar actitudes y comportamientos que deriven en una economía sana.

Es necesario destacar que el diseño del cuestionario estuvo a cargo del INEGI, mismo que tuvo como guía los requerimientos y necesidades de los expertos de la CNBV, con la finalidad de lograr los objetivos que se plantearon desde dicha Institución para el proyecto.

También un aspecto que es oportuno enfatizar es la confidencialidad de la información de la ENIF 2021. Los datos de la encuesta que se ponen al alcance de los usuarios mantienen el principio de confidencialidad y reserva, pues no se proporcionan de forma individualizada y, además, bajo ninguna circunstancia pueden usarse para un fin diferente al estadístico; esta garantía tiene como base lo establecido en los artículos 37 y 38 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.<sup>9</sup>

Este trabajo se ha dividido en siete apartados. El primero proporciona los objetivos de la encuesta y la justificación del proyecto; en el segundo se indican los antecedentes que se tienen de encuestas llevadas a cabo por diferentes instituciones y las recomendaciones en la materia que ofrecen algunos organismos internacionales. El tercero señala los antecedentes nacionales; y lo que refiere a las leyes que enmarcan el levantamiento de la ENIF se proporcionan en el cuarto apartado. En el quinto se proporcionan los conceptos medulares de la encuesta, así como algunos indicadores importantes que se pueden obtener. El sexto menciona las características metodológicas y el instrumento de captación. La cobertura conceptual del proyecto se desarrolla en el séptimo apartado.

Por último, el documento incluye un anexo: el esquema de categorías y variables de la ENIF 2021, el instrumento de captación usado para la recolección de la información, las entidades que conforman las seis regiones geográficas en que se dividió al país como una de las alternativas para explotar la información y el glosario.

<sup>9</sup> Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, *Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril, de 2008, pág. 14. [Consultado el 02/12/2021 en: <https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/marcojuridico/LSNIEG.pdf>]

# 1. Definición del programa de información

---

## 1.1 Denominación, definición y objetivo general

La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021 tiene los siguientes objetivos.

### Objetivo general

Generar información estadística e indicadores oficiales a nivel nacional y regional que permitan a las autoridades financieras hacer diagnósticos, diseñar políticas públicas y establecer metas en materia de inclusión y educación financiera; asimismo incorporar cambios y actualizaciones requeridas para dar atención a nuevos requerimientos de información y consideraciones en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).

### Objetivos específicos

1. Generar información a nivel nacional y regional, por tamaño de localidad y por sexo con respecto al acceso y uso de servicios financieros, entre los que destaca el porcentaje de la población con al menos un servicio financiero formal.
2. Generar datos sobre el nivel de conocimiento de la población sobre temas financieros, tales como la inflación, cálculo de interés simple y compuesto, la portabilidad de nómina, el seguro de depósitos, entre otros.
3. Identificar las necesidades de la población respecto del acceso y uso de los servicios financieros en los ámbitos nacional, regional, urbano y rural, y por sexo.
4. Proveer información respecto a la frecuencia y comportamiento de uso referentes a los productos de ahorro, crédito, seguro, ahorro para el retiro, y sus canales de distribución.
5. Conocer las características sociodemográficas básicas (sexo, edad, nivel de escolaridad, condición de actividad, nivel socioeconómico, hablantes indígenas, entre otras) de los usuarios de los productos y servicios financieros, así como aquellos que son beneficiarios de programas sociales, no son usuarios y quienes fueron usuarios, pero ya no lo son.
6. Identificar las principales razones para no adquirir un producto o servicio financiero formal, y su baja utilización para aquellos que si lo tienen. También entender las razones de las personas que dejaron de tener algún producto financiero, así como el conocimiento de la portabilidad de los productos financieros.
7. Conocer la incidencia de ciertos comportamientos financieros de la población adulta, tales como: llevar un registro de los gastos, elaborar un presupuesto, ahorrar, manejar adecuadamente un crédito, comparar productos antes de adquirirlos, realizar aportaciones voluntarias a las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores), utilizar medios de pago diferentes al efectivo, entre otros.
8. Medir la incidencia de ciertos fraudes como la clonación, el robo de identidad y la participación en esquemas fraudulentos, así como conocer las instituciones a las que acudirían para presentar sus quejas o reclamos.
9. Contar con información para identificar la existencia de brechas de género con respecto a la toma de decisiones financieras sobre el dinero y los activos.
10. Obtener información sobre la vulnerabilidad financiera y los mecanismos de resiliencia especialmente, durante y posterior a la pandemia por COVID-19.
11. Evaluar las actitudes financieras de las personas, tales como comparar productos antes de adquirirlos, conocer su comportamiento de pagos, saber cómo piensan solventar su vejez y cómo hacen frente a sus emergencias económicas.
12. Contar con la información necesaria para obtener el indicador de alfabetización financiera propuesto por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos/Estrategias Nacionales de Educación Financiera (OCDE/INFE), el cual se compone de tres subíndices: conocimiento financiero, comportamiento financiero y actitudes financieras, así como el índice de bienestar financiero.

## 1.2 Justificación de la investigación

El tema de la inclusión financiera ha tenido y continúa teniendo relevancia a nivel internacional como nacional, debido a que, por una parte, es un medio para mejorar el sistema financiero y coadyuva a un mejor nivel de vida de las personas y, por otro, conforme se incorporan las nuevas tecnologías al área financiera, requiere de constante información para realizar políticas públicas.

En ese sentido, el diseño de una estrategia nacional de inclusión financiera se convierte en un medio para contemplar las acciones a implementar en la materia. Así, se identifica que un elemento clave para el buen diseño de una estrategia nacional es la existencia de información y evidencias nacionales de inclusión y educación financiera,<sup>10</sup> aspecto que en México se desarrolla desde el primer levantamiento de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en 2012. Con el conocimiento del panorama inicial, entonces es posible establecer las necesidades de la población y las brechas a priorizar en cuanto a inclusión y educación financiera, para a partir de ello desarrollar metas y objetivos para mejorarlas.<sup>11</sup> Es así que, con esta perspectiva, se realizó en 2016 la primera versión de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y en 2017 la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) en México. Asimismo, la evidencia inicial junto con levantamientos de líneas base posteriores, se puede emplear para medir y evaluar el éxito de los programas y si las metas establecidas son alcanzadas.<sup>12</sup> Con base en ello, se destaca la continuidad de la ENIF cada tres años, con los levantamientos de 2012, 2015, 2018 y, más recientemente, en 2021.

Con la perspectiva de la elaboración de las estrategias nacionales y políticas nacionales sobre inclusión y educación financiera, se considera que la medición de estos temas son un punto de especial atención pues permite identificar retos, se priorizan poblaciones y se definen objetivos de las estrategias, lo cual ayuda a determinar el éxito de estas últimas por medio de una correcta medición de la inclusión y educación financieras.<sup>13</sup>

Para tener el panorama de la inclusión financiera, se requiere información tanto de la oferta como de la demanda, siendo esta última la referida al uso de productos financieros y resultado en su mayor parte de encuestas nacionales a nivel de hogares. Además, en la información de la demanda se “consideran aspectos adicionales como la elección, frecuencia de uso, tenencia del tiempo, barreras u obstáculos para utilizarlos, uso de instrumentos informales, conocimientos financieros, actitudes y comportamientos financieros, entre otros”.<sup>14</sup> A pesar de ciertas dificultades para captar la información de la demanda (como el costo y la representatividad nacional), las encuestas de demanda son de gran riqueza porque permiten identificar hasta qué punto la inclusión financiera es realmente efectiva y de calidad.<sup>15</sup>

Otro aspecto importante de la información de la demanda son los datos de educación financiera, pues con ellos se pueden medir la calidad de la inclusión financiera y la propia salud financiera; por ello, en la región de América Latina y el Caribe se han empleado los cuestionarios realizados por la Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) de la OCDE para medir las capacidades financieras de la población.<sup>16</sup>

Si bien se han mantenido estos esfuerzos por recolectar información para tener un panorama de la inclusión y educación financiera en México, se tienen aspectos por trabajar para lograr una situación idónea.

En un estudio realizado por Coneval, se identifica que en zonas rurales hay más mujeres que hombres que poseen cuentas o tarjeta de nómina debido a que son beneficiarias de programas sociales, pero esto no es indicativo de una inclusión financiera automática, dado que es necesario verificar si las personas beneficiarias emplean esta cuenta para otras actividades financieras y con ello, insertado en el mercado financiero de manera activa.<sup>17</sup>

En el mismo análisis, se identifican “cuatro causas inmediatas de la exclusión financiera: el bajo nivel de acceso causado por la escasa inversión en infraestructura financiera; la insuficiente protección al consumidor generada por altos niveles de concentración y una regulación deficiente; el uso reducido del sistema financiero debido a barreras

<sup>10</sup> Cfr. OCDE/CAF, Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación. OCDE, 2020, pág. 15.

<sup>11</sup> Cfr. Idem.

<sup>12</sup> Cfr. Idem.

<sup>13</sup> Cfr. OCDE/CAF, *op. cit.*, pág.16.

<sup>14</sup> Idem.

<sup>15</sup> Idem.

<sup>16</sup> OCDE/CAF, *op. cit.*, pág.17.

<sup>17</sup> Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), *¿Qué funciona y qué no en inclusión financiera? Guías prácticas de políticas públicas*. Ciudad de México, CONEVAL, 2019, pág. 11.

requisitorias; y la escasa educación financiera. Estas tres últimas crean la percepción que los usuarios tienen sobre el sistema financiero y que determina, a su vez, su disposición para usarlo.<sup>18</sup> Asimismo, se agrega que otras dos causas de la exclusión financiera son un Estado de derecho deficiente y los bajos ingresos de la población.<sup>19</sup>

Igualmente, en el documento elaborado por Coneval, se identifica que en México, en comparación con otros países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se tiene un déficit de infraestructura o, al menos, se encuentra rezagado en términos de los indicadores internacionales, ya que el promedio de sucursales bancarias comerciales por cada 100 000 adultos entre los países de la OCDE equivale a 27.1, mientras que México tiene 14.1 sucursales.<sup>20</sup> Además, en cuanto al tema de regulación, se observa que la ausencia de mecanismos efectivos de defensa para los usuarios e instituciones que procuren el buen comportamiento de los agentes del mercado y fomenten la transparencia de sus contratos y productos, ocasiona pérdidas en el bienestar de los consumidores y también crea una percepción negativa de las instituciones que proveen servicios financieros, lo que desalienta a usuarios potenciales.<sup>21</sup>

Por lo anterior, es que la implementación y seguimiento periódico de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, permite obtener información para continuar con el monitoreo de las acciones emprendidas para mejorar la inclusión y educación financieras, y a la vez tener insumos para actualizar la Política Nacional de Inclusión Financiera y el grado de logro que esta lleve.

### **Vulnerabilidad financiera**

Derivado de los cambios en el sistema financiero y por ende en la temática de inclusión financiera, una de las características de la ENIF es la introducción de nuevos temas para captar en el cuestionario; uno de ellos es el de vulnerabilidad financiera.

Así, una investigación reciente señala que el tener un producto financiero no necesariamente incide en tener un mayor bienestar financiero, si dicho producto no se adapta a las necesidades del usuario y es utilizado de forma adecuada.<sup>22</sup> Además, otro estudio sobre salud y vulnerabilidad financiera en varios países de América Latina sugiere que el bienestar financiero no se deriva únicamente de la tenencia de cuentas bancarias o del acceso al crédito, sino del uso responsable de dichos productos financieros; es decir, la salud financiera tiene un mayor impacto en la vulnerabilidad financiera que el acceso.<sup>23</sup>

De lo anterior, el documento elaborado por la OCDE y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)<sup>24</sup> señala que la información proporcionada por las encuestas de demanda que midan capacidades, comportamientos y conocimientos financieros, es clave para la elaboración de indicadores de la salud o vulnerabilidad financiera. Añade que dichos datos comienzan a formar parte de algunas de las nuevas estrategias nacionales con una visión más amplia y transversal de la inclusión financiera, tal es el caso de la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024 de México, en la cual se considera explícitamente la salud financiera como objetivo principal a través del acceso y uso eficiente del sistema financiero, el desarrollo de competencias económicas-financieras y el empoderamiento del usuario.

Como es posible observar, la salud financiera o vulnerabilidad financiera tiene estrecha relación con la educación financiera —debido al uso adecuado de los productos financieros—, con el acceso a los productos financieros —dimensión de la propia inclusión financiera— y con las características de los productos financieros adecuadas a las necesidades de los usuarios. Dicha temática ha sido integrada a lo largo de los distintos levantamientos de la ENIF, la cual se amplió en la edición 2021, para calcular el índice de vulnerabilidad financiera siguiendo las recomendaciones del kit de preguntas diseñado por la OCDE/INFE.<sup>25</sup>

<sup>18</sup> CONEVAL, *op. cit.*, pág. 13.

<sup>19</sup> Cfr. *Idem.*

<sup>20</sup> *Idem.*

<sup>21</sup> CONEVAL, *op. cit.*, pág. 15.

<sup>22</sup> Gallup, *the Gallup Global Financial Health Study*, 2018, citado por OCDE/CAF, *op. cit.*, pág. 16.

<sup>23</sup> Cfr. Arellano, Cámara y Mejía, *Disentangling Vulnerability through Consumer Behavior: The Role of Financial Health*. BBVA, Working Paper No. 199/10, 2019, citado por OCDE/CAF, *op. cit.*, pág. 16.

<sup>24</sup> Cfr. OCDE/CAF, *op. cit.*, pág. 23.

<sup>25</sup> Algunas características del kit de preguntas elaborado por la OCDE/INFE se abordará en un apartado posterior del presente documento.

## Nuevas tecnologías financieras

Una temática nueva que se integra al cuestionario de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021 es la relacionada con las nuevas tecnologías financieras. Si bien se comenzó a explorar un poco el tema en la ENIF 2018 al preguntar por las diferentes formas de pago que los informantes usaban en distintos pagos y compras, es en la presente edición que se ahonda más sobre el tema en distintas secciones del cuestionario.

Estas nuevas tecnologías para brindar servicios financieros, también llamados *Fintech*, se considera que traen nuevas oportunidades de aumentar la inclusión financiera. Lo anterior, ya que el desarrollo de *Fintech* implica que se prestan servicios financieros como un proceso integral en línea mediante nuevas aplicaciones, procesos, productos o modelos de negocio.<sup>26</sup>

Por un lado, en un documento preparado por la OCDE se indica que entre los servicios *Fintech* se encuentran “pagos electrónicos nacionales e internacionales, préstamos vía financiación colectiva, asesoramiento financiero, gestión financiera de empresas y seguros.”<sup>27</sup> Por otro lado, en un documento publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), dada la diversidad y oferta de los nuevos instrumentos financieros, los dividen en dos: primero, instrumentos de pago tradicional, tales como créditos directos, débitos directos, cheques, tarjetas de crédito; segundo, aquellos de pago no tradicionales o innovadores: tarjetas pre-pagadas, dinero móvil, basados en tarjetas de pago (tarjetas de regalo), monederos electrónicos basados en redes o plataformas electrónicas y otros; una finalidad de estos instrumentos innovadores es la disminución de costos de transacción, como los desplazamientos a sucursales.<sup>28</sup>

Asimismo, entre los beneficios de las *Fintech* que apunta la OCDE son la alta penetración de los servicios en un mayor número de hogares y que a su vez, los dispositivos móviles promueven la inclusión financiera; respecto a los pagos digitales se menciona que se caracterizan por la velocidad, el bajo costo y alta seguridad de las transacciones; en cuanto a los préstamos solicitados por estos medios los beneficios son ahorro de tiempo, flexibilidad y menos burocracia.<sup>29</sup>

En la región de América Latina y el Caribe, la mayoría de los países identifican a los mercados financieros bien desarrollados y funcionales como una prioridad de política pública para promover el crecimiento sostenible e incluyente, ya que los sistemas financieros contribuyen al desarrollo económico y a la innovación tecnológica. Así, identifican que el acceso al financiamiento mediante diferentes modalidades es clave para cerrar las brechas de desarrollo, a través de modalidades como el desarrollo de tecnologías financieras (*Fintech*), acceder a los bancos nacionales de desarrollo, y aprovechar los mercados de capital sólidos y sostenibles.<sup>30</sup>

En la región, los países con el ecosistema más grande para *Fintech* son Brasil, México y Colombia, posicionándose México en segundo lugar con 160 empresas *Fintech*. Además, estos tres países comparten los mismos segmentos principales de *Fintech*: pagos y remesas, préstamos y gestión financiera de empresas.<sup>31</sup>

De las tecnologías *Fintech*, el segmento de pagos y remesas es el más grande de la región de América Latina y el Caribe, pues en 2018 representó el 24% del total de todos los emprendimientos *Fintech* y mostró un crecimiento anualizado del 61%, de acuerdo con el informe de la industria *Fintech* del BID con Finnovista<sup>32</sup> en 2018. Es conveniente apuntar que:

Este segmento incluye varios subsegmentos entre los cuales los principales son (i) las pasarelas y agregadores de pago, que buscan dar soluciones de pagos menos costosas y eficientes en un momento de auge del comercio electrónico; y (ii) pagos móviles y billeteras electrónicas, reflejando el auge de los dispositivos móviles para realizar transacciones como transferencias entre personas, compras de productos y servicios a través del celular o transacciones con tarjetas de débito o crédito. El resto del segmento está distribuido entre otro tipo de soluciones como remesas, soluciones de pago móvil en puntos de venta y criptomonedas.<sup>33</sup>

<sup>26</sup> Cfr. OCDE et al., *Perspectivas económicas de América Latina 2019: Desarrollo en transición*. OCDE Publishing, Paris, 2019, pág. 158.

<sup>27</sup> Idem.

<sup>28</sup> Roa, María José y Óscar Alfonso Carvallo, *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe*. BID, 2018, pág. 69.

<sup>29</sup> OCDE et al., *op. cit.*, pág. 158.

<sup>30</sup> Ibid., pág. 38.

<sup>31</sup> Cfr. Ibid., pág. 159.

<sup>32</sup> Para más información, consultar el sitio web <https://www.finnovista.com/> [consultado el 25/10/2021]

<sup>33</sup> Andrade, Gabriela et al., *Los mecanismos de pago digitales. Una guía para los proyectos de protección social durante pandemias*. BID, 2020, pág. 4, 6.



Además, según los últimos datos recolectados por el BID y Finnovista, para 2020 existían más de 150 empresas *Fintech* operando en el subsegmento de pagos móviles y billeteras electrónicas en América Latina; a pesar de este número, las soluciones que ofrecen las *Fintech* aún no logran una gran escala debido a que se enfocan en consumidores ya bancarizados o con acceso a tarjetas de débito.<sup>34</sup>

Cabe acotar que “[l]a más reciente tendencia en modelos basados en transferencias bancarias ha sido liderada por bancos centrales que crean plataformas de pagos de bajo valor (retail) sobre la base de la infraestructura de pagos de alto valor, logrando así que los pagos sean rápidos, interoperables y de bajo costo. No obstante, en la región sólo dos países han desarrollado este tipo de plataformas: CODI [Cobro Digital] en México y, prontamente, PIX en Brasil.”<sup>35</sup> Es conveniente apuntar que en la ENIF 2021 se incluye por primera vez dos variables referentes al conocimiento y uso del CODI.

A pesar de estos avances en la infraestructura de las *Fintech*, se identifica que en América Latina y el Caribe, las políticas de inclusión financiera se han enfocado principalmente en atender las barreras ligadas a los costos de transacción, a través de apertura de sucursales y cajeros en áreas remotas; si bien un elemento clave es la apertura en áreas remotas, se debe tener en cuenta el costo de utilizar estos canales.<sup>36</sup>

Asimismo, aunque el acceder a la tecnología móvil, como a un teléfono celular o a internet, puede facilitar el acceso a cuentas de dinero móvil y a otros servicios financieros, no basta por sí sola para aumentar la inclusión financiera. Lo anterior, porque se requiere un sistema de pagos bien desarrollado (tanto público como privado), una infraestructura física adecuada, regulaciones financieras y protección al consumidor apropiadas, para que las personas se beneficien del potencial de *Fintech*, además de que las soluciones deben adaptarse a todo tipo de usuario, principalmente a aquellos que se encuentran en la economía informal.<sup>37</sup>

Como es posible observar, en la región se tiene avances y camino por recorrer en el uso e implementación de las *Fintech*. Sin embargo, es conveniente enfatizar que estas impulsan el cambio en el sector financiero, ya que los límites entre los distintos tipos de prestadores de servicios están en proceso de desaparición, los obstáculos al ingreso cambian y los servicios de pagos mejoran.<sup>38</sup> Además, las personas que son beneficiarias de programas sociales de la región y que su modalidad de pago es digital, tienen beneficios tales como menores costos de transacción, menores distancias recorridas, menor tiempo para recibir los pagos, mayor privacidad y seguridad; a la vez que este tipo de pago puede fomentar la inclusión financiera de este sector de la población y su acceso a nuevos productos de pago y ahorro.<sup>39</sup> Ligado a la idea anterior, otro aspecto positivo de los pagos móviles es que contribuyen a aumentar la disposición a ahorrar de las personas que usan servicios *Fintech*, y se tiende a reducir el uso de mecanismos informales de ahorro.<sup>40</sup>

Así, “[l]a adopción de tecnologías digitales puede aumentar la inclusión financiera, ya que reduce considerablemente el costo de iniciar y mantener relaciones financieras tanto para las instituciones como para los consumidores.”<sup>41</sup> Además de los beneficios para los usuarios expuestos en líneas anteriores y del hecho de que las instituciones lleguen más fácilmente a los clientes, es importante considerar que los bancos tienen entre su clientela a personas de bajos ingresos que realizan transacciones con mayor frecuencia y administran montos de dinero más bajo, por lo cual con el bajo costo de las transacciones con las *Fintech*, “los segmentos de la población excluidos anteriormente tienen nuevas oportunidades para acceder a servicios financieros de mejor calidad.”<sup>42</sup>

Por lo anteriormente expuesto, en la ENIF 2021 se justifican los cambios realizados en cuanto a la captación de información sobre *Fintech* y, como es posible observar, su interrelación con otras temáticas ya abordadas en ENIF como son el acceso, ahorro y educación financiera.

<sup>34</sup> Andrade, Gabriela *et. al.*, *op. cit.*, pág. 4, 6.

<sup>35</sup> *Ibid.*, pág. 12.

<sup>36</sup> *Cfr.* Roa, María José y Óscar Alfonso Carvallo, *op. cit.*, pág. 72.

<sup>37</sup> Banco Mundial, 2018b, en OCDE *et. al.*, *op. cit.*, pág. 159.

<sup>38</sup> *Ibid.*, pág. 158.

<sup>39</sup> Andrade, Gabriela *et. al.*, *op. cit.*, pág. 6.

<sup>40</sup> *Ibid.*, pág. 7.

<sup>41</sup> EIU (Economist Intelligence Unit), *Microscopio global 2018: El entorno para la Inclusión Financiera*. Patrocinado por AfDB, Bill & Melinda Gates Foundation, Accion, BID Lab, BID Invest, Accion, and Metlife Foundation, EIU, Nueva York, 2018, pág. 8.

<sup>42</sup> *Ibid.*

## Afectaciones por COVID-19

Una situación que trastocó diferentes aspectos de la vida a nivel mundial a partir del año 2020, fue la pandemia de COVID-19, cuyas afectaciones económicas continúan y de las cuales, muchas personas alrededor del mundo todavía no se recuperan.

Debido a que es un fenómeno de gran magnitud y que prácticamente nadie estaba preparado para afrontarlo o que puso a prueba cualquier tipo de plan de prevención ante situaciones similares, hizo necesario obtener información para comprenderlo de mejor manera.

De acuerdo con un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se señala que la crisis de COVID-19 tendrá un impacto desproporcionado en los hogares más pobres de América Latina y el Caribe. Así, en una encuesta en línea realizada por Niccolas Bottan, Bridget Hoffmann y Diego A. Vera-Cossio, aplicada en línea en 17 países de América Latina y el Caribe durante abril de 2020,<sup>43</sup> indica que:

Sólo cinco semanas después de que se registraron los primeros casos, más del 40% de los encuestados declaró haber perdido el empleo y el 30% de las pequeñas empresas declaró haber cerrado durante la semana anterior. Sin embargo, lo más destacable es que estas estadísticas dependen de la categoría de ingreso de los encuestados. Más del 70% de los encuestados que ganaban menos que el salario mínimo en su país indicaron que ellos o algún miembro de su hogar habían perdido su empleo durante abril de 2020, mientras que esta cifra disminuye a menos del 20% entre aquellos que ganaban más de once veces el salario mínimo. Además, más del 60% de los dueños de pequeñas empresas que declaraban ingresos inferiores al salario mínimo afirmaban que sus negocios cerraron, mientras que esta cifra fue de aproximadamente el 40% para aquellos que declararon ganar más de once veces el salario mínimo.<sup>44</sup>

De los datos antes indicados, se observa que la pandemia ha marcado más las desigualdades en el ingreso, pues los trabajadores mejor pagados han tenido más probabilidades de retener fuentes de ingreso y trabajar desde casa; mientras que los sectores de servicios y la construcción fueron los más afectados. Dichos sectores, se apunta que cuentan con numerosos trabajadores de bajos ingresos, quienes no tienen seguridad de conservar su empleo a pesar de contar con contrato formal. Además, un gran número de trabajadores informales y más pobres perdieron sus fuentes de ingreso.<sup>45</sup>

Ante esta situación provocada por la pandemia, se ha considerado al sistema financiero como un medio para que las políticas públicas ayuden a empresas y hogares, por ejemplo, con programas en los que participan bancos privados, ya sea con la ampliación de créditos con respaldos de garantías públicas, o como mecanismos para hacer llegar las transferencias a los beneficiarios. Estos programas, tienen una ambivalencia, ya que, por un lado, pueden presentar restricciones dados los bajos índices de inclusión financiera; por otro lado, puede ser un medio para aumentar el número de personas que tienen algún tipo de cuenta bancaria y el número de empresas que abren una cuenta y tienen acceso a los instrumentos crediticios. Con lo anterior, se considera que el acceso al financiamiento puede ser un medio para contribuir a mejorar las perspectivas de las personas más pobres.<sup>46</sup>

Uno de los factores presentes en la pandemia del COVID-19 y que no lo estuvo en las pasadas crisis epidémicas, es el distanciamiento social con el propósito de evitar el contagio masivo de la población; atendiendo a él, se observa que los pagos digitales se tornan relevantes en el contexto de la presente crisis, ya que, por sus características y beneficios, “permiten escalar más fácilmente los pagos y evitar largas filas en puntos de ventas o en los lugares de entrega de las transferencias.”<sup>47</sup>

Así, considerando lo antes mencionado de la pandemia del COVID-19, se torna muy importante captar información sobre esta en la ENIF 2021, con la finalidad de comprender mejor la problemática económica y soluciones a las que recurrieron las personas afectadas por el COVID-19, y ver su relación con la inclusión financiera.

<sup>43</sup> Para más información, ver Bottan, Nicolas L.; Hoffmann, Bridget; Vera-Cossio, Diego A., *The Unequal Impact of the Coronavirus Pandemic: Evidence from Seventeen Developing Countries*. BID, Agosto 2020. [Consultado el 19/10/2021 en: <https://publications.iadb.org/en/the-unequal-impact-of-the-coronavirus-pandemic-evidence-from-seventeen-developing-countries>]

<sup>44</sup> Nuguer Victoria y Andrew Powell (coords.), *La inclusión en tiempos de COVID-19*. BID, 2020, pág. 4.

<sup>45</sup> Cfr. *Ibid.*, pág. 7.

<sup>46</sup> *Ibid.*, pág. 17.

<sup>47</sup> Andrade, Gabriela et. al., *op. cit.*, pág. 6.

## 2. Recomendaciones y referencias internacionales

---

### 2.1 Antecedentes internacionales<sup>48</sup>

La inclusión financiera contribuye al bienestar y salud financiera de los individuos y las empresas, así como a reducir las brechas de género y a mitigar la pobreza alrededor del mundo. De ahí la importancia de su medición. Al respecto, hay encuestas que miden la demanda de productos y servicios financieros, entre ellas la encuesta Global Findex del Banco Mundial, la cual se levantó en 2012, 2014 y 2017; la Financial Access Survey del Fondo Monetario Internacional, la FinScope de FinMark Trust, o la Encuesta de Seguimiento de Inclusión Financiera (FITS, por sus siglas en inglés).

La Global Findex es la única fuente de información por parte de la demanda que permite realizar análisis a nivel regional y mundial. Incluye información de 148 países y recolecta información de 506 indicadores de al menos 1 000 individuos de 15 años y más, por país. La muestra es representativa a nivel nacional y es seleccionada aleatoriamente. Esta encuesta es parte de un módulo añadido a la encuesta Gallup (Gallup World Poll), la cual combina información sociodemográfica con el acceso y uso de servicios financieros. La Global Findex es principalmente usada para realizar un análisis y seguimiento mundial, así como para realizar comparaciones entre países sobre indicadores de inclusión financiera, tales como, el número de adultos con acceso a una cuenta bancaria formal. El inconveniente de esta encuesta es que no es representativa a nivel sub-nacional, es decir, no es útil para tomar decisiones por no contar con información más granularizada. Además, la definición de servicios formales no está necesariamente alineada con el marco regulatorio del país.

En dicho estudio se consideraron economías de todos los niveles, tanto economías desarrolladas, emergentes y en desarrollo. Algunos de estos países son China, Nigeria, Uganda, México, EUA, Japón, Italia, República Dominicana, Brasil, Colombia, entre otros.

La *Financial Access Survey* (Encuesta de Acceso Financiero, FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional es una base de datos que contiene indicadores de acceso y uso de servicios financieros, construida con los datos administrativos captados por bancos centrales y otros reguladores financieros. La base de datos se publicó en 2009; el conjunto de datos cubre 189 países que abarca más de 10 años de información, además, contiene 121 series de tiempo sobre acceso y uso financiero, incluyendo el tema de dinero móvil y datos desagregados por sexo sobre servicios financieros básicos.<sup>49</sup>

Cabe hacer notar que la FAS ha sido una de las encuestas más completas de la oferta sobre inclusión financiera; sus indicadores fueron determinados por el Grupo de los Veinte (G20) en la reunión de Los Cabos en 2012 y definidos por los líderes del Grupo, donde cada país, incluyendo las economías de los G20, ha sido responsable de obtener y enviar sus datos. Similar a la Global Findex, esta encuesta permite realizar comparaciones entre países sobre datos provenientes de la oferta de servicios financieros. La limitante de esta encuesta es que la calidad de la información depende de la habilidad que cada país tenga para obtener sus datos.

Dos indicadores de la FAS son utilizados para medir el avance de la meta 8.10 “Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos” los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los indicadores de la FAS utilizados para el ODS 8 son: 1) el número de cajeros automáticos por 100 000 adultos y el número de sucursales de la banca comercial por 100 000 adultos. Además, nueve de los indicadores de la FAS forman parte de los Indicadores de Inclusión Financiera del Grupo de los Veinte (G20).<sup>50</sup>

<sup>48</sup> Broens Nielsen, Karina, “10 Useful Data Sources for Measuring Financial Inclusion”. <https://www.cgap.org/blog/10-useful-data-sources-measuring-financial-inclusion> [Consultado el 21/10/2021].

<sup>49</sup> Cfr. Monetary International Found, “About FAS” y “What is the Financial Access Survey (FAS)?”. <https://data.imf.org/?sk=E5DCA-B7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C&slid=1412015057755> y <https://datahelp.imf.org/knowledgebase/articles/882546-what-is-the-financial-access-survey-fas>. [Consultado el 23/08/2021]

<sup>50</sup> Idem.



La encuesta FinScope fue la primera fuente de datos por parte de la demanda reconocida mundialmente, la cual mide indicadores de inclusión financiera a nivel sub-nacional. Se originó en 2002 por la empresa FinMark Trust y cuenta con dos tipos de encuestas: FinScope Consumer (dirigida a adultos de un país en particular) y FinScope MSME (orientada a dueños de micro, pequeñas y medianas empresas, así como a emprendedores). FinScope es representativa a nivel nacional y explica cómo los individuos manejan sus vidas financieras. También provee información sobre las actitudes y percepciones de los productos y servicios financieros. El tamaño de la muestra varía entre países y va de 1 000 a 21 000 individuos. La encuesta se realiza a nivel individual, pero permite obtener información del hogar. A la fecha, se ha realizado en aproximadamente 26 países. La limitante de esta encuesta es que no es comparable entre países para todos los indicadores. Además, tanto la encuesta FinScope como la FinAccess no tienen una definición estandarizada de “adultos financieramente incluidos”, así que la definición varía de acuerdo con cada país. Por otro lado, algunos países pueden incluir tarjetas o monederos electrónicos que no están ligadas a una cuenta, mientras que en otros países sí.

La encuesta de seguimiento de Inclusión Financiera (FITS) es tipo panel representativa a nivel nacional y diseñada para obtener información acerca del comportamiento financiero de los hogares a través del tiempo. La Fundación Bill y Melinda Gates de Servicios Financieros para los Pobres en conjunto con Intermedia, diseñó esta encuesta para levantarla en un periodo de tres años en tres países: Tanzania (3 000 hogares), Uganda (3 000 hogares) y Paquistán (5 000 hogares). La encuesta presenta el comportamiento colectivo y los patrones de uso para todos los miembros del hogar, pero el inconveniente es que no se puede abordar el tema a nivel individual y que solo se realiza en estos tres países.

La encuesta de Percepción de Inclusión Financiera (FII, por sus siglas en inglés), también fue realizada por la Fundación Bill y Melinda Gates en conjunto con Intermedia, la cual fue lanzada en 2014. Esta encuesta mide la percepción y el comportamiento financiero individual, haciéndola comparable con la FinAccess. Sin embargo, está centrada en el tema de dinero móvil y servicios financieros digitales. El objetivo estratégico, la metodología y la frecuencia de recolección de información varía entre los ocho países donde esta se realiza (Kenia, Tanzania, Uganda, Nigeria, India, Paquistán, Bangladesh e Indonesia). La encuesta incluye medidas de bienestar basadas en el Progreso de Grameen del Índice de Pobreza. El inconveniente de esta encuesta es que como se centra en servicios financieros digitales, no captura indicadores generales de acceso y uso financiero y que solo se realiza en ocho países.

La encuesta de Adopción de Dinero Móvil de GSMA es realizada por la asociación *Mobile Money for the Unbanked* (MMU) y fue lanzada en 2013. Esta encuesta se ha realizado en 57 países y ofrece un panorama de la industria de dinero móvil. Su inconveniente es que la base de datos no es pública, pero la MMU publica el análisis con resultados agregados.

Aun cuando se dispone de estas encuestas a nivel mundial, existe la necesidad de tener información proveniente de la demanda que sea representativa a nivel nacional, y de interés para los generadores de políticas públicas, cuidando que los términos y las definiciones sean adecuados a la región del país en cuestión. Por ello, fue necesario que México —como uno de los países que más se ha interesado en el tema de inclusión financiera—, desarrollara su propia encuesta de demanda de productos y servicios financieros. Para México este es el cuarto levantamiento de la ENIF.

## 2.2 Recomendaciones internacionales

El tema de inclusión financiera es de tal importancia que instituciones internacionales han aportado recomendaciones y esfuerzos para su medición, con la finalidad de contar con información comparable entre países y que den un panorama global de su avance.

Por tal motivo, a continuación se presentan las recomendaciones dadas por la Alianza para la Inclusión Financiera, de la Alianza Global para la Inclusión Financiera, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y del Banco Interamericano de Desarrollo.

## 2.2.1 Alianza para la Inclusión Financiera

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) reúne a reguladores y supervisores del sistema financiero de 89 países emergentes y en desarrollo. Su objetivo es contribuir a la inclusión financiera, especialmente a través del intercambio de conocimientos y de información, así como a través de la publicación de documentos y recomendaciones de política.<sup>51</sup>

La AFI considera que es necesario medir los resultados de las acciones de inclusión financiera y, para ello, deben desarrollarse instrumentos para tal fin. En consecuencia, ha desarrollado indicadores de inclusión financiera, los cuales son:

### Indicadores de acceso:

- Número de puntos de acceso por cada 10 000 adultos a nivel nacional, segmentados por tipo y por unidad administrativa.
- Porcentaje de unidades administrativas que cuentan cuando menos con un punto de acceso.
- Porcentaje de la población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos un punto de acceso.

### Indicadores de uso:

- Porcentaje de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de depósito regulada.
- Porcentaje de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de crédito regulada.<sup>52</sup>

Además, los países miembros de la AFI hacen compromisos en torno a la inclusión financiera, los cuales se registran en la Declaración Maya. Los compromisos de México incluyen el levantamiento de una encuesta sobre la demanda de productos y servicios financieros.

## 2.2.2 Alianza Global para la Inclusión Financiera

El Grupo de los Veinte (G20) estableció la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI, por sus siglas en inglés) con el objeto de institucionalizar los esfuerzos del G20 en la materia y avanzar en las diversas dimensiones de inclusión financiera. Para poder evaluar los avances, esta alianza publicó los Indicadores de Inclusión Financiera del G20,<sup>53</sup> que fueron revisados en 2016.

Los 35 indicadores propuestos por la GPFI cubren el acceso a servicios financieros, su uso y la calidad de los productos financieros, abarcando tanto la oferta como la demanda. Es importante señalar que la GPFI incluye indicadores de inclusión financiera para las mipyme. Los indicadores son, entre otros, el porcentaje de adultos con una cuenta; el número de cuentas por cada 1 000 adultos, incluyendo cuentas de dinero electrónico; el porcentaje de adultos que hacen pagos digitales; porcentaje de adultos que pagan con una cuenta de débito; porcentaje de mipyme que tienen una cuenta; indicadores de conocimientos y comportamientos financieros; y transparencia.

## 2.2.3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la educación financiera ha ganado terreno dentro de la agenda de las políticas públicas ya que se reconoce, de manera global, como un componente central del empoderamiento de las personas y de la estabilidad general del sistema financiero. Así, tres conjuntos de principios de alto nivel fueron avalados por los líderes del G20: Inclusión Financiera (2010), Protección Financiera del Consumidor (2011) y Estrategias Nacionales por la Educación Financiera (2012). Aunado a esto, en 2016 se aprobó un nuevo set de principios de alto nivel sobre Inclusión Financiera Digital, de los cuales, en el principio 6 se reconoce la importancia y relevancia de las competencias de la alfabetización financiera para que consumidores y pequeños empresarios (en especial grupos en riesgo o vulnerables) puedan aprovechar al máximo un panorama financiero cada vez más digitalizado.<sup>54</sup>

Derivado de ello, se vio la necesidad de desarrollar instrumentos para obtener información que reflejara los niveles de alfabetismo financiero de la población para diseñar estrategias nacionales sobre educación financiera.

<sup>51</sup> Cfr. Alliance for Financial Inclusion (AFI), "About us" y "Members". <https://www.afi-global.org/about/> [Consultado el 25/08/2021].

<sup>52</sup> Cfr. Alliance for Financial Inclusion (AFI), *Medición de la inclusión financiera. Conjunto principal de Indicadores de Inclusión Financiera*, AFI, 2013. [Consultado el 24/08/2021 en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69640/Indicadores\\_AFI.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69640/Indicadores_AFI.pdf)]

<sup>53</sup> GPFI (Global Partnership for Financial Inclusion), *G20 Financial Inclusion Indicators*, 2016.

<sup>54</sup> OECD, *G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries*, OECD, 2017, pág. 3.

Cabe destacar que desde 2009, la Red Internacional para la Educación Financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD/INFE, por sus siglas en inglés), desarrolló una metodología para medir la Alfabetización Financiera, conocida como *toolkit*.<sup>55</sup>

Así, en 2013 los líderes del G20 dieron la bienvenida al uso de herramientas prácticas para aumentar la educación financiera y apoyaron el uso del *toolkit* para la medición de la alfabetización e inclusión financieras.<sup>56</sup>

Posteriormente en 2016, la Encuesta de Competencias y Educación Financiera de los Adultos realizada por la OCDE, hizo un análisis en 30 países y sus economías –los países del G20 y de naciones invitadas–, obteniendo datos con comparabilidad internacional gracias al uso del *toolkit*. De dichos resultados, se observaron bajos niveles de educación financiera alrededor del mundo, enfatizando con ello la necesidad de elaborar estrategias a largo plazo sobre educación financiera y también de medir periódicamente este fenómeno.<sup>57</sup>

En el año 2017 se publicaron los resultados obtenidos de dicho esfuerzo. De cada encuesta aplicada en 21 países, se comparó el conocimiento, comportamiento, actitudes e inclusión financieras de 101 596 adultos de 18 a 79 años de edad; en la mayoría de los casos, se recolectaron los datos usando el *toolkit*. Posteriormente, publicó resultados de encuestas sobre Alfabetización financiera aplicadas en países del G20 en 2018 y en 26 países en 2020.

Con la información recabada se construye el índice de “Alfabetización Financiera”, el cual se compone de tres subíndices: de conocimientos financieros, de comportamientos financieros y sobre actitudes financieras.<sup>58</sup>

Los componentes de cada subíndice se detallan a continuación:

#### *Subíndice de conocimientos financieros*

- Valor del dinero a través del tiempo
- Concepto de intereses
- Interés simple e interés compuesto
- Riesgo y retorno
- Diversificación
- Concepto de inflación

#### *Subíndice de comportamientos financieros*

- Que el hogar cuente con un presupuesto y que se tomen decisiones financieras de manera conjunta
- Que se ahorre de manera deliberada (ahorro activo)
- Que se sopesen las decisiones de compra antes de llevarse a cabo
- Que se cumpla con pagos a tiempo
- Que se mantenga un control sobre asuntos financieros
- Que se fijen metas de largo plazo
- Que se elijan productos financieros de manera informada y comparando entre distintas opciones

#### *Subíndice sobre actitudes financieras*

- Tres aseveraciones sobre planeación financiera y el consumo presente versus el consumo futuro, y cómo se identifica el entrevistado con dichas situaciones.

Adicionalmente, en el *toolkit* de la OCDE/INFE también se propone la medición del Índice de Bienestar Financiero,<sup>59</sup> para lo cual considera cinco preguntas y se refieren a la percepción de la situación financiera por parte de las personas, así como del control de sus finanzas. Las preguntas son:

<sup>55</sup> OECD, *G20/OECD INFE report...*, pág. 7.

<sup>56</sup> *Ibid.*, pág. 3.

<sup>57</sup> *Idem.*

<sup>58</sup> OECD, *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion*, OECD, 2018.

<sup>59</sup> *Idem.*

- Dada mi situación económica, siento que nunca tendré las cosas que deseo
- Apenas salgo financieramente
- Me preocupa que mi dinero no sea suficiente
- Me sobra dinero a fin de mes
- Mis finanzas controlan mi vida

En el caso de nuestro país, el Banco de México fue el encargado de la aplicación del toolkit en el año 2017.<sup>60</sup> Por su parte, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores construyó el Índice de Alfabetización Financiera con los resultados de la ENIF 2018.

## 2.2.4 Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Uno de los referentes a nivel internacional y que se ocupa del tema de inclusión financiera, es el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). De acuerdo con él, la razón del aumento en el interés de estudio de la Inclusión Financiera es “la mayor evidencia sobre los nexos que existen entre la IF [Inclusión Financiera] y las oportunidades para reducir la vulnerabilidad de los hogares de menores ingresos y la desigualdad de los países, así como el potencial que ofrecen nuevas tecnologías y modelos de negocio en el mercado para superar los obstáculos que han restringido el acceso a los servicios financieros y su uso para la mayor parte de la población.”<sup>61</sup>

Ante este fenómeno, en América Latina y el Caribe se han realizado iniciativas para mejorar el sistema financiero, por ejemplo, reformas regulatorias para el suministro de dinero electrónico, mayor cobertura a través de accesos físicos con intermediarios, el uso de sistemas para hacer pagos gubernamentales.<sup>62</sup>

Una de las medidas con la que se busca aumentar la inclusión financiera, es a través de las formas electrónicas o medios digitales. Debido a ello, el BID reconoce los siguientes beneficios de dicho medio:

**I.** Considerable reducción de los costos de transacción en la realización de pagos y transferencias ordinarias y recurrentes, reflejado en menores costos físicos y mayor seguridad frente a la necesidad de mantener y transportar efectivo. Cuando se trata de servicios financieros móviles y otros canales que acercan los servicios al usuario, la evidencia empírica disponible afirma que reducen los costos de transacción de los hogares y mejoran la capacidad de compartir riesgos, lo que permite una mejor respuesta a los shocks externos (Jack y Suri, 2014). Asimismo, incrementan la frecuencia de remesas recibidas a través de canales formales de pago (Batista y Vicente, 2013).

**II.** Una progresiva digitalización de las transacciones, ya sea de entidades públicas o de hogares y empresas, aumenta la transparencia y fomenta la formalización. Este resultado se contrapone a las transacciones en efectivo que no tienen a la trazabilidad como característica. Diversos estudios muestran que existe una fuerte relación inversa entre el tamaño del sector informal de la economía y la promoción de pagos digitales (Schneider et al., 2011). Paralelamente, la capacidad de realizar transacciones digitales facilita el pago de servicios e impuestos a los usuarios, mejorando la recolección, reduciendo el fraude y simplificando el pago, lo que redundará en mayores ingresos.

**III.** El uso de canales digitales para que el gobierno realice pagos a los ciudadanos y los empleados reduce el costo de entrega de los programas, las fugas y la corrupción. En el marco de un estudio, los ahorros generados gracias a los menores costos asociados con la obtención de recursos mediante transferencias monetarias gubernamentales que utilizan canales digitales resultaron en una diversificación de los gastos y un menor desgaste de activos por parte de los usuarios (Aker et al., 2011).

**IV.** Al desarrollar sistemas de pago digital y acceso a cuentas, se crea la base para montar sobre ellos no solo servicios financieros sino también servicios no financieros, como por ejemplo el agua y la electricidad, y se incrementa efectivamente el acceso a ellos (Zapata, 2014).<sup>63</sup>

Sin embargo, a pesar de dichos esfuerzos, se reconoce que los avances son a paso lento y que a la par, también se debe asegurar que la inclusión de las personas a los servicios financieros debe ser bajo condiciones seguras y adecuadas.

<sup>60</sup> Comité de Educación Financiera (CEF), *Estrategia Nacional de Educación Financiera*, México, (s/a), pág.14.

<sup>61</sup> De Oloqui, Fernando et. al., *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*. BID., 2015, pág. 2.

<sup>62</sup> Idem.

<sup>63</sup> Cfr. Ibid., págs. 6-7.

Algunos obstáculos que el BID ha identificado como causas por las que América Latina y el Caribe no ha avanzado en materia de Inclusión Financiera, son: (I) la rentabilidad esperada de las inversiones permanece baja; (II) la escasa innovación en productos y otras restricciones a la demanda; (III) los obstáculos regulatorios, y (IV) la falta de articulación interinstitucional. A su vez, enfatiza que los obstáculos se interrelacionan.<sup>64</sup>

Asimismo, puntualiza que la mitad de la población adulta no accede al sistema financiero, en particular los segmentos más pobres y aquellos hogares y empresas ubicados en zonas rurales, por lo cual el progreso en el uso de productos financieros ha sido muy lento. Esto se debe a que “(I) aún no se han podido aprovechar plenamente las infraestructuras y tecnologías disponibles para garantizar la rentabilidad de nuevos modelos de negocio que buscan atender los segmentos de bajos ingresos; (II) existen restricciones por el lado de la demanda a su vez que los productos ofrecidos no se adecúan a las necesidades y comportamientos de los usuarios; (III) los marcos regulatorios son incompletos y no fomentan plenamente la competencia y la innovación, y (IV) se carece de una articulación interinstitucional pública y con el sector privado.”<sup>65</sup>

Por otro lado, el BID destaca que las tecnologías continuarán mejorando, lo que permitirá que los costos operacionales tiendan a la baja. Por ejemplo, la disponibilidad de teléfonos inteligentes y de banda ancha móvil ofrece un enorme potencial para la expansión de diferentes tipos de servicios financieros digitales y eliminará algunas de las barreras de entrada que existen en el mercado, como son aquellas que implican el uso de canales USSD (por sus siglas en inglés Unstructured Supplementary Service Data, “*Servicio Suplementario de Datos no Estructurados*”).<sup>66</sup>

Una recomendación que realiza el BID es que considera necesario que los gobiernos de la región fortalezcan las políticas públicas orientadas a elevar la Inclusión Financiera (IF), lo cual requiere de esfuerzos en varios aspectos del ámbito de la oferta, así como de la demanda de servicios, y del marco institucional. Por lo cual, señala que toda política pública debe empezar por establecer un marco regulatorio que fomente la competencia y conduzca a una mayor inversión del sector privado para atender los segmentos excluidos o subatendidos, ya sean instituciones establecidas o nuevos proveedores dispuestos a innovar, y la disminución de las barreras normativas que elevan el costo de oferta de los servicios.<sup>67</sup>

El BID reconoce el potencial que ofrece la tecnología móvil para atraer nuevos proveedores de servicios, el cual es importante y se ha demostrado que en ciertas coyunturas es posible el desarrollo de plataformas digitales que permitan el desarrollo de nuevos productos y servicios de manera sostenible. Sin embargo, no se debe descartar el rol que las instituciones establecidas como bancos, microfinancieras y cooperativas deben seguir cumpliendo, ya que además pueden aprovechar este canal y otras tecnologías para mejorar sus procesos, ampliar sus actividades y extender su cobertura.<sup>68</sup>

Finalmente, el BID concluye que los esfuerzos del gobierno serán más eficaces si existen estrategias integrales de IF que abarquen todas las herramientas disponibles, incorporando acciones destinadas a segmentos específicos como las mujeres y el sector rural, y que mejoren las capacidades de los usuarios para utilizar los servicios ofrecidos de manera óptima.<sup>69</sup>

<sup>64</sup> De Olloqui, *op. cit.*, pág. 12.

<sup>65</sup> Cfr. *Ibid.*, págs. 25-26.

<sup>66</sup> *Ibid.*, pág. 26.

<sup>67</sup> *Idem.*

<sup>68</sup> *Ibid.*, pág. 27.

<sup>69</sup> *Ibid.*, pág. 28.



### 3. Antecedentes nacionales de captación

---

En el 2009, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) emprendió un primer esfuerzo para medir el acceso y uso de los servicios financieros a través de la publicación de los Reportes de Inclusión Financiera, utilizando para ello la información proveniente de los reportes regulatorios que, por facultades propias, proporcionan las instituciones financieras que regula y supervisa. A pesar de ser un avance en la generación de datos sobre este fenómeno, dicha información solamente permitía tener la perspectiva de la oferta de los servicios financieros, y no era posible captar la de los usuarios y no usuarios de ellos, para con ello generar una medición nacional sobre el acceso y el uso de servicios financieros, la cual sirviera de base para implementar políticas públicas encaminadas a proveer una inclusión financiera amplia y segura para los usuarios del país.

Así, se concluyó que era necesario generar una medición nacional especializada en el tema de inclusión financiera, que proveyera una medición confiable y completa de dicho fenómeno.

En el 2012, el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) aceptó apoyar este esfuerzo de medición y como parte de un acuerdo de colaboración entre instituciones, se determinó que el INEGI realizaría el levantamiento de la información a través de la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012<sup>70</sup> y la CNBV sería la entidad encargada del análisis y difusión de información. Tres años más tarde y con la colaboración de ambas instituciones, en 2015 se realiza el segundo levantamiento de la ENIF, y posteriormente, en 2018 se lleva a cabo la tercera encuesta, dando continuidad con ello a la captación de información sobre inclusión financiera.

Es preciso acotar que el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) —compuesto por las autoridades financieras del país—, enfatizó desde la creación de la ENIF, la trascendencia de impulsar y realizar de forma periódica esta medición nacional. Ello, como una pieza clave para generar indicadores de acceso y uso de servicios financieros sobre los cuales se identifican las áreas de oportunidad y retos en la materia, llegando al acuerdo que la ENIF es el instrumento rector a nivel nacional para tal fin.

Para cumplir con los compromisos que tiene el CONAIF acerca de “conocer, analizar y formular propuestas respecto de las políticas relacionadas con la inclusión financiera” para con ello formular los lineamientos de Política Nacional de Inclusión Financiera —estipulado en el Artículo Segundo del Acuerdo<sup>71</sup> por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera— es necesario el uso de herramientas de medición representativas a nivel nacional. Por ello, es de suma importancia generar indicadores de forma periódica para medir el impacto de dichas políticas en la población, ya que es responsabilidad del Consejo “determinar metas de inclusión financiera de mediano y largo plazos”.

Asimismo, en el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 (Pronafide) incluye objetivos para promover la inclusión financiera en el país, siendo los siguientes:

- Objetivo prioritario 5 - *Impulsar el desarrollo sostenible, la inclusión y la profundización del sistema financiero en favor del bienestar de la población y de la asignación eficiente de los recursos.*
- Objetivo prioritario 6.- *Ampliar y fortalecer el financiamiento y la planeación de la banca de desarrollo y otros vehículos de financiamiento de la Administración Pública Federal, así como fomentar una mayor inclusión financiera de los sectores objetivo y una mayor participación del sector privado, para contribuir al desarrollo económico sostenido del país y al bienestar social.*<sup>72</sup>

<sup>70</sup> Para conocer el proceso para la elaboración de la primera ENIF referirse al documento publicado por la CNBV llamado “ENIF 2012. El desarrollo de una encuesta de demanda: La experiencia de México” publicado en junio de 2012.

<sup>71</sup> El 3 de octubre de 2011 se crea por decreto presidencial y el 10 de enero de 2014, en el marco de la Reforma Financiera se establece en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. Así, el objetivo del CONAIF es proponer medidas para la planeación, formulación, instrumentación, ejecución y seguimiento de una política nacional de inclusión financiera.

<sup>72</sup> Diario Oficial de la Federación (DOF), (5/ agosto/2020). *Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Programa sectorial derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.* [Consultado el 06/07/2021 en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020)]

Además, la Política Nacional de Inclusión Financiera publicada en marzo de 2020 tiene una estrategia transversal, que es la de generar información e investigación para identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población. Así la primera línea de acción es continuar con la medición de la inclusión financiera de la población y empresas, a través de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, entre otras mediciones y encuestas.<sup>73</sup>

Por su parte, el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND), en su tercer apartado sobre Economía, plantea la inclusión financiera a través de la creación del Banco del Bienestar, y realizando la entrega directa de apoyos mediante depósito en tarjeta bancaria, tales como el Programa Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez o el Programa para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.<sup>74</sup>

Por lo anterior, resulta de suma importancia continuar con una medición de forma periódica a través de un instrumento tan enriquecedor como la ENIF, ya que permite conocer las barreras que afrontan las personas para poder acceder al sistema financiero formal y visibilizar los esfuerzos realizados a favor de una mayor inclusión financiera, mejorar las competencias en el manejo de las finanzas bajo una apropiada educación financiera, así como una fortalecida protección a usuarios de servicios financieros.

Para el 2020, se continúa con la colaboración entre el INEGI y la CNBV, con el propósito de realizar la cuarta Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del país.

<sup>73</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF)/ Comité de Educación Financiera (CEF), *Política Nacional de Inclusión Financiera* (PNIF), México, 2020, pág. 77.

<sup>74</sup> Diario Oficial de la Federación (DOF) (12/07/2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, pág. 12, 16. [Consultado el 07/07/2021 en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019)]

## 4. Marco jurídico en que se circunscribe la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

---

A continuación, se presentará el sustento jurídico de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021. Primero, se abordará el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, seguido del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024. Después, se considerará lo contenido en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) 2020, y se concluirá con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

### 4.1 Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024,<sup>75</sup> incluye tres grandes apartados:

1. Política y Gobierno
2. Política Social
3. Economía.

El tercero es de particular interés porque uno de sus propósitos es detonar el crecimiento económico. Dentro de este se hace referencia a la inclusión financiera, donde la creación del Banco del Bienestar tiene como propósito principal ofrecer servicios bancarios a los beneficiarios de los programas sociales y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos de tales programas. El mismo documento señala que la mayor parte de la población que se halla en situación de pobreza no tiene acceso al sistema bancario; también indica que en muchos municipios del país no existe una sola sucursal de instituciones financieras y ni siquiera un cajero automático.

Como puede observarse, con estas medidas, el PND da cabida a la inclusión financiera de la población como parte esencial del desarrollo y crecimiento económico.

### 4.2 Política Nacional de Inclusión Financiera

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), eje rector de las acciones que se emprenden sobre el tema, tiene dos ediciones en México; la más reciente es la publicada en marzo de 2020. A diferencia de su antecesora de 2016, en ella se incorpora la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).<sup>76</sup>

¿Por qué es importante que México tenga una política nacional de inclusión financiera? Porque ayuda a incrementar la inclusión financiera y porque guía las acciones para lograrlo, lo cual fortalece el desarrollo del sistema financiero al determinar objetivos consensados y esfuerzos comunes entre los diversos actores. Al respecto:

El Banco Mundial considera que aumentar la inclusión financiera requiere de una estrategia coordinada para identificar obstáculos y oportunidades, fortalecer las relaciones entre el sector financiero y otros sectores de la economía, y alinear los esfuerzos de diferentes actores. Las estrategias nacionales de inclusión financiera constituyen un instrumento efectivo para lograrlo.

El Banco Mundial y la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) señalan que una estrategia o política de inclusión financiera es un documento público formulado a nivel nacional, desarrollado a través de un proceso consultivo entre actores relevantes del sector público y privado involucrados en el desarrollo del sector financiero. Las ventajas de contar con una estrategia o política son que esta sirve como una guía para todas las actividades de inclusión

<sup>75</sup> Diario Oficial de la Federación (DOF) (12/07/2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, pág. 12, 16. [Consultado el 07/07/2021 en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019)].

<sup>76</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF)/ Comité de Educación Financiera (CEF), *Política Nacional de Inclusión Financiera* (PNIF), México, 2020.



financiera, así como para determinar objetivos y prioridades de común acuerdo, además de dar un impulso sistemático y acelerar la inclusión financiera.<sup>77</sup>

En el caso de México es preciso puntualizar que, con la finalidad de responder de mejor forma a los desafíos actuales del sistema financiero e impulsar la inclusión financiera, existen ocho consideraciones que fundamentan la revisión y ajuste de la PNIF de 2016, las cuales son:

1. Consolidar en un solo documento la PNIF y la ENEF [Estrategia Nacional de Educación Financiera] para potenciar la consistencia entre éstas.
2. Considerar que la inclusión financiera debe contribuir a la salud financiera de personas y empresas, tanto en el marco de análisis, como en las acciones y estrategias de medición.
3. Incorporar en el diseño de la Política las opiniones de un grupo amplio de actores involucrados en la investigación e implementación de acciones de inclusión financiera, cuyas perspectivas enriquecen las propuestas del personal del CONAIF.
4. Fortalecer la apropiación y compromiso por parte de los actores relevantes.
5. Establecer indicadores específicos para cada objetivo de la PNIF y metas asociadas a estos.
6. Definir instituciones o actores responsables para cada estrategia y línea de acción.
7. Reforzar las acciones (regulatorias y de política pública) necesarias para el desarrollo adecuado de los modelos de negocio, empresas e instituciones, bajo el entorno de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley *Fintech*) y su regulación secundaria.
8. Incorporar el despliegue de los programas sociales de reciente implementación en diversas Secretarías y redefinir el papel de la banca de desarrollo e instituciones de fomento, especialmente del Banco del Bienestar.<sup>78</sup>

Cabe destacar que la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras (LRAF) en su artículo 183 insta al Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) con el objetivo de proponer medidas para la planeación, formulación, instrumentación, ejecución y seguimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF). En su artículo 188 sitúa al Comité de Educación Financiera (CEF) con el propósito de alcanzar una ENEF. Asimismo, en el artículo 184 mandata al CONAIF coordinar con el CEF las acciones y esfuerzos en materia de educación financiera.<sup>79</sup>

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) hace un diagnóstico de México e identifica seis problemas que causan la exclusión financiera:<sup>80</sup>

1. Baja tenencia y bajo uso de productos y servicios financieros.
2. Escaso uso de pagos digitales.
3. Insuficiente infraestructura para el acceso y provisión de productos y servicios financieros.
4. Bajas competencias económico-financieras.
5. Insuficientes herramientas de información y mecanismos de protección financiera, y
6. Escasa inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad.

La exclusión origina una reducida “salud financiera” de la población ya que repercute en la pobreza y la desigualdad.<sup>81</sup>

El concepto de “salud financiera” es relativamente nuevo y no existe un consenso en su definición por parte de especialistas; no obstante, la PNIF lo define como aquel estado que permite que las personas sean capaces de manejar sus finanzas de manera adecuada, permitiéndoles hacer frente a sus gastos cotidianos, afrontar variaciones negativas en sus flujos de ingresos y aumentos desproporcionados o inesperados en sus gastos (tener resiliencia), lograr sus metas y aprovechar oportunidades para lograr su bienestar y movilidad económica.<sup>82</sup>

En dicho concepto están presentes cuatro elementos: manejo de las finanzas diarias, resiliencia, seguridad en el futuro financiero y control.<sup>83</sup>

<sup>77</sup> CONAIF, CEF, *op. cit.*, pág. 12.

<sup>78</sup> *Ibid.*, págs. 13-14.

<sup>79</sup> *Ibid.*, pág. 10.

<sup>80</sup> *Ibid.*, pág. 26.

<sup>81</sup> *Idem.*

<sup>82</sup> *Ibid.*, pág. 28.

<sup>83</sup> *Ibid.*, págs. 28-29.

En el cuadro siguiente se presenta esta información.

| Elementos presentes en el concepto de “Salud financiera” de acuerdo con la Política Nacional de Inclusión Financiera (en su edición 2020) |  |  |
|---|--|--|
| Elemento  | En qué consiste  | Preguntas que permiten explorar esta dimensión   |
| El manejo de las finanzas diarias   | Es el manejo diario de las finanzas de individuos y hogares, el cual consiste en que una persona o una familia sea capaz de:<br><br>i) lograr, planear y asignar de manera efectiva los recursos de los que dispone.<br>ii) pagar sus cuentas a tiempo<br>iii) asegurar mantener un balance entre sus ingresos y gastos. | ¿[T]ienen las personas un plan para asignar dinero en casa?, ¿se les dificulta hacer que el dinero les rinda?, ¿las personas planifican sus gastos y siguen su presupuesto?, ¿están en capacidad de pagar sus gastos dentro de su ciclo de ingresos, en su totalidad?  |
| La resiliencia  | [R]efiere a la preparación y capacidad de un individuo para superar, adaptarse y crecer sin importar el tipo de crisis financieras que experimente.  | ¿[C]ómo manejan las personas los choques inesperados que tienen impacto financiero en sus vidas?, ¿cómo se preparan para un posible choque financiero que pueda aparecer?, ¿tienen una red de apoyo suficientemente diversa (ahorro, crédito, red social, seguros) para hacer frente a un choque financiero? |
| Seguridad en el futuro financiero   | [R]efiere a la capacidad de las personas para lograr sus metas financieras, así como a aprovechar las oportunidades que se puedan presentar; esta posibilidad se incrementa en la medida en la que se tenga acceso a productos financieros adecuados tales como crédito, seguros, cuentas, pagos, entre otros.           | ¿[E]stán las personas en capacidad de planificar a largo plazo?, ¿puede la gente reservar dinero para objetivos y planes futuros?, ¿están en capacidad de aprovechar una oportunidad cuando se les presenta?   |
| Control   | [S]e define como el grado de dominio que las personas perciben de (sic) tener la capacidad y confianza para influir en su situación financiera actual y futura.  | ¿Las personas se sienten en control de su situación financiera?, ¿su perspectiva coincide con su nivel de seguridad financiera?, ¿confían en su capacidad de tomar decisiones financieras adecuadas?   |

Fuente: Construcción propia con base en Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF)/Comité de Educación Financiera (CEF), *Política Nacional de Inclusión Financiera* (PNIF), México, 2020, págs. 28-29.

Es importante notar que el concepto de salud financiera es distinto al de inclusión financiera; ya que un país puede alcanzar un mayor grado de inclusión financiera, pero su población no ser saludable financieramente.

La PNIF señala que México tiene una salud financiera precaria y da el siguiente diagnóstico con base en los datos de la ENIF 2018:

- **Finanzas diarias.** Solo el 58% de la población adulta puede cubrir sus gastos con sus ingresos actuales, lo cual indica un pobre manejo de las finanzas diarias.
- **Resiliencia.** Únicamente el 43% de las personas adultas podrían hacer frente una emergencia económica con sus ahorros equivalentes a un mes de ingresos mensuales.

- **Seguridad en el futuro financiero.** Solo cuatro de cada diez personas tienen metas económicas de largo plazo y se esfuerzan por alcanzarlas.
- **Control.** Una de cada tres personas adultas prefiere ahorrar dinero para el futuro que gastarlo ahora.<sup>84</sup>

Por lo anterior, la ENIF también responde a algunos aspectos de la salud financiera y su relación con la inclusión financiera, incluyendo líneas de acción específicas (integradas en objetivos 4 y 5 que enseguida se enlistan), que buscan aumentar el patrimonio y el nivel de ingreso de la población a través del crédito.<sup>85</sup>

Por ello, el objetivo central de la más reciente PNIF es fortalecer la salud financiera de la población mexicana, a través del incremento en el acceso y uso eficiente del sistema financiero, del desarrollo de las competencias económico-financieras, y del empoderamiento del usuario.<sup>86</sup> Asimismo, a orientar las acciones de sus integrantes, en el ámbito respectivo, en materia de inclusión financiera y de competencias económico-financieras.

La PNIF tiene seis objetivos y una estrategia transversal, que son:

**Objetivo 1:** Facilitar el acceso a productos y servicios financieros para personas y mipyme.

**Objetivo 2:** Incrementar los pagos digitales entre la población, comercios, empresas y los tres niveles de gobierno.

**Objetivo 3:** Fortalecer la infraestructura para facilitar el acceso y provisión de productos y servicios financieros y reducir las asimetrías de información.

**Objetivo 4:** Incrementar las competencias económico-financieras de la población.

**Objetivo 5:** Fortalecer el acceso a herramientas de información y a mecanismos de protección financiera.

**Objetivo 6:** Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad, como mujeres, migrantes, personas adultas mayores, indígenas y población rural.

**Estrategia transversal:** Generar información e investigación para identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población.<sup>87</sup>

En cuanto a la estrategia transversal, su primera línea de acción es continuar con la medición de la inclusión financiera de la población y empresas, a través de bases de datos, reportes, la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, la Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas y otras encuestas; donde el integrante del CONAIF responsable de dicha línea de acción es la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.<sup>88</sup> Como es posible observar, la realización de la ENIF es de suma importancia para evaluar el avance de la inclusión financiera en México.

En cuanto a la medición y evaluación de la PNIF, cuenta con indicadores de seguimiento, para los cuales las ENIF 2021 y 2024 proporcionarán los insumos necesarios. Estos indicadores son:

| Indicadores de Seguimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera                           |                   |            |
|--|-------------------|------------|
| Indicador  | Año de línea base | Línea base |
| Porcentaje de personas adultas que cuenta con el ingreso suficiente para cubrir sus gastos mensuales | 2018              | 57.5%      |
| Porcentaje de personas adultas que paga sus cuentas a tiempo   | 2018              | 72.8%      |
| Porcentaje de personas adultas con al menos un seguro  | 2018              | 25.4%      |
| Porcentaje de personas adultas que puede afrontar emergencias económicas con sus ahorros             | 2018              | 42.9%      |

(Continúa)

<sup>84</sup> CONAIF, CEF, *op. cit.*, pág. 28.

<sup>85</sup> *Idem.*, pág. 30.

<sup>86</sup> *Ibid.*, pág. 82.

<sup>87</sup> *Ibid.*, pág. 81.

<sup>88</sup> *Ibid.*, pág. 98.

| Indicadores de Seguimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera                                       |      |       |
|--|------|-------|
| Porcentaje de personas adultas que siempre planea y logra sus metas financieras                                  | 2018 | 40.4% |
| Porcentaje de personas adultas que realiza aportaciones voluntarias a su cuenta de ahorro para el retiro o Afore | 2018 | 4.9%  |
| Porcentaje de personas adultas que lleva un presupuesto o registro de sus gastos                                 | 2018 | 34.9% |
| Porcentaje de personas adultas que nunca prefiere gastar dinero que ahorrarlo para el futuro                     | 2018 | 31.6% |

Fuente: Política Nacional de Inclusión Financiera, pág. 81. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF_2020.pdf)

Además, cada objetivo de la PNIF tiene sus indicadores de objetivo y de estrategia:

| Indicadores de objetivos y estrategias de la Política Nacional de Inclusión Financiera   |                          |                            |
|--|--------------------------|----------------------------|
| Objetivos de la PNIF   | Indicadores de objetivos | Indicadores de estrategias |
| 1- Facilitar el acceso a productos y servicios financieros para personas y mipyme (objetivo enfocado en la oferta)   | 4                        | 14                         |
| 2- Incrementar los pagos digitales entre la población, comercios, empresas y los tres niveles de gobierno (objetivo enfocado en la oferta)   | 2                        | 7                          |
| 3- Fortalecer la infraestructura para facilitar el acceso y provisión de productos y servicios financieros y reducir las asimetrías de información (objetivo enfocado en la oferta)            | 3                        | 9                          |
| 4- Incrementar las competencias económico-financieras de la población (objetivo enfocado en demanda)   | 1                        | 6                          |
| 5- Fortalecer el acceso a herramientas de información y a mecanismos de protección financiera (objetivo enfocado en demanda)   | 2                        | 7                          |
| 6- Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad, como mujeres, migrantes, personas adultas mayores, indígenas y población rural (objetivo enfocado en demanda) | 3                        | 9                          |
| Estrategia transversal- Generar información e investigación para identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población  | 0                        | 3                          |

Fuente: Política Nacional de Inclusión Financiera. pág. 80. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF_2020.pdf)

Como se mencionó al inicio del apartado, la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) quedó incorporada en la PNIF como el Objetivo 4 Incrementar las competencias económico-financieras de la población. Dicho objetivo tiene dos estrategias:

**4.1** Promover la educación económico-financiera entre la población en edad escolar para incrementar las competencias financieras.

**4.2** Ampliar los esfuerzos de capacitación y difusión de educación económico-financiera para incrementar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos financieros sanos.<sup>89</sup>

Dichas estrategias surgen de la identificación del problema respecto a la existencia de bajas competencias económico-financieras, así como a la mayor importancia que toma el tema de educación financiera debido a diversas tendencias a nivel global como: “i) un mayor acceso a servicios financieros derivado del impulso a las políticas de inclusión financiera; ii) la evolución e innovación dentro del sector financiero; y iii) el cambio en el perfil demográfico experimentado por diversos países y su impacto en los sistemas de seguridad social”<sup>90</sup>

<sup>89</sup> CONAIF, CEF., *op. cit.*, pág. 91.

<sup>90</sup> *Ibid.*, pág. 54.

Asimismo, se ha detectado que aunado a los riesgos financieros a los que están expuestos las generaciones más jóvenes, estas últimas suelen tener menos conocimientos y competencias financieras que generaciones más adultas que recibieron educación financiera; por ello, se considera que fortalecer la educación financiera a través de las escuelas es una política pública costo-eficiente, ya que por medio de las escuelas se llega a diversos segmentos de la población.<sup>91</sup> Además, atendiendo a los resultados del Índice de Alfabetización y empleando los resultados de ENIF 2018, México tiene una calificación de 58 puntos – en una escala de 0 a 100-, situándose con ello dos puntos por debajo del promedio de los países del G20.<sup>92</sup>

Cabe acotar que la estrategia 4.1 contiene cinco líneas de acción orientadas a la implementación de un conjunto mínimo de aprendizajes de educación financiera para niños y jóvenes como educación obligatoria; la integración de los contenidos de educación financiera en los programas de estudio de educación obligatoria; la capacitación de docentes; y la participación en mediciones internacionales y nacionales sobre competencias financieras. Por su parte, la estrategia 4.2 cuenta con siete líneas de acción, entre las cuales se encuentra diversificar las actividades de la Semana Nacional de Educación Financiera en México y el extranjero; establecer estándares mínimos para los programas de educación financiera llevados a cabo tanto por entidades financieras como por la iniciativa privada; coordinar las diversas iniciativas sobre el tema para evitar duplicidad de esfuerzos; incorporar la educación financiera y digital a los beneficiarios de programas sociales; fortalecer los contenidos de educación financiera y su difusión por medios electrónicos gubernamentales; desarrollar contenidos para generar mejores comportamientos financieros; y aprovechar momentos claves de aprendizaje para proporcionar información económico-financiera estandarizada.<sup>93</sup>

Como se indica en la PNIF, las competencias económico-financieras se pueden definir como los conocimientos, comportamientos y actitudes que forman la base de una sólida decisión financiera.<sup>94</sup> Así, las competencias se adquieren en un proceso que inicia con la educación económico-financiera, que se traduce en alfabetización financiera y cuyo fin último es el bienestar financiero.<sup>95</sup> Al respecto, el objetivo 4 cuenta con el indicador objetivo “Puntaje del Índice de Competencias Financieras”, cuyo antecedente es el Índice de Alfabetización Financiera que en México se construyó por primera vez en 2019 con base en la ENIF 2018.

| Indicadores de Seguimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera |                   |            |            |
|--|-------------------|------------|------------|
| Indicador  | Año de línea base | Línea base | Línea base |
| Puntaje del Índice de Competencias Financieras                             | 2018              | 58.2       | 57.5%      |

Fuente: Política Nacional de Inclusión Financiera, pág.91. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF_2020.pdf)

### 4.3 Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024

El Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (Pronafide) 2020-2024<sup>96</sup> presenta los objetivos y las estrategias prioritarias en los sectores hacendario y financiero. Asimismo, incluye elementos para promover la inclusión financiera en el país. El Pronafide deriva del Plan Nacional de Desarrollo 2020-2024; es un programa sectorial que está estrechamente vinculado con las políticas financieras del país.

En especial, los objetivos prioritarios 5 y 6 están directamente relacionados con la inclusión financiera.

Del objetivo prioritario 5 *Impulsar el desarrollo sostenible, la inclusión y la profundización del sistema financiero en favor del bienestar de la población y de la asignación eficiente de los recursos*, las estrategias referentes a la inclusión financiera son las siguientes:

- Estrategia prioritaria 5.2.- Fomentar la competencia entre los intermediarios financieros para generar mejores condiciones de acceso al financiamiento, productos y servicios financieros entre la población y el sector empresarial.

<sup>91</sup> CONAIF, CEF., *op. cit.*, pág. 59.

<sup>92</sup> *Ibid.*, pág. 55.

<sup>93</sup> *Ibid.*, págs. 91-92.

<sup>94</sup> OCDE, *G20/OECD INFE Core Competencies Framework on Financial Literacy for Adults*.2016, citado por CONAIF, CEF, *op. cit.*, pág. 54.

<sup>95</sup> *Ibid.*, pág. 54.

<sup>96</sup> Diario Oficial de la Federación (DOF), (5/ agosto/2020). Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Programa sectorial derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. [Consultado el 06/07/2021 en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020)]

- Estrategia prioritaria 5.3.- Fomentar un mayor acceso y uso responsable de los distintos productos y servicios financieros entre la población y las empresas, con la finalidad de aumentar el bienestar, la movilidad social y el desarrollo económico en el país.
- Estrategia prioritaria 5.5.- Fortalecer el sistema de pensiones y garantizar el manejo eficiente de los recursos pensionarios para lograr sostenibilidad financiera, cobertura e incremento de la tasa de reemplazo del sistema de pensiones en el país, así como contribuir al financiamiento de empresas productivas en México.
- Estrategia prioritaria 5.6.- Incrementar la penetración de los seguros en el sistema financiero y fortalecer la estrategia financiera integral de manejo de riesgos, con el fin de proteger a los sectores en situación de vulnerabilidad y al patrimonio de los tres órdenes de Gobierno.

Asimismo, cabe destacar las siguientes acciones de la estrategia prioritaria 5.3 que están ligadas a la inclusión financiera:

**5.3.1** Profundizar la inclusión financiera de las personas y las empresas, con estrategias especiales para los grupos y territorios que históricamente han estado en situación de exclusión, así como dar seguimiento a los programas gubernamentales relacionados.

**5.3.2** Promover, en coordinación con las dependencias competentes, mayor financiamiento y servicios financieros para personas emprendedoras, mujeres, MiPyMEs e integrantes del sector rural.

**5.3.3** Promover el uso de medios digitales para la dispersión de los beneficios de programas sociales así como la provisión de contenidos de educación financiera en dichos programas.

**5.3.4** Fortalecer las acciones en educación financiera con pertinencia cultural, perspectiva de género y acorde al ciclo de vida para mejorar las competencias financieras de la población.

**5.3.5** Fortalecer y difundir los mecanismos de protección dirigidos a la población y a las empresas en su relación con intermediarios financieros para fomentar la equidad y salvaguarda de derechos e intereses entre ellos.

**5.3.6** Fomentar el uso de herramientas tecnológicas y medios de pago electrónicos entre la población para profundizar el acceso y uso de productos y servicios del sistema financiero.

**5.3.7** Promover el fortalecimiento y la consolidación de los sistemas de información, identificación y autenticación para la provisión de servicios financieros.

[...]

**5.3.10** Promover el envío de remesas a través de medios seguros y a precios competitivos mediante estrategias de inclusión y educación financiera de los mexicanos en el exterior.<sup>97</sup>

En cuanto al Objetivo prioritario 6 *Ampliar y fortalecer el financiamiento y la planeación de la banca de desarrollo y otros vehículos de financiamiento de la Administración Pública Federal, así como fomentar una mayor inclusión financiera de los sectores objetivo y una mayor participación del sector privado, para contribuir al desarrollo económico sostenido del país y al bienestar social*, cabe mencionar las siguientes estrategias:

- Estrategia prioritaria 6.1: Promover el acceso a los servicios financieros de la banca de desarrollo, a través de esquemas y programas de financiamiento, así como otros productos financieros, que permitan una mayor inclusión de su población objetivo que enfrenta limitaciones de acceso al sistema financiero privado formal.
- Estrategia prioritaria 6.3: Impulsar y facilitar el uso y la contratación de los servicios financieros y de transacciones electrónicas que ofrece la banca de desarrollo para incrementar el acceso de la población y de los sectores objetivos.
- Estrategia prioritaria 6.4: Realizar acciones en materia de educación y capacitación financiera, a fin de contribuir en el uso eficiente y responsable de los recursos y servicios financieros.

<sup>97</sup> Diario Oficial de la Federación (DOF), (5/ agosto/2020). *Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Programa sectorial derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, págs. 27-28. [Consultado el 06/07/2021 en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020)]



En específico, conviene apuntar las siguientes acciones de la estrategia prioritaria 6.1:

**6.1.1** Impulsar una mayor inclusión financiera de MiPyMEs, población rural, grupos en situación de vulnerabilidad y personal de las fuerzas armadas a través del diseño de nuevos programas, productos y servicios financieros para el bienestar social y el crecimiento económico.

**6.1.2** Promover el acceso de la población de bajos ingresos y de la población en condiciones de rezago habitacional a programas y productos de financiamiento, incluido el crédito hipotecario de la banca de desarrollo, con el objetivo de impulsar su inclusión financiera.

[...]

**6.1.5** Impulsar el crecimiento en el uso de cuentas bancarias para que las personas beneficiarias puedan generar un historial bancario y acceder a esquemas de financiamiento.<sup>98</sup>

Además, cabe agregar las siguientes acciones puntuales de la estrategia prioritaria 6.3:

**6.3.1** Fomentar mecanismos y acciones para la dispersión de los recursos de programas gubernamentales que se otorgan a través de cuentas bancarias en zonas desatendidas, a fin de lograr una mayor inclusión financiera y contribuir al bienestar social.

[...]

**6.3.3** Promover el uso de pago electrónicos seguros y eficientes orientados a la población objetivo de la banca de desarrollo para propiciar un mayor uso de transacciones electrónicas y el aprovechamiento de nuevas tecnologías.

**6.3.4** Fomentar el uso de aplicaciones tecnológicas (*Fintech*) viables bajo un marco de mitigación de riesgo, para fomentar el uso de nuevas tecnologías.

**6.3.5** Diseñar productos y servicios financieros dirigidos a mujeres para fomentar su inclusión financiera.<sup>99</sup>

Asimismo, es importante mencionar de la Estrategia prioritaria 6.4 la siguiente acción puntual:

**6.4.1** Otorgar capacitación, educación financiera y asistencia técnica a la población beneficiaria de los programas y esquemas de financiamiento, así como de otros servicios financieros que ofrece la banca de desarrollo, haciendo énfasis en mujeres, empresas dirigidas por mujeres, personas jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de contribuir a una mayor inclusión financiera.<sup>100</sup>

Como es posible observar, en el Pronafide se da un gran peso a la inclusión y educación financiera, por lo cual se justifica el levantamiento de la ENIF para dar seguimiento de ambos fenómenos.

## 4.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible

El desarrollo sustentable a nivel mundial se ha convertido en una prioridad. Por ello, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en septiembre de 2015, aprobó la Agenda para el Desarrollo Sostenible, la cual contiene 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).<sup>101</sup> La implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera es un medio para que México avance en el logro de varios de estos objetivos y sus metas.

<sup>98</sup> Diario Oficial de la Federación (DOF), (5/ agosto/2020). *Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Programa sectorial derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, págs. 29-30. [Consultado el 06/07/2021 en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020)]

<sup>99</sup> Ibid., págs. 30-31.

<sup>100</sup> Ibid., págs. 31.

<sup>101</sup> Cfr. Organización de las Naciones Unidas (ONU), *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*, ONU, 2015, págs. 17-30. [Consultado el 21/10/2021 en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/291/93/PDF/N1529193.pdf?OpenElement>]

Los ODS involucrados son:

**Objetivo 1.** Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.

[...]

**Meta: 1.4** De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.

[...]

**Objetivo 2.** Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

[...]

**Meta: 2.3** De aquí a 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los ganaderos y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos e insumos de producción y a los conocimientos, los servicios financieros, los mercados y las oportunidades para añadir y obtener empleos no agrícolas.

[...]

**Objetivo 3.** Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

[...]

**Meta: 3.8** Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

[...]

**Objetivo 4.** Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

[...]

**Meta: 4.5** De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

**Meta: 4.6** De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños de vulnerabilidad.

[...]

**Objetivo 5.** Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.

[...]

**Meta: 5.a** Empezar reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.

[...]

**Objetivo 8.** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

[...]



**Meta: 8.3** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

[...]

**Meta: 8.10** Fomentar la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

[...]

**Objetivo 9.** Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

[...]

**Meta: 9.3** Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

[...]

**Objetivo 10.** Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

[...]

**Meta: 10.5** Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos.<sup>102</sup>

De acuerdo a lo mencionado por la PNIF 2020, el logro de los ODS antes mencionados es un medio para lograr mayor inclusión financiera, ya que, por ejemplo, “si los ingresos y los activos con los que cuentan las personas son suficientes para que no se encuentren en situación de pobreza o vulnerabilidad económica (ODS 1.4), les será más viable ahorrar, en particular, a través de productos financieros formales”.<sup>103</sup> Asimismo, “si las personas pueden acceder a educación de calidad, tendrán menos dificultad en entender conceptos financieros y podrían tomar mejores decisiones en este ámbito (ODS 4.4 y 4.5).”<sup>104</sup> Además, “si las personas tienen un buen empleo, en particular, en el sector formal de la economía, es más probable que sus ingresos sean estables y que por ende puedan solicitar un crédito (ODS 8.3 y 8.10).”<sup>105</sup>

<sup>102</sup> Cfr. ONU, *op. cit.*, págs. 17-24.

<sup>103</sup> CONAIF, CEF., *op. cit.*, pág. 18.

<sup>104</sup> Idem.

<sup>105</sup> Idem.

## 5. Marco conceptual

---

Como se indicó en capítulos anteriores, la inclusión financiera tiene cuatro componentes fundamentales:

- **Acceso.** Se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, como sucursales, cajeros automáticos, corresponsales y terminales punto de venta, entre otros. Es decir, los puntos de contacto entre las instituciones financieras y la población, desde una perspectiva de oferta.
- **Uso.** Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como la frecuencia con que estos son utilizados. Es decir, uso se refiere a la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población.
- **Protección al consumidor.** Se refiere a que los productos y servicios financieros que se ofrezcan a la población, se encuentren bajo un marco que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población y el resguardo de sus datos personales.
- **Educación financiera.** Se refiere a las acciones para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros, tomar decisiones acordes a sus intereses, elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios.<sup>106</sup>

Asimismo, como también se ha mencionado la información que se capta sobre las dimensiones del acceso y el uso de los servicios financieros, provienen principalmente del lado de la oferta (las instituciones financieras) y de la demanda (las encuestas en hogares), respectivamente.

Cabe recordar que para analizar el “uso” de los productos financieros se requiere detalle acerca de la regularidad, frecuencia y duración del uso en el tiempo; mientras que el “acceso” se orienta a la capacidad de utilizar los servicios y productos financieros que ofrecen las instituciones financieras formales, lo cual ayuda a conocer las barreras y utilización de productos financieros.<sup>107</sup>

Además, el acceso a servicios financieros no garantiza el uso de estos por parte de la población. Para tener un sistema financiero incluyente es necesario identificar las barreras que enfrentan las personas. Asimismo, la carencia de conocimientos tiene un impacto desfavorable en la población, a diferencia de cuando “tienen habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y de su negocio”.<sup>108</sup> Por ello, desde la perspectiva de la inclusión:

[L]a adquisición de mayores capacidades financieras contribuye a profundizar la inclusión financiera, ya que promueve una mejor y mayor oferta y demanda de productos y servicios financieros, y un mejor uso de los mismos. Así, entre mayor sea el entendimiento de la población de los beneficios de los servicios financieros y mejor sepan usarlos, los esfuerzos de inclusión financiera serán más fructíferos, ya que los beneficiarios de dichas acciones podrán adquirir servicios adicionales y complementarios que se adecúen a sus necesidades.<sup>109</sup>

Dicho lo anterior, el marco conceptual de la ENIF satisface la captación de información en sus dos dimensiones —la de acceso de forma un tanto indirecta—, y atendiendo a los cuatro componentes de la Inclusión Financiera.

<sup>106</sup> Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), *Política Nacional de Inclusión Financiera*, México, 2016, pág. 3, [Consultado el 20/10/2021 en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF\\_ver\\_1jul2016CONAIF\\_vfinal.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF_ver_1jul2016CONAIF_vfinal.pdf)]

<sup>107</sup> Cfr. Alliance for Financial Inclusion (AFI), *Medición de la inclusión financiera. Conjunto principal de Indicadores de Inclusión Financiera*, AFI, 2013. [Consultado el 24/08/2021 en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69640/Indicadores\\_AFI.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69640/Indicadores_AFI.pdf)]

<sup>108</sup> CONAIF, *op. cit.*, pág. 4.

<sup>109</sup> Comité de Educación Financiera (CEF), *Estrategia Nacional de Educación Financiera*, México, (s/a), pág. 5.

## 5.1 Conceptos básicos

Enseguida se indican los conceptos más relevantes a partir de los cuales se realizó la captación de la información de la ENIF y la medición de los indicadores de inclusión financiera.<sup>110</sup>

- **Afore.** Son instituciones financieras que administran las aportaciones de dinero que hacen los trabajadores, sus patrones y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.
- **Ahorro.** Es separar una parte del ingreso o del dinero que se recibe para utilizarlo en el futuro.
- **Capacidades financieras.** Se refiere a la forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas, tales como, realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico; asimismo, comprende las actitudes y comportamientos de las personas sobre la forma como administran su dinero y planean para el futuro, en aras de alcanzar un mejor nivel de vida.
- **Competencias económico-financieras.** Son los conocimientos, comportamientos y actitudes que forman la base de una sólida decisión financiera.
- **Comportamientos y actitudes financieras.** Postura que toma la persona en el momento actual respecto al uso del dinero, ya sea privilegiando gastarlo en el presente o bien, ahorrarlo para prevenir el futuro, lo cual refleja sus hábitos financieros y su cultura sobre la planeación financiera y la prevención de riesgos.
- **Crédito.** Es un acto a través del cual una persona o institución financiera (acreedor) confía dinero a otra (llamada deudor) por un periodo determinado y una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero lo devuelve al acreedor agregando un pago adicional llamado interés.
- **Cuenta de ahorro.** Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.
- **Educación Financiera.** Acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades, conocimientos y actitudes, que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales o familiares, de tal manera que comprenda los riesgos, beneficios, derechos y obligaciones que adquiere al contratar un producto o servicio financiero.
- **Inclusión Financiera.** Es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población.
- **Seguro.** Es un contrato (póliza) por medio del cual una persona (asegurado) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo a cambio de un pago o prima.

## 5.2 Indicadores básicos de Inclusión Financiera

Son muchos los indicadores de inclusión financiera que se pueden obtener a partir de las variables que se incorporaron al instrumento de captación de la ENIF 2021.

La población de 18 a 70 años es de la que se ha captado en los levantamientos previos, es decir, desde la ENIF 2012 hasta la 2018; no obstante, para la ENIF 2021 se amplió la población objetivo para abarcar a más adultos mayores. Por ello, los indicadores se pueden obtener para:

- Población de 18 a 70 años y
- Población de 18 años y más

Entre los indicadores más importantes que se pueden construir para la población de 18 a 70 años están:

- **Porcentaje de población de 18 a 70 años que tiene al menos un producto financiero.** Es el cociente que resulta de dividir a la población de 18 a 70 años que tiene al menos un producto financiero (cuenta de ahorro formal, crédito formal, seguro o cuenta de ahorro para el retiro o Afore), entre la población de 18 a 70 años, multiplicado por cien.

<sup>110</sup> Otros conceptos pueden consultarse en el Glosario que aparece en el anexo de este documento.

- **Porcentaje de población de 18 a 70 años que tiene al menos una cuenta de ahorro.** Es el cociente que resulta de dividir a la población de 18 a 70 años que tiene al menos una cuenta de ahorro formal (cuenta nómina, pensión, para recibir apoyos del gobierno, de ahorro, cheques, inversión o cuenta contratada por internet o aplicación como Mercado Pago o Albo) entre la población de 18 a 70 años, multiplicado por cien.
- **Porcentaje de población de 18 a 70 años que tiene al menos un crédito formal.** Es el cociente que resulta de dividir a la población de 18 a 70 años que tiene al menos un crédito formal (tarjeta de crédito o departamental, de nómina, personal, hipotecario, grupal o bien crédito contratado por internet o aplicación como Prestadero, Doopla o Playbusiness) entre la población de 18 a 70 años, multiplicado por cien.
- **Porcentaje de población de 18 a 70 años que tiene al menos un seguro.** Es el cociente que resulta de dividir a la población de 18 a 70 años que tiene al menos un seguro (de vida, gastos médicos, de auto, contra accidentes, casa, educación, plan privado para el retiro) entre la población de 18 a 70 años, multiplicado por cien.
- **Porcentaje de población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore.** Es el cociente que resulta de dividir a la población de 18 a 70 años que tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore, entre la población de 18 a 70 años, multiplicado por cien.

Cabe hacer notar que estos son solo algunos de los indicadores sobre inclusión financiera que se pueden calcular, pero se pueden estimar muchos más dependiendo de las necesidades del usuario.

## 6. Principales características metodológicas

---

### 6.1 Características metodológicas

- **Población objetivo.** Población de 18 años y más.
- **Unidad de observación.** La vivienda seleccionada, los hogares y las personas de 18 años y más.
- **Tamaño de muestra.** Consta de 15 259 viviendas, que se ajustaron a 15 291.
- **Cobertura geográfica.** Nacional, corte urbano rural y seis zonas geográficas.
- **Periodo de levantamiento.** Del 28 de junio al 13 de agosto de 2021.
- **Método de recolección.** Entrevista directa (cara a cara).
- **Instrumento de captación.** Dispositivo electrónico y cuestionario en papel; este último se ocupó en pocos casos.<sup>111</sup>
- **Informante adecuado.** Persona de 15 años y más, residente de la vivienda, que conoce los datos sociodemográficos de todas las y los integrantes de su hogar.
- **Persona elegida (Informante seleccionado).** Persona de 18 años y más seleccionada aleatoriamente que responde sus características sociodemográficas y la temática de inclusión financiera. En cuestionario en papel es aquella cuya fecha de cumpleaños es la inmediata posterior a la fecha de la entrevista. El cuestionario electrónico la proporciona directamente.
- **Principio de confidencialidad.** Los datos de la ENIF 2021 se ajustan al principio de confidencialidad y reserva, tanto durante su recolección en campo como para su publicación se garantiza la mayor seguridad de la información y anonimato de los informantes; la información se divulga de forma agrupada y bajo ninguna circunstancia los datos pueden utilizarse para objetivos diferentes al estadístico; esto está garantizado por los artículos 37 y 38 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica:

**Artículo 37.-** Los datos que proporcionen para fines estadísticos los Informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico. El Instituto no deberá proporcionar a persona alguna, los datos a que se refiere este artículo para fines fiscales, judiciales, administrativos o de cualquier otra índole.

**Artículo 38.-** Los datos e informes que los Informantes del Sistema proporcionen para fines estadísticos y que provengan de registros administrativos, serán manejados observando los principios de confidencialidad y reserva, por lo que no podrán divulgarse en ningún caso en forma nominativa o individualizada, ni harán prueba ante autoridad judicial o administrativa, incluyendo la fiscal, en juicio o fuera de él. Cuando se deba divulgar la información a que se refiere el párrafo anterior, ésta deberá estar agregada de tal manera que no se pueda identificar a los Informantes del Sistema y, en general, a las personas físicas o morales objeto de la información. El Instituto expedirá las normas que aseguren la correcta difusión y el acceso del público a la Información, con apego a lo dispuesto en este artículo.<sup>112</sup>

### 6.2 Instrumento de captación

A principios de 2020, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) externó al INEGI su interés en el levantamiento de la ENIF 2021 y le envió una lista de variables a eliminar y otras a incluir en el cuestionario; estas últimas incorporaron sus nuevas necesidades de información. La lista de variables que envió la CNBV se tomó como base principal para el del diseño del instrumento de captación, el cual estuvo a cargo del personal del INEGI.

Cabe hacer notar que en relación con 2018, el cuestionario de la ENIF 2021 sufrió varios cambios. Dentro de estos ajustes, se encuentra la eliminación de 38 preguntas y se agregaron otras 38, para ser un total de 133

<sup>111</sup> El cuestionario en papel se usó en áreas delictivas o cuando se acabó la pila del dispositivo, entre otras razones.

<sup>112</sup> Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, *Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril, de 2008, pág. 14. [Consultado el 02/12/2021 en: <https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/marcojuridico/LSNIEG.pdf>]

preguntas numeradas y 312 preguntas reales. No fue fácil decidir, pero se trató de lograr un equilibrio entre la extensión del cuestionario y la inclusión de nuevas preguntas.

La CNBV optó por quitar variables cuyos indicadores no cambian mucho en periodos cortos para dar lugar a las nuevas, de las cuales no se tenía información y, cuya relevancia, permitiría completar el diagnóstico de la inclusión financiera en México. Además, dicha Institución solicitó agregar otras variables con el propósito de obtener información de los indicadores de la Política Nacional de Inclusión Financiera, así como para mejorar la estimación del Índice de alfabetización financiera y construir el índice de bienestar financiero. La estimación de estos índices está a cargo de la CNBV.

Como se agregaron nuevas variables y se quitaron otras, ambas instituciones vieron la necesidad de hacer una prueba de campo con el propósito de probar y evaluar el funcionamiento y estructura del nuevo instrumento de captación. Previo a la prueba, se realizaron diversas video conferencias entre personal de INEGI y funcionarios de la CNBV para afinar y acordar los últimos ajustes del diseño del cuestionario.

Es necesario indicar que, tanto para la prueba como para el cuestionario definitivo, personal del INEGI hizo hincapié en que al eliminar variables o cambiar el fraseo de algunas preguntas se rompía la comparabilidad con proyectos previos. Al respecto, la CNBV sopesó “mantener la comparabilidad” vs “sus nuevas necesidades de información” y optó por captar los datos que respondieran a esto último.

Del 22 al 26 de marzo de 2021 se llevó a cabo la prueba piloto a nivel nacional. En ella se identificaron las bondades y los problemas del diseño, lo cual permitió realizar los ajustes necesarios para el levantamiento definitivo.

El cuestionario aplicado en el levantamiento definitivo de la ENIF 2021 consta de 131 preguntas, las cuales se estructuraron en 15 secciones:

0. Características de la vivienda.
1. Residentes y hogares en la vivienda.
2. Características sociodemográficas de las personas del hogar.
3. Características sociodemográficas de la persona elegida.
4. Actitudes, comportamientos, vulnerabilidad y bienestar financieros.
5. Ahorro informal y formal.
6. Crédito informal y formal.
7. Pagos.
8. Seguros.
9. Cuenta de ahorro para el retiro.
10. Uso de canales financieros.
11. Confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros.
12. Afectaciones económicas por COVID-19.
13. Capacidades financieras.
14. Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar.

Las primeras tres secciones las respondió un informante adecuado, es decir, una persona residente de la vivienda e integrante del hogar de 15 años y más. Las secciones medulares de la temática, que están comprendidas de la tres en adelante, corresponden a la entrevista individual y las responde la persona elegida; recuérdese que la población objetivo de la ENIF es la de 18 años y más.

El contenido temático de cada sección se describe a continuación.

La *sección 0. Características de la vivienda* capta información sobre el número de cuartos que se usan para dormir, el número de baños completos, así como el número de vehículos que tienen y la disponibilidad del servicio de internet en la vivienda. Estas variables, entre otras, se incorporaron a petición de la CNVB porque desean aplicar la metodología de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI).<sup>113</sup>

<sup>113</sup> El método AMAI clasifica a los hogares en siete niveles, de acuerdo con su capacidad para satisfacer las necesidades de sus integrantes. Utiliza las siguientes variables: número de cuartos que se usan para dormir en la vivienda, número de baños completos en la vivienda (regadera y sanitario), número de automóviles o camionetas que tienen, conexión de internet fijo en el hogar, personas de 14 años y más del hogar que trabajan (ocupadas) y nivel de escolaridad del jefe del hogar.



La sección 1. *Residentes y hogares en la vivienda* capta el número de residentes y los hogares que se identifican al interior de la vivienda. Para cada hogar se realizó una entrevista.

La sección 2. *Características sociodemográficas de las personas del hogar* se centra en la captación de los datos básicos de todas las personas que forman el hogar. En el caso del cuestionario en papel, esta sección contiene una pregunta para elegir a la persona a la que se aplica la entrevista individual; para el cuestionario electrónico, la selección se realiza de manera aleatoria, como se ha comentado. También en esta sección se identifica el *Número de personas que trabajan en el hogar*.<sup>114</sup> Cabe resaltar que en esta sección la variable *Nivel de escolaridad* solo se captó para el jefe del hogar.

La sección 3. *Características sociodemográficas de la persona elegida* recaba datos específicos de la persona elegida, que permiten obtener su perfil sociodemográfico (escolaridad, estado conyugal, si es hablante de lengua indígena, si es beneficiaria de programas sociales, tenencia de celular); cuando las personas trabajan, se recolectan algunas características de su empleo como ingresos, posición en la ocupación, derechohabiencia, entre otras.

La sección 4. *Actitudes, comportamientos, vulnerabilidad y bienestar financieros*, averigua acerca de la organización de los gastos personales o los del hogar: incluye algunas preguntas que dan un indicio de la educación financiera del (la) informante sobre comportamientos, actitudes y su bienestar financiero. Es decir, se indaga si la persona hace un presupuesto y la forma en que lo hace; si conoce el significado de inflación; si antes de hacer una compra, reflexiona si puede pagarla; si privilegian el consumo presente sobre el ahorro para el futuro; si le sobra dinero a fin de mes; y sobre el uso responsable del crédito. También inquiriere acerca de lo que hizo la persona si en alguno de los meses del último año, no pudo cubrir sus gastos, así como por cuánto tiempo podría cubrir sus gastos si dejara de recibir sus ingresos regulares, entre otras.

La sección 5. *Ahorro informal y formal* indaga sobre los mecanismos que usan las personas para guardar su dinero informalmente (cajas de ahorro, tandas, etc.) y para que lo usaron o piensan destinarlo, así como un aproximado de monto ahorrado de esta forma. En el caso del ahorro formal —los que otorgan instituciones financieras bancarias o no bancarias— las preguntas permiten identificar tres sub universos: usuarios, ex usuarios y nunca usuarios. Para las tres categorías se investiga si tienen conocimiento del seguro de depósito y nombre de la institución que protege los ahorros; para las dos últimas, capta las razones por las que no tienen o dejaron de tener alguna cuenta bancaria.

En el caso de los que son poseedores de algún tipo de cuenta (usuarios) se interroga sobre la tenencia de ocho diferentes productos financieros —incluidas las nuevas tecnologías financieras contratadas mediante la aplicación de una Institución de Tecnología Financiera por internet. Se indaga el número que tienen de cada tipo y si están asociados a una tarjeta de débito; si antes de contratar el último producto adquirido lo compararon con otros que se ofrecen en el mercado (educación financiera), el sitio de apertura de la cuenta, la institución financiera con la(s) que tiene(n) su(s) cuenta(s) y el medio de consulta o para realizar movimientos en ella(s). Además, se pregunta si ahorraron en el último año y, en caso de hacerlo, el destino que le dieron a ese dinero y el monto aproximado del ahorro. Asimismo, si poseen una cuenta de nómina, se investiga su conocimiento sobre portabilidad de la misma y, en el caso de los que tienen tarjeta de débito, la frecuencia de uso o las razones por las que no la utilizan.

La sección 6. *Crédito informal y formal* averigua sobre los mecanismos informales de crédito que usan las personas (amistades, casas de empeño, cajas de ahorro, entre otras). Si el crédito es formal, al igual que en ahorro, también se identifica tres sub universos: usuarios, ex usuarios y nunca usuarios; para los dos últimos, interroga sobre las barreras por las que dejaron de tener o no poseen un crédito con alguna institución financiera. En el caso de los usuarios de crédito formal, se capta información sobre el tipo de productos que tienen (tarjeta de crédito bancaria, crédito hipotecario, de nómina, crédito con Instituciones de Financiamiento Colectivo (*Crowdfunding*), etc.), número de productos que tienen de cada tipo; si han tenido atraso en los pagos del último año; si emplearon la información del Costo Anual Total (CAT) para contratarlo y su percepción sobre su nivel de endeudamiento; si compararon el último crédito adquirido antes de contratarlo; y si han hecho el traspaso de un crédito. Para aquellos que poseen tarjeta de crédito, se capta frecuencia de uso y comportamiento de pagos o bien, las razones para no utilizarla. Para los que tienen vigente un crédito de nómina o personal, se obtiene en qué lo ocuparon.

A todos los informantes (usuarios, ex usuarios y nunca usuarios), se les pregunta si les han rechazado algún crédito y, si es el caso, las razones de la negativa.

<sup>114</sup> Por cuestiones operativas la variable se integró en la parte sociodemográfica del cuestionario, pero solo caracteriza al hogar.

La *sección 7. Pagos* indaga sobre las diversas formas de pago a que recurren las personas ante compras menores y mayores a 500 pesos; las formas de pago que se captan son efectivo, tarjeta de débito o crédito, transferencias, cheques, entre otras. Asimismo, se pregunta sobre el conocimiento y uso del Cobro Digital (CoDi), las preferencias de pagos digitales y la forma en que los familiares de migrantes reciben las remesas. Además, se averigua si las personas realizaron compras en mercados, tienditas o supermercados, o realizaron el pago de servicios (transporte, servicios de agua, luz, etc.); para así, identificar si el medio de pago fue por transferencia electrónica o aplicación de celular, con tarjeta de débito o crédito, o bien, en efectivo.

La *sección 8. Seguros*, también incluye preguntas que identifican a usuarios, ex usuarios y nunca usuarios de seguros. Para los usuarios, se capta el tipo de seguro que tienen (de vida, gastos médicos, de casa, etc.), si lo compraron directamente y si están satisfechos con él. A quienes están satisfechos, se indaga si han hecho uso de este; en el caso de quienes no están satisfechos, se pregunta por la razón. Para los que lo adquirieron directamente, interroga si el último seguro que adquirieron lo compararon con otros disponibles en el mercado, y los medios usados para la comparación. Para los nunca usuarios y ex usuarios, también indaga las razones por las que no tienen o dejaron de tenerlo, respectivamente.

La *sección 9. Cuenta de ahorro para el retiro* capta información sobre la tenencia de Afore o, en caso contrario, las razones de no tenerla. Para los usuarios, se identifica el medio de contratación de la Afore; si realizan aportaciones voluntarias y, cuando no, los motivos para no hacerlo; si están satisfechos con la atención que reciben o las razones para no estarlo. Asimismo, incluye una pregunta para conocer cómo piensa la (el) informante cubrir los gastos de su vejez.

La *sección 10. Uso de canales financieros* reúne información sobre sucursales, cajeros automáticos y correspondientes bancarios. De las personas que los usan, pregunta el tiempo de traslado; para aquellas personas que no utilizan estos canales, investiga los motivos (barreras).

La *sección 11. Confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros*, incluye preguntas que interrogan sobre la percepción de la confianza que tiene la población en los bancos o instituciones financieras respecto a la protección de datos personales y la seguridad del resguardo de su dinero, entre otros, así como si han tenido problemas de clonación de tarjetas, robo de identidad y fraude. También averigua las instancias a las que acudirían en caso de tener un problema con algún producto financiero, y si ha presentado alguna queja, reclamo o demanda en un banco o institución financiera.

La *sección 12. Afectaciones económicas por COVID-19* indaga si las personas tuvieron alguna afectación económica causada por el COVID-19; si es el caso, se averigua por el tipo de problema que tuvieron y la forma en que le hicieron frente, así como los meses que les llevó o ha llevado recuperarse.

La *sección 13. Capacidades financieras* recaba información sobre los conocimientos que tienen las personas respecto a conceptos básicos como inflación e interés simple y compuesto, lo cual ayuda a medir el nivel de capacidades económico-financieras que tiene la población.

La *sección 14. Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar*, capta si las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero del hogar se decide de manera colectiva o individual. También se indaga si la persona entrevistada es propietaria de activos no financiero como vivienda, autos o terrenos; si es el caso, se pregunta cómo los adquirió (crédito, ahorros, entre otros), y si al decidir sobre el destino de estos (venta, renta o préstamo), la persona tiene que pedir permiso a alguien o lo decidiría por sí misma.



## 7. Cobertura conceptual

---

En este capítulo se presentan los objetivos, conceptos y criterios utilizados en la aplicación de las variables durante el levantamiento de la información; las variables se presentan en el orden que vienen en el cuestionario.

Las secciones 0, 1 y 2 se aplicaron a la persona denominada “informante adecuado” y de la sección 3 en adelante, a la “persona elegida”. Las definiciones de estos conceptos son:

- **Informante adecuado.** Persona de 15 años y más, residente de la vivienda, que conoce los datos sociodemográficos de todas las y los integrantes de su hogar.
- **Persona elegida.** Para las entrevistas que se levantan en papel, la persona elegida es el integrante del hogar de 18 años y más, cuya fecha de cumpleaños es la inmediata posterior a la fecha de la entrevista. Para las entrevistas realizadas con dispositivo electrónico, este seleccionó aleatoriamente a la persona elegida.

### 7.0 Características de la vivienda

El objetivo de la sección es recabar información sobre algunas características de las viviendas que son de interés particular para la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La variable **Número de cuartos** y **Cuartos dormitorio** permite conocer el número total de habitaciones que tiene la vivienda para realizar las actividades y funciones, como el descanso, la preparación e ingesta de alimentos y la convivencia, entre otras.

Los conceptos involucrados son:

- **Cuarto.** Espacio de la vivienda delimitado por paredes fijas y techo de cualquier material donde se realizan algunas actividades cotidianas, como descansar, dormir, comer, cocinar, entre otras.
- **Dormitorio.** Cuarto de la vivienda que se utiliza principalmente para dormir.

Esta variable se compone de dos preguntas; en la primera se indaga sobre el total de cuartos que se usan para dormir en la vivienda y en la segunda se registra el total de cuartos que tienen. Existen viviendas que tienen un solo cuarto, el cual se utiliza para realizar distintas actividades como dormir, cocinar y comer, etcétera; en estos casos se consideró como un solo cuarto en el total. Cuando los cuartos se encuentran separados, pero en el mismo terreno, como ocurre en algunas localidades, se solicita indicar todos los cuartos que forman parte de la vivienda.

Cuando las bodegas, graneros, locales comerciales, tiendas, cocheras u otros se usan regularmente para dormir, se contabilizaron como dormitorios, así también en el total de cuartos.

Se verifica que el total de cuartos de la vivienda sea siempre mayor o igual al total de cuartos usados para dormir.

Respecto a la variable **Baños completos** brinda información sobre la cantidad de baños completos (con sanitario y regadera) que tiene la vivienda.

Como baño completo se consideró aquel que tiene regadera y sanitario en un mismo cuarto (cuatro paredes); también se consideró así cuando en un cuarto está el sanitario y en otro la regadera.

Si el baño completo se comparte con otras viviendas, se registró que no tenían.

La variable **Autos y servicio de internet en la vivienda** tiene como objetivo saber si en la vivienda cuentan con automóvil o camioneta propios, así como con servicio de internet.

Los conceptos de esta variable son:

- **Internet fijo.** Cuando tiene un módem dentro de la vivienda.
- **Internet móvil.** Cuando en la vivienda se dispone de internet a través de un dispositivo móvil, el cual está disponible, la mayor parte del tiempo, para el uso de las y los integrantes del hogar, independientemente de si lo usan o no.

Se considera que en la vivienda tienen servicio de internet si:

- Tienen internet fijo
- Tienen internet en el celular de alguna persona residente.
- Tienen tanto internet fijo, como en el celular de alguna persona residente.

Con el internet fijo la persona solo puede conectarse en el interior o cercanía de la vivienda, e incluye conexión por Wifi. Si solo tienen internet en el celular, se considera que no tiene Internet fijo.

En el caso de los vehículos, estos deben ser propiedad de alguna persona residente de la vivienda; se excluyeron los descompuestos que no piensan mandar a arreglar y los que son propiedad de una empresa.

## 7.1 Residentes y hogares en la vivienda

Esta serie de preguntas tiene por objeto conocer el número de residentes de la vivienda y el número de hogares que forman en su interior.

Las variables diseñadas para la identificación de hogares y residentes son tres:

- Personas en la vivienda
- Gasto común
- Número de hogares

Los conceptos usados en la variable **Personas en la vivienda** son:

- **Residente habitual.** Persona que vive normalmente en la vivienda, donde generalmente duerme, prepara sus alimentos, come, se protege del ambiente y, por ello, la reconoce como su residencia habitual.
- **Residencia habitual.** Se considera a la vivienda o morada que sirve como alojamiento específico a la persona, en la cual duerme normalmente, puede salir y volver a ella en el momento que lo desee, es decir, el lugar que daría como respuesta a la pregunta: ¿En dónde vive usted?

Para incluir de manera correcta a los residentes, se proporcionaron criterios básicos; asimismo, se incluyeron tres criterios especiales que se aplicaron cuando el o la informante duda sobre la condición de residencia de alguna persona porque parece tener más de una residencia habitual.

En el caso de **Gasto común y Número de hogares**, el objetivo de ambas variables es identificar el número de hogares que se encuentran al interior de la vivienda.

Se enfatiza que el hogar es la unidad básica de la organización social y económica, la cual desempeña un papel importante e insustituible en el desarrollo de las personas. Para la identificación de los hogares se considera el “gasto común en alimentación” porque en torno a él se organizan las relaciones de convivencia y de consumo, lo que permite al hogar su identidad e independencia de otros grupos dentro de la vivienda.

Los conceptos importantes para ambas variables son los siguientes:

- **Hogar.** Conjunto formado por una o más personas, unidas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda particular y se sostienen de un mismo gasto para la alimentación.
- **Gasto común.** Parte del ingreso que se destina a la compra de alimentos para el grupo de personas (o persona) que forman el hogar. Puede ser aportado por uno o varios de sus integrantes.

A los empleados domésticos y familiares se les considera como hogares independientes, lo mismo que a los huéspedes y sus familiares. Se indica que el total de hogares se determina a partir del número de gastos separados que se identifican en la vivienda, no del número de personas del hogar que contribuyen al gasto.

Otra variable que caracteriza al hogar es **Número de personas que trabajan en el hogar**, la cual, por fines operativos, se ubicó en la parte final de la parte sociodemográfica. Su objetivo es identificar cuántos integrantes del hogar realizan alguna actividad económica desde la perspectiva de la o el informante adecuado. La variable considera a las personas que declare el informante, independientemente de si trabajan en el sector formal o informal.

## 7.2 Características sociodemográficas de las personas del hogar

Para caracterizar a la población se diseñó la sección 2. *Características sociodemográficas de las personas del hogar*; el objetivo de esta sección fue conocer las características sociodemográficas básicas de los integrantes del hogar. Algunas variables se diseñaron para aplicar a todos en general, en cambio hubo otras que se aplicaron por cortes de edad, o únicamente al jefe del hogar.

La sección comprende las siguientes variables:

- Lista de personas
- Parentesco
- Sexo
- Edad
- Nivel de escolaridad

La variable **Lista de personas** cumple un papel operativo y su objetivo es enumerar a todos los integrantes del hogar para no omitirlos. Los conceptos involucrados en esta variable son:

- **Integrante del hogar.** Persona que reside habitualmente en la vivienda particular y se sostiene de un mismo gasto para la alimentación.
- **Jefa(e) del hogar.** Persona reconocida como tal por los demás integrantes del hogar y puede ser hombre o mujer.

El diseño de la pregunta hace hincapié en iniciar con el jefe o jefa del hogar y enfatiza incluir a niñas y niños chiquitos, personas adultas mayores o personas con discapacidad, para no olvidar a nadie.

El objetivo de **Parentesco** es identificar la relación que tiene cada uno de los integrantes del hogar con el jefe o la jefa de este. A partir de esta variable se construyen los tipos de hogar. El concepto básico en esta variable es:

- **Parentesco.** Es el vínculo o lazo que existe entre el jefe(a) y los integrantes del hogar, ya sea conyugal, por consanguinidad, afinidad, adopción o costumbre.

El diseño de la pregunta contempla seis categorías de respuesta, las cuatro primeras son las clases más comunes; también incluye *Otro parentesco* y *Sin parentesco*.

En los hogares donde no existe un jefe(a), como en grupos de amigos o estudiantes, se establece el parentesco con respecto a la primera anotada, pero un hogar no puede quedar sin jefe(a) enfatizando que puede ser hombre o mujer.

La **Edad** y el **Sexo** son variables básicas para enriquecer el análisis de la información en cruce con otras; de manera especial, una variable medular para evidenciar las brechas de género es el sexo. Los conceptos que corresponden a estas variables son:

- **Sexo.** Condición biológica que distingue a las personas en hombres y mujeres.
- **Edad.** Número de años cumplidos que tiene la persona, desde la fecha de su nacimiento hasta el momento de la entrevista.

La variable *Edad* se capta en años cumplidos.

Respecto a la variable **Nivel de escolaridad**, en general, su objetivo es conocer el grado máximo de estudios aprobado por la población de 3 años y más del hogar en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo Nacional (o su equivalente). En el caso de la ENIF solo se aplicó a la persona que el informante declaró como jefa o jefe del hogar.

El concepto involucrado en esta variable es:

- **Nivel de escolaridad.** Grado de estudio más alto aprobado por la población en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo Nacional (SEN) o su equivalente, en el caso de estudios en el extranjero.

Los niveles son: preescolar o kínder, primaria, secundaria, estudios técnicos con secundaria terminada, normal básica, preparatoria o bachillerato, estudios técnicos con preparatoria terminada, licenciatura o ingeniería (profesional) y maestría o doctorado.

Para realizar una adecuada clasificación de la información declarada por el informante, se proporcionaron criterios específicos para cuando la jefa o el jefe nunca asistió a la escuela o no aprobó ningún grado; también se proporcionaron lineamientos para diferenciar los estudios de nivel técnico del profesional; y para distinguir algunas especialidades de medicina que otorgan grado de maestría o doctorado, de aquellas que no lo otorgan (por ejemplo, diplomados).

En los casos de estudios en el extranjero, se solicitó el equivalente en nuestro país de acuerdo al Sistema Educativo Nacional.

La variable de **Elegibilidad** solo se aplica a las personas de 18 años y más. Su objetivo es conocer el día y mes de nacimiento de las y los integrantes del hogar de 18 y más años, para aplicar el criterio de selección a las personas listadas. El concepto involucrado en esta variable es:

- **Persona elegida.** Integrante del hogar de 18 años y más, cuya fecha de cumpleaños es la inmediata posterior a la fecha de la entrevista. Esa persona es la que proporcionará información sobre sus características socio-demográficas e inclusión financiera.

Para entrevistas levantadas con cuestionario en papel, la variable contempla criterios detallados para que el o la entrevistadora puedan resolver las diferentes situaciones que se presentan en campo para seleccionar a la persona. En cuestionario electrónico, la herramienta la elige aleatoriamente.

La variable **Número de personas que trabajan en el hogar**, aunque se ubicó al final de esta sección por fines meramente operativos, caracteriza al hogar. Su objetivo y criterios de captación se mencionaron en párrafos anteriores.

### 7.3 Características sociodemográficas de la persona elegida (población de 18 años y más)

El objetivo de la sección es obtener un perfil sociodemográfico de las personas elegidas a partir de algunas variables que se les aplican directamente como su estado conyugal, lengua indígena, personas beneficiarias de programas sociales, y si trabaja, conocer algunas características de su empleo como posición en la ocupación, ingresos, derechohabencia, entre otras.

A partir de esta sección las preguntas se aplican a la persona de 18 años y más que resultó elegida.

Cabe hacer notar que en las ENIF previas la población objetivo fue la de 18 a 70 años, pero a partir de 2021 se amplió a la indicada. No obstante, se mantiene la comparabilidad de la categoría de observación si el usuario la acota a la de 18 a 70 años.

El cintillo al inicio de las variables permite indicar al informante que las siguientes variables están dirigidas a él o ella.

La variable **Nivel de escolaridad**, mantiene los mismos objetivos y criterios que en la parte sociodemográfica, solo que aquí está dirigida a la población de 18 años y más.

La variable **Estado conyugal** identifica la situación conyugal de la población de 18 años y más en relación con las leyes o costumbres del país, lo que permite diferenciar a la población unida, no unida y nunca unida. Consideró el siguiente concepto:

- **Estado conyugal.** Condición de unión o matrimonio de las personas, en el momento de la entrevista, de acuerdo con las leyes o costumbres del país.

Si la persona entrevistada alguna vez estuvo casada o vivió en unión libre, se considera como separada, divorciada o viuda, según sea el caso, pero nunca como soltera; cuando la persona declaró tener doble estado conyugal y, en el momento de la entrevista, está involucrada en una unión o matrimonio, se privilegia a esta situación sobre cualquier otra.

Respecto a la variable **Lengua indígena** su objetivo es identificar si la persona de 18 años y más habla alguna lengua indígena. Si la persona respondía que hablaba “un poquito”, “casi nada” o “unas cuantas palabras”, se consideró que no la hablaba.

Por lo que se refiere a la variable **Personas beneficiarias de programas sociales** identifica si las personas de 18 años y más reciben el beneficio de algún programa social que otorga el gobierno.

El concepto involucrado es:

- **Programas sociales.** Programas de gobierno que buscan impulsar el desarrollo social y humano de la población para abatir las condiciones de pobreza, y mejorar el acceso a los servicios básicos como: agua, alimentación suficiente, salud, educación, vivienda y a todos aquellos servicios que impacten en el bienestar de las personas y de las comunidades.

Considera la recepción de apoyos sociales vigentes al momento de la entrevista, también cuando la persona lo recibió por única o primera vez

La **Condición de actividad económica** es una variable que se capta mediante dos preguntas complementarias: Condición de actividad y Verificación de actividad.

La variable **Condición de actividad** tiene la finalidad de diferenciar a las personas que trabajaron el mes pasado a la entrevista (realizaron alguna actividad económica), de aquellas que no lo hicieron (efectuaron una actividad no económica), lo que permite clasificarlas en población económicamente activa (PEA) o población no económicamente activa (PNEA).

La variable de **Verificación de actividad** permite rescatar como trabajadores(as) a las personas que no reconocen que realizan alguna actividad económica como trabajo, porque ganan muy poco, no reciben ingresos, ayudan en un negocio familiar, le dedican muy poco tiempo o simplemente no identifican a la actividad que efectúan como económica.

Esta pregunta recupera como PEA a estudiantes, personas jubiladas, pensionadas, que se dedican al hogar o que se declararon sin trabajo, pero vendieron algún producto, elaboraron algo para vender, trabajaron en algún negocio familiar o realizaron alguna otra actividad económica, aunque se realice esporádicamente, durante el mes de referencia.

Los conceptos para ambas variables:

- **Actividad económica.** Conjunto de acciones que contribuyen a generar la oferta de bienes y servicios, sean o no de carácter legal, y que se dan en un marco de transacciones que suponen un consentimiento entre las partes.
  - » Incluye las actividades agropecuarias para autoconsumo.

- **Condición de actividad.** Situación que distingue a las personas de 18 años y más, en económicamente activas (PEA) y no económicamente activas (PNEA), según hayan desempeñado o no una actividad económica o buscado realizar una durante el periodo de referencia.
- **Población económicamente activa (PEA).** Son las personas de 18 años y más que, durante el periodo de referencia, realizaron una actividad económica (población ocupada) o buscaron activamente un trabajo en algún momento del mes anterior (población desocupada).
- **Población ocupada.** Personas de 18 años y más que en el periodo de referencia dedicó al menos una hora a realizar alguna actividad económica en cualquiera de las semanas del mes anterior al de la entrevista.
  - » Incluye a quienes realizaron actividades agrícolas o ganaderas para el consumo familiar.
  - » Incluye a los ocupados que tenían trabajo, pero no lo desempeñaron temporalmente por alguna razón, sin que por ello perdieran el vínculo con este; así como a quienes ayudaron en alguna actividad económica sin recibir un sueldo o salario.
- **Población desocupada.** Personas de 18 años y más que, no estando ocupadas, buscaron activamente incorporarse a alguna actividad económica durante el mes de referencia.
- **Población no económicamente activa (PNEA).** Personas de 18 años y más que, durante el periodo de referencia no realizaron una actividad económica, ni buscaron desempeñar una durante el mes anterior a la entrevista.
- **Periodo de referencia.** Mes anterior al que se realiza la entrevista y al cual están referidas las características económicas de las personas de 18 años y más.
- **Actividad no económica.** Acción destinada a satisfacer necesidades personales o familiares para el funcionamiento de los habitantes de la vivienda, sin que signifique la obtención de algún pago ni la producción de bienes y servicios para el mercado.

Para la variable *Condición de actividad* es preciso destacar que se considera la producción de bienes y/o servicios, sean o no de carácter legal. Se considera que la persona trabajó durante el mes de referencia, si al menos le dedicó una hora a alguna actividad económica durante el mismo. Además, si tiene dos o más trabajos, se captan las características de aquel que la persona determine como principal. En caso de que a los dos los considere como tales, al que dedique más tiempo; si le destina por igual, el de mayor ingreso.

La variable de **Posición en la ocupación** tiene por fin identificar el puesto o lugar que ocupan las personas en su trabajo, es decir, si son trabajadores subordinados o independientes.

El concepto de esta variable es:

- **Posición en la ocupación.** Clasificación de la población ocupada según su relación con los medios de producción y con la propiedad de los bienes y servicios generados en el desempeño de su trabajo.

Si la persona declarara tener más de un trabajo, se considera la posición del trabajo principal, el cual es el que el o la informante determina como tal.

En lo que refiere a la variable **Ingresos por trabajo** tiene como objetivo captar el ingreso que recibe la población de 18 años y más por el desempeño de su trabajo o su actividad económica en el periodo de referencia. El concepto de esta variable es:

- **Ingresos por trabajo.** Percepción monetaria y/o en especie que recibió u obtuvo la población ocupada por el desempeño de su ocupación.

Se consideraron los siguientes criterios de captación, entre otros: si la persona tiene más de un trabajo, se registra la suma de los ingresos recibidos por todos sus trabajos. Cuando los ingresos varían, se registran los percibidos la semana anterior a la entrevista.

La **Variabilidad del ingreso** tiene como objetivo determinar si la persona recibe un ingreso fijo o variable por su trabajo o actividad económica que desempeñó en el periodo de referencia.

Se considera que una persona recibe un ingreso fijo cuando todos los meses recibe el mismo sueldo; si la persona tiene más de un trabajo se captó la información del trabajo principal; entre otros criterios de captación.



Para la variable **Derechohabiencia** el objetivo fue determinar si la persona tiene derecho a recibir atención médica, como una prestación laboral de la unidad económica para la que trabaja, y la institución que se la proporciona sin importar si hacen uso o no del servicio.

Los conceptos involucrados en esta variable son:

- **Derechohabiencia.** Derecho de las personas ocupadas a recibir atención médica en instituciones de salud públicas y/o privadas, como resultado de una prestación laboral al trabajador y a los familiares designados como beneficiarios.
- **Seguro del INSABI o Seguro Popular.** Servicio médico al que la población que no es derechohabiente en alguna institución de salud puede acceder de manera voluntaria.

Si la persona tiene derecho en dos instituciones por parte de los trabajos que tiene, se contempla aquella a la que asiste con mayor frecuencia; si no asiste a ninguna, a la que considere más importante.

La categoría 6 *No tiene servicios médicos (Incluye Seguro Popular, Instituto de Salud para el Bienestar)* clasifica a las personas que no tienen derecho a ninguna institución de salud por parte de su trabajo; así como a las que pagan directamente algún seguro médico en hospitales, clínicas privadas o en alguna compañía de seguros, de manera anticipada.

A continuación, se ubica la variable **Tenencia de celular** que permite identificar a la población que tiene teléfono celular inteligente (Smartphone). Los conceptos de esta variable son:

- **Celular inteligente.** Aquel que además de realizar o recibir llamadas y mensajes, se le pueden bajar aplicaciones.
- **Teléfono móvil inteligente (smartphone en inglés).** En comparación con los celulares comunes, son teléfonos con mayor capacidad de almacenar datos y de realizar actividades semejantes a las de una microcomputadora. El término “inteligente” hace referencia a sus capacidades de procesamiento; y el acceso al correo electrónico y de conexión a internet son sus características indispensables, así como permitir al usuario instalar programas adicionales.

Cuando el celular está descompuesto, se consideró que sí tiene cuando la persona lo piensa mandar a componer.

## 7.4 Actitudes, comportamientos, vulnerabilidad y bienestar financieros

Todas las personas, sin importar su nivel socioeconómico, actividad, tipo de trabajo o el lugar en el que se encuentren durante diferentes momentos de su vida y circunstancias, se enfrentan con el reto de manejar y administrar sus recursos económicos. Es por eso que, la administración de los gastos, se vuelve un tema relevante al ser una herramienta cotidiana para lograr una mejor distribución de los ingresos. Por otro lado, llevar un registro de gastos es una forma de conocer los comportamientos, capacidades y actitudes financieras de las personas.

No existe una definición única de educación financiera y capacidades financieras; sin embargo, resulta conveniente establecer, en lo posible, las diferencias entre ellos: alfabetización financiera (*financial literacy*), se refiere a contar con los conocimientos y habilidades para tomar decisiones financieras informadas; educación financiera (*financial education*), tiene que ver con la instrumentación de los procesos necesarios para la construcción de esos conocimientos, habilidades y actitudes en las personas; y finalmente, las capacidades financieras (*financial capabilities*), indican la forma en que las personas usan o aplican esos conocimientos y habilidades en su toma de decisiones financieras.

Conocer de qué forma las personas administran sus gastos es un primer paso para evaluar sus habilidades financieras y da la pauta para delinear, en conjunto con algunas variables sociodemográficas, un perfil más completo de la población usuaria y no usuaria de productos y servicios financieros. Asimismo, saber si las personas han recibido algún tipo de instrucción sobre el ahorro o crédito puede afectar la toma de decisiones actuales en el manejo del dinero y los productos financieros.

Esta sección se diseñó con 10 variables considerando los siguientes objetivos:

- Tener un perfil de la población de 18 años y más que responde la encuesta.
- Conocer la cantidad de personas que llevan un presupuesto o registro de sus gastos; saber cómo podrían hacer frente a una urgencia económica equivalente a un mes de lo que ganan o reciben.
- Identificar el número de personas a las cuales les fue insuficiente cubrir sus gastos mensuales con lo que ganan o reciben en un mes.
- Conocer si han tomado un curso sobre temas financieros como el ahorro, elaboración de un presupuesto o el uso responsable del crédito.
- Obtener información sobre las actitudes y los comportamientos financieros de la población de 18 años y más, e identificar si comprenden algunos conceptos como la inflación, diversificación y riesgo.

Las variables **Registro de ingresos y gastos** y **Formas de controlar gastos** tienen como objetivo, respectivamente, conocer el número de personas que lleva un control de sus ingresos y gastos mediante un presupuesto y conocer las diferentes formas en que las personas llevan el control de sus gastos personales (o los del hogar); ambas variables con el propósito de identificar a la población que realiza un presupuesto.

Los conceptos involucrados son:

- **Gasto.** Es el destino del dinero de una persona, con el fin de obtener bienes o servicios para su sustento.
- **Organizar o planear el uso del dinero.** Determinar cómo se va a repartir el dinero entre los diferentes fines antes de comenzar a gastarlo, para asegurarse de cubrir todo lo que se necesita comprar o pagar. Se puede hacer un plan escrito, en computadora, e inclusive, separar o poner el dinero en diferentes recipientes (sobres, caja, bolsa) o con clips, según el rubro de los gastos que habitualmente se tienen.
- **Presupuesto.** Consiste en registrar los ingresos y gastos de un periodo determinado antes de gastarlo, lo que permite saber la cantidad de dinero con que se cuenta y a qué se destina cada peso del ingreso, ya sea que se lleve en papel (libreta) o algún otro medio.
- **Registro de gastos.** Consiste en anotar todos los gastos en una libreta o algún otro medio para tener mayor control y mejor seguimiento de lo que ganan o reciben, así como de lo que gastan.

Se considera que la persona lleva un presupuesto cuando realiza un registro semanal, quincenal o mensual de los gastos realizados (o a realizar) en alguna libreta, papel, servilleta, computadora, aplicación móvil o en algún otro medio (chequera, agenda, etcétera), con el propósito de tener un mejor control de lo que gana o recibe y de lo que se gasta.

Para personas que trabajan sin recibir pago o que no tienen ingresos propios como estudiantes, amas de casa, se considera la administración del dinero que reciben para su gasto o mesada.

Para la variable *Formas de controlar gastos*, en la clase 4 *usa una aplicación de celular o una...* excluye el uso de la aplicación bancaria que registra los movimientos (depósitos y retiros) de una cuenta bancaria.

El objetivo de la variable **Sobregasto** es conocer el número de personas, que al menos en uno de los meses del último año, no pudieron cubrir sus gastos con lo que ganaron o recibieron mensualmente. Si el ingreso es variable se indaga si con lo que recibió cada mes, pudo cubrir sus gastos de ese mes.

Con la variable **Medio para afrontar el sobregasto** se conocen los medios que utilizaron las personas para obtener dinero y hacer frente a los gastos que no pudieron cubrir.

En la clase 1, se incluyen también los préstamos de agiotistas; si por el préstamo piden un bien en garantía, se clasifica en la clase 4; en la 6 se consideran los préstamos formales.

La clase 7 considera el atraso en préstamos formales e informales. Se considera atraso cuando no pagó, no pudo cubrir el pago mínimo, pagó después de la fecha límite, dejó de pagar alguna anualidad; también incluye el atraso en el pago de un préstamo informal (amigos o conocidos).

El objetivo de **Cursos financieros** es identificar el número de personas que han tomado algún curso sobre temas de educación financiera, sin importar si son estudios formales o no formales realizados de manera presencial o a distancia (en línea). Se excluyen las lecturas esporádicas o informativas realizadas por cuenta propia que no forman parte de un curso.

Con la variable **Comportamientos financieros** se tiene como objetivo conocer algunas actitudes y comportamientos de la persona respecto al manejo del dinero, con lo cual se puede percibir la postura que asume respecto a la planeación económica de su futuro a corto, mediano o largo plazo.

Contempla una serie de preguntas de percepción que se responden con la escala: Siempre, Algunas veces o Nunca, las cuales se presentaron en una tarjeta.

El concepto involucrado es:

- **Capacidades financieras.** Se refiere a la forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas, tales como, realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico; asimismo, comprende las actitudes y comportamiento de las personas sobre la forma como administran su dinero y planean para el futuro, en aras de alcanzar un mejor nivel de vida.

Las categorías de respuesta aluden al ámbito financiero; se enfatizó mucho la manera de aplicar la pregunta. En la clase 3 *¿prefiere gastar dinero que ahorrarlo para el futuro?*, no se investiga si tiene dinero para ahorrar, sino la postura que tiene la persona frente al ahorro, aunque no pueda ahorrar.

Cuando la persona es joven o no tiene dinero porque no trabaja, interesa lo que piensa respecto al uso del dinero independientemente de que no disponga de él.

**Riesgos y diversificación** se realiza con el fin de identificar si la o el informante comprende algunos conceptos como la inflación, el riesgo que existe de invertir en opciones que ofrecen elevadas ganancias y la ventaja de ahorrar en dos o más opciones en comparación con una sola (diversificación). Sus conceptos son:

- **Inflación.** Aumento generalizado y sostenido del nivel de precios de bienes y servicios de una economía a lo largo del tiempo.
- **Diversificación del ahorro.** Acción de guardar o invertir el dinero en más de una opción, con el fin de reducir el riesgo de perder todo lo ahorrado cuando se tiene en un solo producto o mecanismo.

La otra variable sobre **Comportamientos financieros**, con el mismo objetivo y regido bajo el mismo concepto, busca conocer el grado de acuerdo o desacuerdo que se tiene con las frases presentadas.

La variable se responde con la escala: De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo y En desacuerdo, las cuales también se presentaron en una tarjeta. Contempló los mismos criterios de captación de su variable homóloga.

En cuanto a la **Forma de pago para oportunidades** se busca identificar la manera en que las personas de 18 años y más pagarían alguna oportunidad para adquirir un bien inmueble o comenzar un negocio.

Solo incluye la posibilidad de compra de casas, terrenos o la adquisición o apertura de un negocio.

La variable **Vulnerabilidad financiera** tiene el objetivo de identificar el periodo máximo durante el cual las personas de 18 años y más pudieran solventar sus gastos sin endeudarse, ante el imprevisto de la pérdida de ingresos.

## 7.5 Ahorro informal y formal

En algún momento de la vida, todas las personas se enfrentan con el reto de manejar y guardar excedentes de dinero que no van a utilizar inmediatamente, o bien planear qué hacer al recibir el dinero que se tiene guardado con tiempo de anticipación, como un seguro de retiro, después de varios años de trabajo. En otras ocasiones es recomendable ahorrar una cantidad para adquirir un bien (una casa, un automóvil, etc.), para enfrentar imprevistos como accidentes, pérdida del empleo, etcétera.

El ahorro se logra al guardar una parte del ingreso o al gastar menos. Así ahorrar es el primer paso para invertir y formar un patrimonio; sus beneficios son:

- Reunir un fondo de reserva para imprevistos y emergencias.
- Cumplir con metas personales y familiares.
- Tener un mayor bienestar.

Las formas en que las personas deciden ahorrar se clasifican en ahorro formal e informal, dependiendo si se hace de algunas de las alternativas del sistema financiero del país (bancos u otra institución financiera) o bien, se opta por guardar el dinero mediante mecanismos informales de ahorro (tandas, comprando bienes o animales, cajas de ahorro informales organizadas entre conocidos, entre otros).

El diseño de la sección consideró los siguientes objetivos:

- Conocer el número de personas que ahorraron durante el último año mediante mecanismos informales, saber cuáles de estos son los más frecuentes; en qué gastaron o piensan usar el dinero que ahorraron y tener un aproximado del monto ahorrado.
- Conocer el número de personas que ahorran formalmente, es decir, que tienen contratada una cuenta con un banco u otra institución financiera, si poseen tarjeta de débito; si ahorraron en el último año, en qué usaron o piensan usar el dinero y un aproximado del monto ahorrado, además saber el motivo por el que adquirieron la cuenta contratada. De las personas que tienen tarjeta de débito, la frecuencia mensual de uso para hacer compras; y de las que no la utilizan, saber cuáles son las razones de no uso.
- Identificar por qué medio contrataron la cuenta y con cuál institución financiera; así como el medio por el que consultan sus movimientos de la cuenta de ahorro. De las personas que no tienen una cuenta, identificar las razones por las que nunca la han tenido o bien, por las que dejaron de ser usuarios.
- Identificar si la población conoce y usa los productos de las nuevas figuras financieras de ahorro, como el Fondo de Pago Electrónico, que se contratan por internet (Mercado Pago o Albo, entre otras).
- Saber si las personas tienen conocimiento de algunos conceptos como la portabilidad de nómina y el seguro de depósitos; asimismo, saber si compararon con otros productos o en otras instituciones antes de contratar su última cuenta.

El diseño de la sección se compone de 24 variables; las primeras tres refieren al ahorro de dinero a través de mecanismos informales y las demás se enfocan en el ahorro formal de población usuaria y de la no usuaria (nunca usuarias y ex usuarias) de estos servicios.

## Ahorro informal

La primera variable de la sección es **Formas de ahorro informal**; su objetivo es obtener el número de personas que ahorró durante el último año mediante mecanismos informales. Los conceptos de esta variable son:

- **Ahorro.** Es separar una parte del ingreso o del dinero que se recibe para utilizarlo en el futuro. El ahorro se puede lograr al guardar una parte del ingreso o al gastar menos. Existen dos formas de ahorro: formal e informal.
- **Ahorro informal.** Cuando el dinero se almacena en la casa, con algún pariente o mediante mecanismos como las tandas, alcancías o instituciones no autorizadas. Se puede disponer del dinero de forma inmediata, pero se tiene el riesgo de que lo roben, existe la tentación de gastarlo al tenerlo a la mano y hacer un uso indebido de él.
- **Caja de ahorro informal.** Se refiere a las que organizan entre compañeras(os) del trabajo, vecinos(as) o con un grupo de amistades sin ninguna regulación ni supervisión, donde todas las personas participantes guardan dinero por cierto tiempo y lo reciben al final del periodo (generalmente un año); los intereses que pagan las y los integrantes que piden prestado, se reparten al final del periodo entre los afiliados(as), por lo que reciben su dinero con ganancias.

En cuanto a los criterios de captación de la variable se considera lo que ahorró en el periodo de referencia, aunque ya se haya gastado todo o una parte. Si el ahorro lo guardan en el banco o en otra institución financiera, se contempla en la parte de ahorro formal (más adelante).

La variable incluye varias clases, la primera de ellas es 1 *ahorró prestando dinero* clasifica a las personas que prestan dinero como una medida de ahorro, sabiendo que lo va a recuperar; esta clase incluye a los agiotistas o personas que prestan con intereses. En la clase 3 *guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de personas conocidas* se considera las cajas de ahorro entre compañeros(as) de trabajo, familiares o personas conocidas; excluye las cajas de ahorro formales. La clase 5 *participó en una tanda* contempla a la población que se organiza para ahorrar una cantidad fija de dinero con determinado número de personas durante un tiempo específico, en cada turno es entregado a cada uno de los participantes que le corresponda. La sexta clase *guardó dinero en su casa* indaga si ahorran el dinero en efectivo en alguna alcancía en la vivienda.

La segunda variable **Destino del ahorro informal** se conoce el destino que se da al dinero ahorrado a través de mecanismos informales.

Entre las clases se considera 1 *gastos de comida, personales o pago de servicios*, además de los gastos indicados, incluye el pago de impuestos como predial o tenencia, o el pago de servicios como agua, luz, gas, entre otros. La clase 2 *atender emergencias o imprevistos* incluye todos los gastos no planeados excepto los gastos de salud, que tiene una clase específica. La clase 3 *comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera*, considera modificaciones o reparaciones mayores de la vivienda que incrementan su valor. Incluye construir la vivienda, el pago de las mensualidades o anualidades de créditos de vivienda o automóviles. La clase 4 *gastos de salud*, considera los gastos cotidianos de salud, consultas, medicamentos, enfermeras(os) particulares, así como las cirugías programadas y emergencias.

La tercera y última variable del ahorro informal es **Monto ahorrado**; su objetivo es identificar a cuánto equivale el monto ahorrado de manera informal tomando como referencia lo que gana o recibe en un mes la persona. Si los ingresos son variables, se registra el equivalente al ingreso del mes pasado.

## Ahorro formal

Después de las variables sobre ahorro informal se abordan aquellas que van dirigidas al ahorro formal empezando por la variable **Tipo de cuenta**, la cual tiene como objetivo conocer el número de personas que tiene una cuenta de ahorro en alguna institución financiera formal, y el tipo de cuentas o productos que utilizan para guardar o depositar su dinero y realizar transacciones. Los conceptos que acompañan esta variable son:

- **Ahorro formal.** Dinero que se guarda en alguna institución financiera (bancaria o no bancaria), mediante ciertos productos como las cuentas de ahorro, cuentas de inversión, entre otras; las cuales pueden o no, dar una ganancia o rendimiento dependiendo de las condiciones de apertura o características del producto, con la ventaja de proporcionar seguridad porque el dinero está protegido por el IPAB (Instituto de Protección al Ahorro Bancario) y ofrece mayor facilidad para obtener un crédito.  
Este tipo de ahorro no tiene ningún riesgo; en ciertas opciones como depósitos a plazo o pagarés no se tiene disponibilidad inmediata del dinero.
- **Cuenta de ahorro.** Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo. Estas cuentas pueden ser ofrecidas por los bancos u otras instituciones financieras, las cuales son reguladas por la CNBV. Para la Encuesta, y solo con fines operativos, se consideran cuentas de ahorro a todas las que no son ni de cheques, ni de nómina y tampoco depósitos a plazo fijo o pagarés.
- **Cuenta de cheques.** Son aquellas que incluyen una chequera; pueden o no incluir el uso de tarjetas de débito, pero lo que las caracteriza es que el dinero se puede retirar en cualquier momento, y no son cuentas de nómina pues no se deposita el sueldo en ellas.
- **Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.** Aquella que la Institución de Fondos de Pago Electrónico abre a nombre del cliente, las cuales se contratan por internet, en la que realiza los registros de abonos y cargos correspondientes.  
Pueden contar con tarjetas de débito.  
Se pueden realizar transacciones en moneda extranjera, nacional, o de activos virtuales (bitcoins), y pueden ser compradas o recargadas en algunas tiendas de autoservicio, departamentales, o sucursales bancarias.
- **Cuenta de nómina.** Son aquellas que expide una institución bancaria para que el patrón(a) o empleador(a) deposite el salario y demás prestaciones laborales a que tienen derecho la población trabajadora como pago por su trabajo.



- **Depósito.** Es la acción que realiza una persona de poner una cantidad de dinero bajo la custodia y resguardo de una institución financiera que se hace responsable del mismo.
- **Depósito a plazo fijo.** Son aquellos depósitos que tienen la característica de que solo se puede hacer retiro del dinero en ciertos plazos o periodos de tiempo y dan una pequeña ganancia o rendimiento. Incluye el pagaré bancario, el certificado de depósito e incluso, compra de Cetes.
- **Fondo de inversión.** Es un instrumento financiero que reúne a personas que quieren invertir su dinero. El fondo se integra con el dinero de las personas y una entidad o institución se ocupa de invertirlo (cobrando comisiones) en una serie de activos como acciones, valores gubernamentales, obligaciones bancarias, títulos de renta fija, derivados o una combinación de todos. Pueden tener mejores ganancias que en las cuentas de ahorro, pero también presentar pérdidas.
- **Fondo de pago electrónico.** Conocido también como wallets, carteras digitales o monederos electrónicos es capital contabilizado en un registro electrónico de cuentas transaccionales, donde una persona genera un registro de manera digital y realiza abonos o retiros desde o para alguna cuenta de ahorro y puede crear un fondo para comprar algún bien o servicio en páginas de internet.
- **Instituciones de Fondos de pago electrónico.** Son las encargadas de emitir, administrar, redimir y transmitir los fondos de pagos electrónicos a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital; las cuales están autorizadas por la CNBV.
- **Ley para Regular a las Instituciones de Tecnología Financiera.** Llamada comúnmente Ley *Fintech* (por su acrónimo en inglés), busca regular y supervisar —mediante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, junto con el Banco de México— las operaciones, actividades y transacciones de las Instituciones de Tecnología Financiera (ITF), entre las que destacan las instituciones de financiamiento colectivo y las instituciones de fondos de pago electrónico.

La variable considera varios criterios de captación generales. Entre ellos:

Incluye las cuentas del país o del extranjero. Un criterio necesario para identificar el tipo de cuenta cuando la población desconoce el tipo de cuenta que tiene, es identificar si en ella le depositan su nómina. Si es así, se clasifica en cuenta de nómina; si no, entonces se pregunta si incluye cheques; si es el caso, se registra en cuenta de cheques; si la respuesta es *No*, se indaga si tiene que dejar el dinero depositado por un tiempo o plazo determinado; si esta es la situación, se registra como depósito a plazo fijo, de lo contrario, como cuenta de ahorro.

Si la cuenta no es de **un banco, sino de otra institución financiera**, también se registra; si no sabe qué tipo es, pero no es de nómina ni de cheques, se clasifica en **cuenta de ahorro**. Para los depósitos a plazo fijo o fondos de inversión es necesario considerar que estos se manejan a través de una cuenta eje (nómina, ahorro, de pensión, de cheques) por lo que si no fue declarada es necesario indagar.

Para conocer el número de cuentas contratadas mediante las nuevas tecnologías financieras, se indaga si se hizo **mediante la aplicación de una Institución de Tecnología Financiera**; si es el caso, se registra en la clase **8 cuenta contratada por internet o aplicación como Mercado Pago o Albo**, dentro de las cuales solo se incluían las que otorgaban una tarjeta de débito que fuera respaldada por *Visa o Master Card*. Como lo que interesa es contabilizar la cuenta de ahorro, se excluyeron las cuentas creadas en Mercado libre o Amazon para poder hacer sus compras.

Cuando se reciben varios depósitos en una misma cuenta (pensión, ahorros, nómina o apoyos de gobierno), se registra el tipo de cuenta con que la abrió inicialmente.

En la clase 1 *cuenta o tarjeta de nómina* se incluyen aquellas que tienen chequera por que se privilegia la nómina. La 2 *cuenta o tarjeta de pensión* considera las de jubilación, divorcio o viudez; excluyen las cuentas de pensiones para adultos mayores otorgadas por el gobierno, las cuales se registran en la clase 3 *cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno*, donde de igual manera se contemplan las cuentas o tarjetas proporcionadas por instituciones de gobierno para depositar cualquier apoyo de parte de este.

En la clase 4 *cuenta de ahorro*, incluye aquellas no clasificadas como cuentas de cheques, cuenta de nómina o depósito a plazo fijo; también las tarjetas otorgadas por algunas universidades a sus estudiantes y las cuentas básicas sin chequeras. La clase 5 *cuenta de cheques* considera las que tienen asociada una chequera (pero no son a plazo fijo) y las cuentas básicas con chequera. Excluyeron a las cuentas de nómina con chequera.



En la clase 8 se consideran todas aquellas cuentas que fueron contratadas por algún medio digital y que quien las otorga es una Institución de Tecnología Financiera, excluyendo las cuentas contratadas mediante la aplicación de los bancos.

La siguiente variable es **Número de productos**, cuyo objetivo es obtener el número total de productos de ahorro formal que tiene cada persona. Se registra el número de cuentas que tiene la persona, incluso si son de diferentes bancos o instituciones financieras, o si aún no la ha activado.

La variable **Tarjeta de débito** permite identificar si la o el informante tiene asociada a su cuenta de ahorro una tarjeta de débito. Los conceptos asociados a esta son:

- **Tarjeta de débito.** Es un medio de pago ligado generalmente a una cuenta (de ahorro, cheques) donde la persona usuaria deposita sus recursos para disponer de ellos en la ventanilla de una sucursal bancaria, cajeros automáticos y/o establecimientos comerciales o internet.
- **Tarjeta de débito de nómina.** Es un medio de pago ligado a la cuenta de nómina donde la empresa o institución deposita el salario y demás prestaciones laborales del (la) trabajador(a).

Para conocer si las personas que tienen cuentas o productos de ahorro formal ahorraron dinero en estas en el último año se tiene la variable **Ahorro en el periodo**; se considera que ahorraron sin importar si lo hicieron unos meses o todo el año.

La variable **Razón de contratación** tiene por objeto identificar los motivos por los que eligieron contratar dichas cuentas de ahorro formal. La variable acepta multirrespuesta; se enfatizó considerar todas las razones indicadas; no obstante, respetar la espontaneidad si solo daban una.

Para los informantes que declararon haber ahorrado en el periodo establecido, se indaga por el **Destino del ahorro** y el **Monto ahorrado**. Estas variables consideran los mismos objetivos y criterios de captación indicados en sus similares de ahorro informal.

La siguiente variable **Cambio de cuenta de nómina** se realiza a los informantes que declaran tener una cuenta o tarjeta de nómina, con el objetivo de identificar a las que conocen que pueden cambiar, de forma gratuita, su cuenta de nómina al banco de su preferencia. Los conceptos relacionados son:

- **Portabilidad de nómina.** Es el derecho que tiene la población trabajadora de transferir su sueldo, como titular de la cuenta en la que le depositan su salario, a la entidad financiera que elija y sin costo alguno por solicitarla.

La variable **Frecuencia de uso de tarjeta de débito** se aplica únicamente a quienes declaran tener una tarjeta de débito en alguna de sus cuentas; su objetivo es conocer la frecuencia con que las personas hacen uso de su tarjeta de débito para realizar sus compras en un mes normal o típico.

Cuando poseen más de una tarjeta de débito, se considera la frecuencia de la que usan con mayor regularidad. Si no la usan o casi nunca la utilizan en el año, se incluyeron dos códigos específicos para diferenciar la situación.

En la variable **Razón para no comprar con tarjeta de débito** solo se aplica a quienes declaran no utilizar su tarjeta de débito en todo un año, para conocer el motivo principal por el que no la usan, aunque la tienen, para realizar sus compras o pagos. Si declaran más de una razón, se indaga por la principal.

La variable **Uso de efectivo**, tiene por objetivo conocer el motivo principal por el cual las personas emplean dinero en efectivo para realizar sus compras. Cuando declara más de una razón, también se indaga por la principal.

En la variable **Comparación de productos de ahorro** se busca conocer si antes de contratar el último producto de ahorro formal, las personas lo compararon con otros productos o en otras instituciones financieras. Esta variable no se aplica a los que solo poseen una cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno. Si se tienen varios productos de ahorro se indaga por la información del último que contrató. Se considera que no comparó cuando la empresa se las asignó directamente, otra persona fue quien la contrató o bien, contrató la primera que le ofrecieron.

**Medios utilizados para comparar productos** es una variable que tiene por objetivo conocer los medios utilizados para comparar el último producto de ahorro formal que adquirieron antes de contratarlo.

En la clase 1 *información proporcionada por el banco o institución financiera* incluye a los que acudieron a la sucursal, llamaron por teléfono o compararon en las páginas de internet del mismo banco, o de diferentes, con diferentes productos. En la clase 3 *sitios o páginas de instituciones como Condusef o Banco de México*, clasifica a los que consultaron estas páginas de dependencias gubernamentales que regulan o supervisan el mercado financiero. En la clase 4 *anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras* clasifica a los que compararon utilizando medios publicitarios que el mismo banco o institución financiera paga para poder llegar a más personas, en que promocionan las características de sus productos mediante espectaculares, anuncios en revistas, tv, etc. La clase 5 *recomendación de especialistas o analistas* incluye los que basaron su decisión en comentarios emitidos por especialistas financieros que suelen hacer comparaciones de diferentes productos financieros.

La variable **Sitio de apertura de cuenta** tiene por objeto identificar el medio por el cual se contrató la última cuenta con el banco o institución financiera. El personal ejecutivo se clasifica en la clase 1 *en una sucursal de la institución financiera*; si una persona fue a su lugar de trabajo o domicilio a ofertarle y abrirle una cuenta, se ubica en la clase 5 *con personal promotor*. La clase 3 *en la página de internet de la institución financiera* contempla la cuenta de Mercado pago.

La variable **Institución financiera**, como su nombre lo indica, tiene el objetivo de identificar las instituciones financieras con las que se tienen las cuentas de ahorro. El diseño de la pregunta acepta multirrespuesta pues una persona puede tener varias cuentas con uno o diferentes bancos.

En la variable **Medio de consulta**, identifica las principales formas en las que la persona consulta los saldos, pagos, transferencias u otros movimientos. Considera solo los medios que utiliza el o la informante y no los que use un familiar u otra persona.

Para aquella población que declaró no tener ningún tipo de cuenta de ahorro formal, es decir ex usuarios y nunca usuarios de productos de ahorro formal se realizaron una serie de preguntas para indagar por qué no tienen estos productos.

La primera variable involucrada de esta subpoblación es **Personas ex usuarias de cuentas** la cual tiene por objetivo identificar a las personas que han dejado de ser usuarias de productos de ahorro formal.

Para quienes declararon nunca haber tenido una cuenta o tarjeta de ahorro formal o de apoyo de gobierno (nunca usuarios) se captó la variable **Razón de no tenencia de cuenta** para identificar la razón principal por la que nunca han contratado una cuenta o tarjeta de ahorro formal. En la clase 2 *Los intereses son bajos o las comisiones son altas* es que se incluye cuando indican que cobran caro por tener una cuenta o por guardar el dinero con ellos, es decir, que expresen lo relativo al costo del servicio. En la clase 5 *Prefiere otras formas de ahorro* se considera cuando la o el informante tiene preferencia por mecanismos informales de ahorro como las tandas, cajas de ahorro informal, guardar en casa, entre otros.

Cuando declararon haber tenido una cuenta de ahorro formal o de apoyos de gobierno, pero al momento ya no la tienen, se indaga por la variable Razón de no uso de personas ex usuarias para conocer el motivo principal por el que las personas dejaron de ser usuarias de productos de ahorro formal. El concepto que aquí se maneja es:

- **Fraude.** Engaño cometido de forma consciente en el que se busca el beneficio de quien lo realiza y que perjudica a la persona contra quien se comete.

En la clase 4 *Tuvo una mala experiencia con la institución financiera* clasifica experiencias desagradables que hayan tenido en una cuenta de ahorro de cualquier tipo. En la clase 8 *Fue víctima de un fraude* se ubican respuestas relativas que la persona fue víctima de algún fraude.

La variable **Protección al ahorro** va dirigida a todos los informantes; su objetivo es conocer si las personas usuarias y no usuarias de productos de ahorro formal saben que existe la protección del dinero depositado en los bancos o instituciones financieras. Si conoce la existencia de esta protección se indaga por la variable **Institución que los asegura** cuyo objetivo es identificar si las personas conocen el nombre de la institución que se encarga de asegurar los depósitos de las personas que ahorran. Los conceptos para esta variable son:

- **Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).** Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, que pertenece a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual tiene como mandato

legal administrar el sistema de protección al ahorro bancario de México (seguro de depósitos), en beneficio de la población ahorradora que realicen operaciones bancarias consideradas como obligaciones garantizadas (depósitos, préstamos y créditos), de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección al Ahorro Bancario y la Ley de Instituciones de Crédito.

- **Fondo de Protección para Sofipos y Sofincos.** “Fondo de Protección de Sociedades Financieras Populares y de Protección a sus Ahorradores” (Prosopipo), es una parte del sistema financiero que contribuye al ordenamiento y consolidación del Sector de Ahorro y Crédito Popular, en beneficio de la población de más escasos recursos.
- **Fondo de Supervisión Auxiliar de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamos y de Protección a sus Ahorradores (Fondo de Ahorro o FOCOOP).** Este fideicomiso tiene como finalidad llevar a cabo la supervisión auxiliar de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular, así como realizar operaciones preventivas tendientes a evitar problemas financieros que puedan presentarse en dichas sociedades y procurar el cumplimiento de obligaciones relativas a los depósitos de ahorro de sus socios(as).

## 7.6 Crédito informal y formal

El acceso al crédito es vital para el desarrollo de una economía, por una parte, porque permite realizar inversiones, así como atender situaciones imprevistas y, por otra parte, porque todas las personas sin importar su nivel socioeconómico, actividad, tipo de trabajo o el lugar donde viven se enfrentan en diferentes momentos de su vida y circunstancias a la necesidad de solicitar un préstamo o crédito para solventar algunos gastos, sean previstos o no.

En el ámbito económico y financiero, el crédito es la confianza que se tiene en la capacidad, voluntad y solvencia de una persona para dar cumplimiento a una obligación contraída.

El crédito es uno de los servicios financieros básicos desde el punto de vista de la inclusión financiera ya que permite, tanto a hogares como a empresas, distribuir en el tiempo los flujos de ingresos y gastos, así como obtener bienes y servicios en los momentos más oportunos dentro de los ciclos económicos, promoviendo una mayor productividad económica.

El diseño de las variables de esta sección contempló los siguientes objetivos:

- Conocer el número de personas en México que usan el crédito informal, así como de las que tienen productos crediticios de instituciones financieras formales; de estas últimas, determinar el tipo de productos más frecuentes, si se han atrasado en el pago, la institución financiera otorgante del crédito y medio por el que lo contrataron.
- Saber si han contratado productos de crédito con Instituciones de Financiamiento Colectivo (*Crowdfunding*) a través de páginas de internet o aplicaciones celulares (*Prestadero, Doopla, PlayBusiness*).
- Averiguar si las personas consideraron el Costo Anual Total (CAT) al contratar su último crédito adquirido y si lo compararon; su percepción respecto a si pueden pagar las deudas contraídas en los plazos establecidos.
- De los usuarios de tarjeta de crédito bancaria o departamental, conocer frecuencia mensual de uso y de las que no la utilizan, la razón de no uso.
- Conocer si han traspasado sus saldos crediticios de una institución financiera a otra.
- Identificar las principales razones por las que la población “nunca usuaria” y “exusuaria” no tiene o dejó de tener algún crédito.

El diseño de esta sección se compone de 18 variables y se divide en dos partes. La primera está enfocada en el crédito informal o de entidades de crédito que no son financieras (casas de empeño, las cajas de ahorro que se organizan en las oficinas, entre otras). La segunda se centra en los créditos formales, es decir, los otorgados por instituciones financieras o bancarias.

### Créditos informales

La parte destinada a los créditos informales vigentes consta de una variable denominada **Tenencia de crédito informal**; tiene como objetivo conocer la cantidad de personas que en el último año han utilizado algún mecanismo de crédito informal, independientemente de que lo hayan pagado o todavía lo deban, así como identificar el tipo de crédito informal más popular.

Los conceptos involucrados para esta variable son:

- **Crédito o préstamo.** Es un acto a través del cual una persona o institución financiera (acreedor) confía dinero a otra (deudor) por un periodo determinado y una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero lo devuelve al acreedor agregando un pago adicional llamado interés.
- **Crédito informal.** Son los préstamos que se realizan entre particulares o entre estos con instituciones de empeño, que en estricto sentido no son instituciones financieras, sino prestadores de servicios que facilitan el dinero a cambio de dejar en garantía un bien o tener un aval solidario.
- **Casa de empeño.** Son instituciones mercantiles o empresas que prestan un determinado monto de dinero a cambio de un bien o prenda dejado como garantía; generalmente los intereses que cobran son altos. Al estar catalogadas como establecimientos comerciales, las regula la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y no la CNBV.
- **Interés.** Es el precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado periodo, es decir, el monto que la persona que presta dinero (prestamista) cobra a quienes lo reciben (prestatarios). Mientras que para una de las partes significa la remuneración por el capital que presta, para la otra es el pago por usarlo. En términos económicos, es el precio del dinero.

La variable incluye todos los préstamos pequeños o grandes y excluye los créditos con un banco o tarjeta de crédito, pues existe una parte específica para su captación.

### Créditos formales

Con la intención de ubicar al informante respecto al cambio de tema, el diseño del cuestionario incluyó un cintillo.

La primera variable de crédito formal es **Tipo de crédito**; su objetivo es conocer el número de personas usuarias de los diferentes productos de crédito de instituciones financieras formales, tiendas departamentales o de autoservicio, así como obtener el tipo de crédito más popular. Los conceptos involucrados son:

- **Crédito formal.** Cuando es proporcionado por una institución financiera que se dedica, como parte de su actividad principal, a intermediar recursos económicos.  
Existen diversos tipos de créditos otorgados por dichas instituciones: tarjetas de crédito, créditos de nómina, al consumo, créditos hipotecarios, automotrices, créditos agropecuarios, etcétera.
- **Institución financiera.** Son empresas o negocios dedicados a la actividad financiera a través de la intermediación de recursos, esto es, captan el ahorro de la población y lo ponen en circulación a través de créditos o la adquisición de acciones o bonos emitidos por empresas comerciales, entre otros servicios, para impulsar el desarrollo económico del país.  
Las instituciones financieras en México están reguladas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y son supervisadas por el Banco de México. Existen diversos tipos de instituciones financieras que pueden ofrecer estos productos, tales como bancos, cooperativas o cajas de ahorro formales, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes), Sociedades Financieras Populares (Sofipos), uniones de crédito, entre otras.
- **Tarjeta de crédito comercial o departamental.** Producto financiero que opera bajo el mismo concepto que la tarjeta de crédito bancaria, pero el otorgante o acreedor es un establecimiento comercial.
- **Tarjeta de crédito bancaria.** Producto financiero emitido por un banco o institución financiera que es otorgado al abrir una cuenta de crédito. Dicho de otra forma, es un plástico que sirve como medio de pago en algunos establecimientos, con la característica de que el monto gastado es un préstamo que deberá ser liquidado en fechas establecidas.
- **Crédito de nómina.** Crédito simple, de monto fijo, que puede obtener un(a) empleado(a) que recibe su sueldo de manera periódica, a través de un depósito en su cuenta de nómina, en donde la garantía la constituye su salario y el plazo puede ser de tres a 48 meses con cargo automático a la cuenta de nómina.
- **Crédito personal.** Es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que a veces requiere un aval, garantía prendaria y/o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser establecido desde tres hasta 60 meses (cinco años) y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.
- **Crédito automotriz.** Son préstamos a través de los cuales, los bancos entregan a los clientes una cantidad de dinero para la adquisición de automóviles y camionetas con periodos de financiamiento que pueden ir desde seis hasta 72 meses, donde el título de propiedad del bien se queda como garantía. En algunas ocasiones los bancos otorgan estos préstamos directamente a las empresas distribuidoras de automóviles para que estas sean las que otorguen a su vez el crédito a los clientes para la compra de los vehículos.

- **Crédito hipotecario (o de vivienda).** Créditos a largo plazo (cinco a 30 años) destinados para la construcción, compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles (casa, departamento o terreno), otorgados por los bancos, instituciones públicas (INFONAVIT, FOVISSSTE) o por otras instituciones financieras.
- **Crédito grupal, comunal o solidario.** Es el que otorgan algunos bancos (Compartamos) o las instituciones microfinancieras a grupos de tres o más personas, en algunas hasta 20, en el cual las personas que lo integran se conocen previamente, se organizan en forma voluntaria y tienen un(a) responsable de grupo, donde la garantía principal es que se avalan entre ellos(as) de manera solidaria, mancomunada e indivisiblemente.
- **Créditos de financiamiento colectivo.** Son créditos o préstamos en moneda nacional, extranjera o activos virtuales (bitcoins).

Existen tres tipos de financiamientos colectivos:

- » De deuda. Las y los inversionistas otorgan préstamos, créditos o cualquier otro financiamiento a los solicitantes.
- » De capital. Las y los inversionistas adquieren títulos de capital de personas morales que lo solicitan para iniciar una empresa.
- » De copropiedad o regalías. Tanto solicitantes como inversionistas celebran asociaciones, para que estos últimos adquieran una participación y le genere rendimientos o pérdidas del proyecto de los solicitantes.
- **Financiamiento colectivo.** Son créditos o préstamos ofertados y tramitados mediante medios de comunicación electrónica o digital; todos ellos son supervisados y autorizados por la CNBV.
- **Institución de financiamiento colectivo (Crowdfunding).** Estas empresas son las encargadas de contactar a una serie de inversionistas que ponen a disposición sus recursos económicos con personas físicas o morales, mediante créditos, préstamos u otro tipo de financiamiento. Las y los inversionistas son quienes eligen a quién otorgarle el crédito, y pueden participar como tal las instituciones de crédito, casas de bolsa, uniones de crédito, Sofom reguladas, Sofipo, Socap y las Sociedades financieras comunitarias.
- **FONACOT (Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores).** Organización que fomenta el desarrollo integral de la población trabajadora y el crecimiento de su patrimonio familiar, para lo cual pone a disposición de las y los trabajadores afiliados diversos créditos para la adquisición de bienes y servicios. Los créditos de FONACOT se dan para coche, pago de viajes, servicios notariales, remodelar la casa o para servicios de salud y ser dispuestos en efectivo o mediante transferencia a una cuenta bancaria; se otorgan sin aval y el descuento se realiza vía nómina.

Entre los criterios de captación de la variable se consideró: que se incluyeran créditos con microfinancieras (SOFOM o SOFIPO) o con otras instituciones financieras formales y se excluyeran los créditos pre-aprobados, mientras no se hace uso de ellos. En la clase 3 *crédito de nómina* se excluyen los créditos otorgados a jubilados o pensionados, ya que son personas que no están en activo, los cuales se captan en 5 *crédito personal*.

La clase 8 *crédito contratado por internet o aplicación como Prestadero, Doopla o Playbusiness*, considera créditos contratados con Instituciones de Financiamiento Colectivo (*Crowdfunding*) mediante plataformas de internet que ponen en contacto a personas que buscan un préstamo con aquellas que desean invertir. La clase residual 9 *Otro* incluye créditos educativos otorgados por universidades, créditos rurales, FONACOT, etcétera.

El objetivo de la variable **Número de productos** es conocer el total de productos de crédito formal que tiene cada persona por tipo de crédito. En la variable se captaron todas las cuentas que tienen de cada producto, sin importar si son de diferentes bancos o instituciones financieras. Cabe hacer notar que cuando la persona es titular de la tarjeta y tiene varias adicionales, se consideró como una; y si la persona solo tiene una tarjeta adicional, se contempla que sí tiene.

La variable **Atraso en pago** tiene como finalidad saber si en el último año las personas se han atrasado una o más veces en el pago de sus créditos.

El periodo de referencia para esta variable es el último año. Se consideró que hubo atraso cuando: no pagó la mensualidad requerida (o el pago semanal o quincenal); cuando pagó después de la fecha límite o cuando no pagó el mínimo requerido que le solicitaba el banco o institución financiera.

En la siguiente variable **Transparencia al adquirir un producto**, se tiene como objetivo conocer si en la contratación del último crédito adquirido, utilizó la información del Costo Anual Total (CAT). El concepto que se utilizó para esta variable fue:



- **CAT (Costo Anual Total).** Indicador que mide el costo total de financiamiento ya que incorpora todos los costos y gastos inherentes del crédito, con el cual es posible comparar el costo financiero entre créditos. El CAT considera la información de la tasa de interés, comisiones, primas (en el caso de seguros), además de otros elementos como la garantía exigida y la periodicidad o frecuencia. Este indicador informa y fomenta la competencia entre instituciones financieras.

La información de dicha variable se refiere al crédito más reciente, independientemente del tipo que sea.

En la variable de **Sobreendeudamiento** se identifica la percepción del (la) informante respecto a si puede pagar todas las deudas que tiene contraídas en los plazos establecidos.

El diseño de esta variable lo conforman cinco clases: puede pagar las deudas en el plazo requerido; no puede pagarlas en el plazo requerido o bien, solo puede pagar algunas deudas. Si actualmente no tiene saldo deudor en ninguna de las tarjetas o en la única que tiene, se clasifica en código 4 *No tiene deudas*.

La variable **Sitio de apertura de crédito** identifica el medio por el cuál contrataron el último crédito que poseen. Cuando el crédito se contrató en el módulo de una plaza comercial o por medio de una llamada telefónica, se clasifica en la clase 5 *con personal promotor*; si solo tiene tarjeta de crédito departamental o fue el último crédito que contrató, se clasifica en 4 *en un establecimiento comercial*. Las respuestas como Fovissste o Infonavit fueron captadas en código 6 *Otro*.

Con la variable **Institución financiera** se identifica con cuál banco o institución financiera, se tienen los créditos contratados. El diseño de esta variable es de multirrespuesta y permite ajustar su formulación según el número de créditos que tengan ya sea leyéndola en plural o singular. Cuando se tienen varios créditos puede ser con una o varias instituciones.

La variable de **Frecuencia de uso** está diseñada para las personas que solo tienen tarjetas de crédito departamentales o bancarias; tiene como objetivo conocer la frecuencia mensual de uso. Si tienen varias tarjetas se considera aquella que usan regularmente.

El uso de la tarjeta también incluye retirar dinero en efectivo, por ventanilla o cajero. Si se utiliza pocas veces al año o no la utilizan se contemplaron códigos especiales (88 y 00).

Cuando la persona no utiliza sus tarjetas de crédito departamentales o bancarias se diseñó la variable **Razón de no uso de tarjeta** con el objetivo de conocer el motivo principal por el cual las personas no usan su tarjeta de crédito bancaria o departamental. Se capta la razón más importante para la persona.

La siguiente variable **Comparación de productos crediticios** tiene la finalidad de identificar si las personas compararon su último crédito antes de contratarlo, con otros productos o con los de otras instituciones financieras. La variable fue diseñada para adaptar su redacción a singular o plural. Cuando la persona tiene varios productos de crédito, interesa captar la información del último que contrató; si solo tiene uno, la de este.

En la variable **Medios utilizados para comparar productos**, como su nombre lo indica, busca conocer los medios que las personas usuarias utilizaron para comparar el último crédito que adquirieron antes de contratarlo. En la clasificación se incluyen las categorías: *información proporcionada por el banco o institución financiera* (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera), *recomendación de amistades o personas conocidas*, *sitios o páginas de instituciones como Condusef o Banco de México*, *anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras y recomendación de especialistas o analistas*. Los criterios de captación son similares a los que se indicaron para la misma variable en la sección de ahorro.

La variable **Traspaso de crédito** tiene como objetivo conocer si las personas han traspasado sus saldos crediticios de una institución financiera a otra. El diseño de esta variable se compone de dos sencillas clases, en las que se registra si lo ha hecho o no. Si tiene varias deudas y ha realizado el traspaso en alguna de ellas, se considera que sí lo hizo.

En la variable **Personas ex usuarias de crédito formal** el objetivo es conocer el número de personas que alguna vez tuvieron crédito o tarjetas de crédito de instituciones financieras formales, pero que actualmente ya no los tienen. Para esta variable se utiliza el concepto de:



- **Ex usuarios(as).** Personas que en el momento de la entrevista no cuentan con algún préstamo, crédito o tarjeta de crédito, pero en el pasado sí tuvieron alguno.

Cuando las personas respondieron que nunca han tenido un crédito formal, se indaga en la variable **Razón de no tenencia de crédito formal**, el motivo principal por el que nunca han contratado un préstamo o crédito con una institución formal. Se registra el motivo más importante. Si dejaron de tener un crédito formal, se investiga la **Razón de no uso de personas ex usuarias**; también se capta el motivo principal.

La variable **Rechazo de solicitud de crédito** tiene como objetivo identificar el número de personas a las que les han negado o rechazado un crédito formal. El diseño de esta variable tiene tres clases; se hizo hincapié en diferenciar el “No” del “Nunca lo ha solicitado”.

La última variable para este tema es **Razones de rechazo del crédito** y solo se aplica a quienes respondieron que les han negado un crédito; tiene como finalidad conocer cuáles son las razones principales por las que les han rechazado una solicitud de crédito formal. Si le han negado el crédito más de una vez, se considera el motivo de la más reciente. El diseño de la pregunta contempla varias clases. En la clase 2 *No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes* se clasifican los motivos referidos a que no pudo confirmar sus ingresos u otros documentos que corroboren un trabajo o salario estable. 4 *No tiene historial crediticio* refiere a que la persona no tiene manera de comprobar que es buena pagadora porque nunca ha tenido créditos formales o porque posee un crédito muy reciente que no permite ver su trayectoria como deudora.

En la clase 5 *Falta de garantía, fiador o aval* cuando le negaron el crédito porque no pudo dejar algún bien prendario (como escrituras de casa o de terreno); o no encontró alguna persona que quedara como fiador solidario, que se responsabilizara de cubrir la deuda en caso de incumplimiento.

## 7.7 Pagos

La inclusión financiera de la población se refleja en la manera en que ésta realiza los pagos en su vida cotidiana referentes a servicios, impuestos, transporte público o de otro tipo. Con los avances tecnológicos y las constantes evoluciones en materia de servicios financieros, se espera observar una tendencia a dejar de usar efectivo, dado el alto costo del manejo de éste. Por ello, es importante conocer las principales formas de pago, pues ayudan a identificar el comportamiento de las personas respecto al uso de efectivo y de herramientas de pago digitales, con la posibilidad de contribuir a través de políticas públicas, a acelerar dicha transición.

El diseño de la sección obedeció a los siguientes objetivos:

- Identificar el medio de pago más usado por las personas cuando realizan compras de 500 pesos o menos, y de más de 501, así como las formas de pago que utilizan en tienditas, supermercados o tiendas departamentales, o para pagar servicios como transporte público, entre otros.
- Determinar si las personas conocen y usan las nuevas herramientas de pago digitales como el CoDi, así como identificar si prefieren recibir el dinero que les envían en efectivo o en una cuenta.

La primera variable es **Forma de pago más frecuente**; tiene el objetivo de conocer el medio de pago más usado por las personas para realizar compras y pagos de 500 pesos o menos, y de 501 o más. Sus conceptos relacionados son:

- **Tarjeta prepagada.** Es una tarjeta que la persona usuaria compra con determinado saldo que le permite anticipar el importe de su consumo y a la cual, es posible abonar dinero periódicamente o cuando se termina el saldo, para continuar usándola en el pago de transporte, servicios o compras.
- **Transferencia electrónica.** Aquellos depósitos que se realizan entre cuentas de distintos bancos. También se le conoce como transferencia interbancaria o pagos por SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios).

En 3 *Tarjeta de débito* se clasifican los pagos que se realizan directamente con la tarjeta de nómina. La 6 *Tarjeta prepagada* incluye los pagos de servicios de transporte. Se considera en 8 *Otro*, a los vales de despensa. Si existen formas diferentes de pago en una misma categoría, se pregunta por la más utilizada.

El objetivo de **Conocimiento del CoDi**, es identificar a la población que conoce o ha oído hablar de la plataforma de pagos electrónicos conocida como cobro digital; el CoDi, también es conocido como pagos con código Qr.

El concepto de esta variable define como:

- **Cobro Digital (CoDi)**. Es una plataforma desarrollada por Banco de México que, mediante dispositivos móviles, permite realizar transferencias electrónicas entre cuentas de diversas entidades financieras y sus usuarios(as) finales (personas físicas y morales) utilizando la actual infraestructura de pagos SPEI. Incluye bancos, Sofipos y otros participantes del SPEI, además de empresas no financieras, cadenas comerciales y desarrolladores tecnológicos, a pequeños, medianos y grandes comercios, así como el público en general.

Para conocer a la población usuaria de la plataforma de pagos electrónicos de Cobro Digital (CoDi), se tiene la variable **Uso del CoDi**; se registra que sí lo usó, aunque solo haya sido una vez.

La variable **Manejo de dinero** permite identificar la preferencia que tienen las y los informantes sobre la forma en que reciben el dinero cuando se los envían o se los pagan. Incluye dos clases, una sobre la predilección por depósitos o transferencias a cualquier tipo de tarjeta o cuenta de ahorro y la otra cuando lo prefieren en efectivo.

La finalidad de la variable **Otros ingresos** es distinguir a la población de 18 años y más que ha recibido remesas en el último año. Cuando el dinero es para otra persona, se registra la clase 2 (No). La **Forma de administración** sirve para identificar el medio por el cual reciben los envíos de dinero desde el extranjero.

El **Tipo de compra o pago** tiene el objeto de determinar a la población que, en los últimos tres meses, realizó por lo menos una compra en los comercios o bien, en el pago servicios que son de interés para la encuesta. Solo si las personas reconocen haber realizado las compras o pagos indicados, se aplicó la pregunta de **Medio de pago**.

El objetivo de la variable **Medio de pago** es identificar las formas de pago usadas por las personas en las compras o pago de servicios realizados en los últimos tres meses. Se consideran todas las formas de pago utilizadas para cada tipo de compra o pago. En la clase 2 *Tarjeta de débito o crédito* se clasifica el uso físico de la tarjeta o plástico directamente en la tienda o servicio; la clase 1, considera los pagos realizados por SPEI, Qr, o por medio de las aplicaciones o páginas de internet de Telmex, Telcel, Att, CFE, Uber, entre otros.

Cabe hacer notar que en esta variable se utilizó una tarjeta con las categorías de respuesta con la idea de que las personas entrevistadas eligieran espontáneamente los medios utilizados.

## 7.8 Seguros

Los seguros son productos financieros cuya finalidad es disminuir en lo posible las consecuencias económicas desfavorables o adversas de diferentes tipos de eventualidades. La actividad aseguradora permite la mitigación de las pérdidas económicas que provocan eventos negativos no previstos.

Los seguros contribuyen a la estabilidad del funcionamiento de la economía a través de su cobertura y compensación de riesgos; además, constituye una fuente de generación de ahorro interno de mediano y largo plazo que permite el financiamiento de actividades productivas gracias a su función como inversionista institucional. Es decir, los seguros permiten el desarrollo de actividades y sectores productivos, con lo que mejoran el desempeño económico del país en general.

Una aseguradora, antes de otorgar un seguro, lleva a cabo un análisis para conocer la propensión que las personas tienen a sufrir accidentes o evaluar el tiempo de vida para calcular el riesgo asociado a esa persona y, a partir de ello, asignarle la prima y cobertura correspondiente a sus necesidades.

- **Los seguros de personas**. Son los que amparan los riesgos que pueden afectar a una persona (asegurado) en su vida, integridad personal, salud o vitalidad.
- **Los seguros de daños**. Son los que protegen el patrimonio de las personas aseguradas contra los daños que podrían sufrir sus bienes materiales.

La sección tiene 12 variables dirigidas a personas usuarias, ex usuarias y nunca usuarias. Se diseñó en el cuestionario bajo los siguientes objetivos:

- Conocer el número de personas que utilizan los seguros y cuáles son los más utilizados entre la población usuaria, así como distinguir si la persona lo contrató directamente, si está satisfecho con el servicio de la aseguradora, y si ha hecho algún reclamo o cobro del seguro.
- Saber el número de personas que comparan los seguros con otros productos o aseguradoras antes de su contratación.
- Conocer los principales obstáculos que tienen las personas, tanto ex usuarias como nunca usuarias para utilizar seguros y cuáles son las barreras para que los contraten, lo que permite identificar si es por cuestiones de precio o ingresos, por motivos culturales (percepciones y falta de conocimiento), o bien, por falta de información o desconfianza.

La variable **Tenencia de seguros** tiene como objetivo indagar si las personas tienen algún tipo de seguro con el que pueden enfrentar riesgos o eventualidades que ponen en riesgo su vida, su economía o sus bienes. Se capta mediante dos preguntas que se complementan; en la primera se clasifica a las personas que de manera inmediata reconocen tener cualquier tipo de seguro; la segunda, rescata a las que reciben alguno a través de un programa de gobierno, pero no lo reconocieron con la primera pregunta.

Los conceptos utilizados para esta variable fueron:

- **Riesgo.** Probabilidad de que suceda un evento adverso debido a causas fortuitas o actos u omisiones de terceros que afectan el bienestar de la persona o de sus familiares, y como una medida para prevenir sus consecuencias se contrata un seguro por un tiempo estipulado, para que la aseguradora pague la indemnización convenida en caso de que suceda.
- **Seguro.** Es un contrato (póliza) por medio del cual una persona (asegurado(a)) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo a cambio de un pago o prima.

Se consideraron las personas que tienen seguro si les cubre contra un riesgo estipulado en la póliza, aunque no lo paguen o no lo hayan contratado directamente. Incluye a las que lo tienen como parte de una prestación laboral. Se enfatizó captar a las que lo poseen como parte de un programa de gobierno. Se excluyeron a quienes declararon IMSS, ISSSTE, entre otras instituciones de seguridad social.

En la variable de **Personas ex usuarias de seguros** la finalidad es conocer el número de personas que alguna vez tuvieron seguros y actualmente no cuentan con ellos. Incluye personas que los tenían como una prestación laboral.

La variable **Barreras de uso de seguros** indaga los motivos que las personas enfrentan para contratar un seguro con el que pueden resolver imprevistos sin afectar su economía o para proporcionar bienestar a sus familias. El concepto utilizado es:

- **Aseguradora.** Es la institución financiera que cubre los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución o empresa. En México, las aseguradoras son reguladas y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

Se capta la razón más importante por la que dejó de tener su seguro. En la clase 7 *Otro* se registran las respuestas espontáneas no listadas.

En **Razón de no uso de personas ex usuarias de seguros** se identifica el motivo principal por el cual las personas ya no cuentan con un seguro para saber si es por decisión propia o porque existen otras barreras para contratarlo. También capta la razón más importante.

La variable **Tipo de seguro** busca conocer el número de personas usuarias de los diferentes seguros, así como el más contratado. Los conceptos involucrados en ella son:

- **Seguro de vida.** Es el que cubre el riesgo de muerte, incapacidad o invalidez de las personas.

- **Seguro de gastos médicos.** Aquel en que la aseguradora paga como indemnización, el reembolso de los gastos realizados por el asegurado(a) con motivo de una enfermedad, tratamiento médico o incapacidad prevista en la póliza.
- **Seguro de auto.** Protege el automóvil del asegurado(a) contra los riesgos estipulados en la póliza. Algunos riesgos que puede cubrir en función de la cobertura son: choque o volcadura, incendio, robo total, lesiones a ocupantes, así como daños a terceros en su persona y en sus bienes en caso de accidente vehicular.
- **Seguro personal contra accidentes.** Es aquel que tiene por objeto cubrir los gastos en caso de accidentes que provoquen la muerte o la incapacidad del asegurado(a), a consecuencia de las actividades previstas en el contrato.
- **Seguro de casa.** Es el que otorga cobertura contra el riesgo de daños físicos que sufra la vivienda. La cobertura puede ser por robos en el interior de la vivienda, por daños a los muebles, o bien, daños ocasionados por desastres naturales (terremotos, huracanes, erupciones volcánicas, etc.), o por incendios.
- **Seguro de educación.** Este instrumento financiero constituye, además de un ahorro, una garantía para la educación de las hijas e hijos, pues su finalidad es tener un capital que permita solventar los costos de la escuela, sin embargo, la institución con la que se contrata debe pagar la suma asegurada, aunque esta no sea destinada para gastos educativos.
- **Plan privado de retiro (no Afore).** Instrumento financiero que capta los ahorros de las personas para ponerlos a trabajar en un fondo de inversión a largo plazo. Este esquema de ahorro privado se creó como un instrumento complementario a la cuenta del trabajador(a) para incrementar el monto de su retiro.

Entre los criterios conceptuales más importantes aplicados en la captación de esta variable están:

Considerar todos los seguros que la persona declare, aunque no sea ella quien los pague; los otorgados como una prestación laboral y los recibidos por parte de un programa de gobierno.

En los paquetes de seguros que cubren varios riesgos (seguro de vida, gastos médicos, entre otros), se registra cada producto en la clase correspondiente; tal es el caso de los otorgados con los créditos hipotecarios.

Se enfatizó que en un seguro de educación es beneficiario tanto el titular como los dados de alta en la póliza. Para la clase 3 *seguro de auto* se determinó que, si un auto asegurado es utilizado por todos los integrantes del hogar (todos lo manejan), el integrante entrevistado sí tiene este seguro.

Los seguros de separación individualizado que se otorga a las y los servidores públicos se clasificaron en *plan privado de retiro (no Afore)*. En la clase residual *Otro* se ubicaron los seguros de asistencia al hogar o de asistencia en el camino otorgados por algunos bancos.

Debido a que algunas personas confunden el concepto de “seguro” con instituciones que proporcionan servicios de salud (como IMSS, ISSSTE, entre otros), se indicó que se excluyeran (registrar 2 *No*). Lo mismo se hizo para las Afores porque son un ahorro y no un seguro.

La siguiente variable es **Compra o contrato directo** que tiene como objetivo cuantificar a las personas usuarias que adquirieron su seguro por ellas mismas. Se considera que sí lo hizo cuando tiene varios seguros del mismo tipo y al menos uno de ellos lo contrató directamente; o cuando aumentó la suma asegurada de un seguro proporcionado como una prestación laboral. Se registra la clase 2 (*No*) cuando tiene un único seguro que lo contrató otra persona, se lo dio la empresa (o institución) donde trabaja o se lo otorgaron mediante un programa de gobierno.

**Satisfacción con el seguro** tiene como objetivo conocer el número de personas usuarias que están satisfechas con el servicio proporcionado por la aseguradora. Su diseño incluye tres categorías de respuesta. Se hizo hincapié en diferenciar el *No* del *No lo ha utilizado*.

La variable **Razón de no satisfacción** tiene como finalidad conocer la razón por la cual la persona asegurada no está satisfecha con el servicio proporcionado. Se registra la razón más importante.

**Uso del seguro** es la variable que cuantifica a las personas usuarias que han hecho algún reclamo o solicitado el reembolso de la suma del seguro contratado. Los conceptos involucrados son:

- **Solicitud de reclamo.** Trámite que efectúa la persona asegurada ante la aseguradora para obtener la cantidad monetaria o servicio fijado en las condiciones generales de la póliza, a consecuencia de un siniestro cubierto por ella.
- **Reembolso de la suma asegurada.** Mecanismo mediante el cual la aseguradora reintegra a la persona asegurada la cantidad monetaria originada de un siniestro cubierto por la póliza. En el caso de los automóviles, le cubre el gasto originado por la reparación de este.

Se considera cuando la persona ha hecho la entrega de una solicitud de reembolso a la aseguradora por cualquier tipo de seguro. En el caso de los automóviles, cuando hay un reclamo del seguro vigente, también se capta cuando el ajustador(a) llena el formato y la persona asegurada lo firma.

Las últimas dos variables sobre seguros solo se aplicaron a las personas que adquirieron directamente un seguro. **Comparación de seguros**, como su nombre lo indica, tiene como objetivo identificar si las personas compararon su último seguro, antes de contratarlo, con otros seguros o con los de otras aseguradoras. Su diseño permite adaptar su redacción, es decir, indagar por el último contratado o si solo tiene uno, por éste. Cuando se lo dieron en la empresa, otra persona lo contrató o tomó el primero que le ofrecieron, entonces se considera que no lo comparó.

La variable **Medios utilizados para comparar productos** permite conocer los medios que las personas usuarias utilizaron para comparar el último seguro que adquirieron antes de contratarlo.

## 7.9 Cuenta de ahorro para el retiro

La cuenta de ahorro para el retiro es relevante para la inclusión financiera por ser un servicio financiero esencial para el bienestar de la población, que incorpora la concepción de ahorro a largo plazo para ser utilizado durante el retiro por jubilación o cuando reciba una pensión derivado de una invalidez.

El esquema de pensiones es un servicio financiero para asegurar un monto mínimo de ingreso monetario a las y los trabajadores en su retiro, el cual es obligatorio en el caso de quienes laboran en un empleo formal y es opcional para aquellas personas que trabajan por su cuenta. Asimismo, este tipo de ahorro es flexible, ya que permite realizar aportaciones voluntarias —las cuales son deducibles de impuestos— con la finalidad de que, al retirarse, las personas puedan alcanzar una pensión que les permita vivir dignamente.

El actual modelo de pensiones que existe en México fue iniciado en julio de 1997 con el surgimiento de las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores), las cuales son entidades financieras dedicadas a administrar las cuentas individuales de ahorro para el retiro de las y los trabajadores. Estas deben contar con la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y están sujetas a la regulación y supervisión de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

Esta sección consta de nueve variables, cuyo diseño se realizó considerando los siguientes objetivos:

- Conocer cuántas personas tienen o han tenido una cuenta de ahorro para el retiro y cuáles son las barreras para este tipo de ahorro. Asimismo, de quienes tienen Afore, saber por qué medio realizaron la contratación de su Afore; si realizan aportaciones voluntarias o por qué no hacen depósitos a su cuenta. Además, para medir la calidad proporcionada por las Afores se indaga si están satisfechas(os) con la atención recibida o las razones para no estarlo.
- Para aquellas personas que no son usuarias de este servicio, se requiere conocer las posibles barreras que enfrenan para adquirir este producto.
- También se desea conocer qué están pensando o planeando hacer para cubrir los gastos de su vejez.

La primera variable es **Tenencia de Afore** que permite determinar el número de personas que tienen una cuenta de ahorro para el retiro, es decir, que cotizan actualmente en una cuenta individual que forma parte del SAR (Sistema de Ahorro para el Retiro) o de alguna Afore.

Esta variable se realizó junto con una complementaria donde a aquellas que declararon no tener cuenta, se les indaga si alguna vez la han tenido, lo que permite identificar a la población que en algún momento cotizó en una Afore o cuenta de ahorro para el retiro.



Los conceptos que la acompañan son:

- **Afore (Administradoras de Fondos para el Retiro).** Son instituciones financieras que administran las aportaciones de dinero que hacen las y los trabajadores, sus patrones(as) y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.
- **Pensión.** En relación con la seguridad social, es un pago temporal o de por vida que recibe una persona cuando se encuentra en una situación que la hace acreedora de una cantidad económica, ya sea de los sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas.  
Así pues, es la compensación económica que recibe un trabajador(a) retirado, por parte de instituciones de seguridad social, así como de las administradoras de fondos para el retiro (Afores).
- **Cuenta de ahorro para el retiro.** Es la cuenta única y personal de cada persona que trabaja que es administrada por la Afore, en la cual se acumulan las cuotas y aportaciones de él (ella), el patrón(a) y el gobierno federal, durante la vida laboral del trabajador, sea hombre o mujer.  
La cuenta individual está conformada por tres grandes subcuentas: retiro, cesantía y vejez; vivienda y aportaciones voluntarias. La cuenta individual forma parte del patrimonio de cada persona que trabaja y es heredable.

Como criterio se establece que si la persona es jubilada, pero al momento de la entrevista declara estar disfrutando de su cuenta de ahorro para el retiro, se considera que sí tiene; si ya se lo gastó, no se registra. Si no tiene trabajo al momento de la entrevista, pero ha cotizado a su Afore, se considera que sí tiene; lo mismo se registra cuando están afiliadas al IMSS o tienen PensionISSSTE.

En la variable **Razón de no tenencia de Afore** su objetivo es identificar el motivo principal por el que las personas no tienen una cuenta de ahorro para el retiro o Afore. Si declaran varias razones, solo se registra la más importante.

La variable **Medio de contratación de la Afore** permite identificar el medio más utilizado por la población de 18 años y más para realizar la apertura de su cuenta de ahorro para el retiro o Afore. La clase 1 *con un agente o personal promotor* se selecciona cuando la contratación se hizo por teléfono; la 3 *Afore Móvil* cuando usó dicha aplicación; si se la asignaron en el trabajo, la clase 5. La clase 4 *en el portal e-SAR*, se considera cuando la persona usó este portal del SAR llenando una pre solicitud con sus datos, para que la AFORE seleccionada, la dé de alta.

Con la variable **Aportaciones voluntarias** se busca saber cuántas personas, de las que tienen Afore o cuenta para el retiro, realizan aportaciones de forma voluntaria a su fondo de ahorro. Los conceptos involucrados en esta variable son:

- **Aportaciones voluntarias.** Son los depósitos adicionales que la persona que trabaja puede hacer para ahorrar y aumentar su pensión, lo que les permite maximizar el fondo de retiro.
- **Ahorro Solidario.** Es un derecho de las y los trabajadores afiliados al ISSSTE con el que pueden incrementar los fondos para el retiro a través de aportaciones voluntarias, donde por cada peso aportado, la dependencia donde se trabaja contribuye 3.25 pesos a la cuenta AFORE.

La o el trabajador puede retirar este ahorro, parcial o totalmente, cada 2 o 6 meses, dependiendo de cada Afore. En la modalidad de Ahorro solidario se considera que sí realiza aportaciones voluntarias. Estas también pueden hacerse a través del patrón, Afore móvil, en la sucursal de la Afore, tiendas de conveniencia, entre otras.

Con la variable **Razón de no aportaciones voluntarias** se identifica el motivo principal que las personas tienen para no realizar aportaciones voluntarias a su cuenta de ahorro para el retiro. Si dan más de una razón, solo se registra la más importante.

La variable **Satisfacción del servicio** tiene por objeto conocer el número de personas usuarias que están satisfechas con el servicio recibido por parte de su Administradora de Fondos de Ahorro para el Retiro. Se enfatizó diferenciar el “No” del “No lo ha utilizado”.

La **Razón de insatisfacción de la Afore** tiene el propósito de conocer el motivo principal de insatisfacción del servicio recibido de las Afores. También si proporcionan más de una, solo se registra la principal.



En el caso de la variable **Actitudes financieras** su finalidad es conocer las diferentes fuentes de recursos que piensa utilizar la persona para hacer frente a los gastos cotidianos o emergentes de su vejez.

Si la persona puede cubrir sus gastos con alguna de las clases, se registra que sí. La variable incluye las pensiones recibidas del extranjero, así como propiedades e inversiones que tiene la o el informante en otro país.

## 7.10 Uso de canales financieros

Existen tres canales de acceso a los servicios financieros: sucursales, cajeros automáticos y establecimientos comerciales. Estos últimos ofrecen operaciones financieras de algún banco y son denominados “corresponsales bancarios”. Los tres conforman la infraestructura financiera del país y mediante dichos canales la población puede acceder a cuentas de ahorro y/o crédito y hacer uso de los servicios que la institución financiera ofrece.

La sección tiene nueve variables, las cuales se diseñaron en el cuestionario considerando los siguientes objetivos:

- Saber cuáles son los canales de acceso a los servicios financieros más utilizados.
- Conocer el tiempo que le toma a las personas acudir a una sucursal, a un cajero o a un corresponsal bancario, para hacer comparativos a nivel nacional e internacional.
- Identificar los obstáculos a los que se enfrentan las personas para acceder a los productos y servicios financieros mediante estos canales, es decir, los motivos por los que no los utilizan.

Para los tres canales financieros se tienen las mismas variables: **Uso, Barreras de acceso y Tiempo**. En el caso del **Uso** el periodo de referencia para los tres es el último año.

En el caso del **Uso de sucursal** identifica a la población que realiza operaciones en las sucursales bancarias u otras instituciones financieras, independientemente de que tengan o no algún producto financiero. El concepto relacionado es:

- **Sucursales bancarias (bancos)**. Son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero y quienes lo necesitan facilitando así, el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas, domiciliación, etcétera.  
Se caracterizan por ofrecer un servicio a nivel personal.

En caso de que no se comprenda el término “sucursal” se indica que si ha utilizado un banco u otro tipo de institución financiera.

No es necesario tener una cuenta para hacer uso de las sucursales bancarias o de otras instituciones financieras.

No se registra el uso del cajero automático de una sucursal, pues este canal se capta más adelante; tampoco capta cuando la persona solo acompaña a otra para hacer uso de la sucursal.

En la variable **Barreras de acceso a sucursal** se tiene el objetivo de conocer el motivo o barrera principal por la que la población no usa sucursales bancarias o de otras instituciones financieras. El concepto involucrado es:

- **Barreras a los canales financieros**. Son obstáculos que impiden que la población pueda hacer uso o tener acceso a sucursales de instituciones financieras, cajeros automáticos y corresponsales bancarios.

La variable **Tiempo de traslado** tiene el objetivo de conocer el tiempo aproximado que tardan las personas para ir a la sucursal del banco o institución financiera que usan con mayor frecuencia. Se considera únicamente el tiempo de ida a la sucursal desde el lugar de donde acude regularmente. Excluye el tiempo ocupado en actividades intermedias y sus traslados.

Respecto a la variable **Uso de cajero automático** se tiene la finalidad de identificar a la población que hace uso de los cajeros automáticos, independientemente de que utilice su tarjeta (de débito o crédito) o la de alguien más.

El concepto relacionado es:

- **Cajeros automáticos.** Son máquinas conectadas a un banco o institución financiera en donde se pueden realizar diversas operaciones financieras, cuya función más importante es la de proporcionar dinero en efectivo sin tener que ir a la sucursal de un banco o institución financiera.

Se considera el uso de cajeros automáticos independientemente de que la o el informante utilice su tarjeta o la de otra persona. Incluye también los cajeros automáticos de otras instituciones financieras. Se excluye el uso de los cajeros de la CFE, Telmex o presidencia municipal (tesorería), porque no son del interés de la encuesta.

Con la variable **Barreras de acceso a cajeros automáticos** se conoce el motivo principal por la que la población no usa cajeros automáticos. Los criterios de captación fueron los mismos de su símil para las sucursales bancarias. En cuanto a **Tiempo de traslado** de igual manera, pero considerando lo que tardan en ir al cajero automático utilizado con mayor frecuencia.

El último canal financiero son los corresponsales bancarios; la primera variable referente a ellos es **Uso de corresponsales**, cuyo objetivo es identificar a la población que utiliza una tienda o comercio para realizar depósitos, pagar servicios, créditos o realizar otras operaciones financieras. Se tiene el concepto de:

- **Corresponsales bancarios (Comisionista).** Es un establecimiento comercial contratado por un banco que realiza algunas funciones u operaciones en su nombre, en el mismo sentido que lo es un cajero automático, cuyo objetivo es llevar servicios bancarios a segmentos de la población y localidades geográficas que difícilmente pueden ser atendidos por los bancos, debido a su lejanía.

Se considera que sí ha utilizado corresponsales bancarios cuando han realizado al menos un depósito en efectivo, retiro, apertura de cuentas, pago de servicios, créditos u otras operaciones financieras.

La variable **Barreras de acceso a corresponsales** identifica el motivo principal que las personas usuarias afrontan para utilizar corresponsales bancarios.

Con la variable **Tiempo de traslado**, al igual que sus variables análogas, permite conocer el tiempo aproximado que tardan las personas en ir a la tienda o comercio utilizado con mayor frecuencia para realizar operaciones financieras; considera los mismos criterios que sus símiles.

## 7.11 Confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros

Las personas usuarias de productos financieros pueden enfrentar distintos problemas que ponen en riesgo su estabilidad financiera, como algún tipo de fraude, problemas con el incumplimiento de acuerdos estipulados en los contratos, entre otros. Por ello, como parte de la educación financiera, es importante saber si la población identifica a las instituciones que le brindan protección como usuarias del sistema financiero.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) funge como autoridad encargada de proteger a la población usuaria y promueve la transparencia por parte de las instituciones financieras en cuanto a proporcionarles contratos claros, estados de cuenta entendibles, comisiones que les cobran, etcétera. Asimismo, les brinda asesoría para la solución de conflictos con alguna institución financiera.

Las cuatro preguntas de la sección se diseñaron bajo los siguientes objetivos:

- Indagar sobre la percepción de confianza que las personas tienen al solicitar los servicios de una institución financiera en cuanto a si les brindan la información necesaria, resuelven su necesidad económica, protegen sus datos personales, resuelven sus quejas y si creen que su dinero está seguro.
- Identificar a las personas que en los últimos tres años han sido víctimas de clonación, robo de identidad o fraude de un producto o actividad donde invirtieron su dinero.
- Conocer a qué institución acudirían las personas en caso de tener una reclamación de un producto financiero, así como si han presentado una queja, reclamo o demanda por lo mismo.

La primera variable **Confianza en productos financieros**, como su nombre lo indica, tiene como objetivo conocer la confianza que tiene la población al solicitar los servicios de una institución financiera en diversos ámbitos. El diseño de la pregunta contempla tener una respuesta de la percepción que tiene la persona en cada categoría, independientemente de que sea usuaria o no de los servicios de una institución financiera.

La siguiente variable de este tema es **Tipo de problema** la cual tiene la finalidad de identificar el número de personas que han sido víctimas de delitos como clonación de tarjeta de débito o crédito, robo de identidad, inversiones de su dinero en productos o actividades que resultaron ser un fraude; o aquellas que han sido defraudadas con el supuesto de que han ganado un premio. Los conceptos utilizados para esta variable son:

- **Clonación de tarjetas.** Delito que consiste en extraer la información contenida en la banda magnética de una tarjeta para copiarla y reproducirla ilícitamente en otra con el fin de hacer uso de los fondos o del crédito disponible.
- **Robo de identidad.** Consiste en el robo de los datos de una persona para poder hacerse pasar por ella, con el fin de obtener créditos, contratar líneas telefónicas, obtener documentos o cualquier otro beneficio financiero en perjuicio del (la) dueño(a) de los datos.
- **Fraude.** Engaño cometido de forma consciente en el que se busca el beneficio de quien lo realiza y que perjudica a la persona contra quien se comete.

Para esta variable se consideraron los delitos consumados por haber invertido el dinero en un producto que era un fraude o por depositar dinero para ganar un premio que resultó en lo mismo. Si la persona solo recibió la invitación, pero no participó, no se consideró.

La tercera variable de este tema es **Lugar de reclamo** que tiene como objetivo conocer el número de personas que identifican las instituciones a las que pueden acudir para hacer reclamaciones por tener un problema con algún producto financiero, en especial, si identifican a la Condusef. El concepto para esta variable es:

- **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).** Es una institución pública, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de proteger los derechos de la población usuaria de servicios y productos financieros; sus funciones incluyen orientar, informar y promover la educación financiera, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones de las y los usuarios de servicios financieros.

Esta variable se aplica a todas las personas independientemente de si tienen productos financieros o no. La clase 1 *Al banco o institución financiera* incluye bancos, cajas de ahorro o instituciones formales con las que tienen el crédito, producto o servicio financiero; así como tiendas departamentales que expidieron la tarjeta de crédito o bien, aseguradoras o Afores con las que contrataron el servicio. Las clases 2 y 3 corresponden a la Condusef y Profeco, respectivamente.

La última variable de esta sección es **Condición de reclamo**; su finalidad es cuantificar el número de personas que han presentado una queja o reclamación por un producto financiero.

La variable no tiene un periodo de referencia por lo que se consideran todas las quejas, reclamos o demandas presentadas sin importar si esto sucedió hace unos meses o algunos años atrás.

## 7.12 Afectaciones económicas por COVID-19

Durante el año 2020, la dinámica de la población en general se vio modificada a causa de la pandemia de COVID-19, afectando hábitos que van desde lo relacionado con la salud y las relaciones interpersonales, hasta el aspecto financiero. Por lo anterior y con la intención de tener un panorama del aspecto económico ante esta situación, se integró este tema.

La sección se compone de cuatro variables, cuyo diseño de preguntas se trabajaron bajo los siguientes objetivos:

- Identificar si debido a la pandemia de COVID-19, las personas de 18 años y más han enfrentado alguna urgencia económica.

- Conocer cómo le hicieron frente a la urgencia económica.

La variable **Afectaciones económicas por el COVID -19** tiene el objetivo de identificar a las personas de 18 años y más que experimentaron algún problema económico provocado por la pandemia del COVID-19. La variable considera cualquier tipo de problema económico entre los que destacan los gastos de salud inesperados, la reducción salarial, la pérdida del ingreso personal o familiar, el cierre del negocio, entre otros. Se excluyeron las afectaciones económicas derivadas de una causa ajena o preexistente al periodo de la pandemia.

En la variable **Tipo de afectación** se busca conocer el tipo de problema económico que tuvieron las personas de 18 años y más provocado por el COVID-19. En la clase 1 *tuvo una reducción de lo que gana o recibe* considera los casos que en el trabajo los descansaron por días o semanas, sin perder el vínculo con la unidad económica por lo que solo percibieron una parte de su ingreso. En la 2 *tuvo gastos de salud o funerarios* se incluyen los gastos que hizo la persona para un integrante del hogar o cualquier otra persona. En la clase 3 *perdió su empleo o fuente de ingresos* se incluyeron a los que tenían un negocio y lo cerraron definitivamente a consecuencia de la pandemia, o cuando los negocios o puestos no se pudieron instalar o abrir debido a cancelaciones de ferias, exposiciones o eventos donde iban a vender su producto o servicio.

El objetivo de la variable **Medidas económicas tomadas** es identificar la forma o los medios usados por las personas para hacer frente a la emergencia económica causada por el COVID-19. En la clase 1, también se incluyeron los préstamos solicitados a agiotistas; si por el préstamo le piden un bien en garantía, se considera en la clase 4. La clase 5 incluye todo tipo de tarjetas de crédito expedidas por un banco, institución financiera o tienda departamental, es decir, créditos formales. En la clase 6 se considera el atraso de préstamos formales e informales, ya sea porque no pagó, no pudo cubrir el pago mínimo requerido, pagó después de la fecha límite, dejó de pagar alguna anualidad o no realizó el pago de un préstamo a una amistad, familiar o persona conocida.

La finalidad de la variable **Meses de recuperación** es identificar el tiempo que le llevó a las personas recuperarse de la emergencia económica originada por el COVID-19. Se incluye la clase 88 cuando todavía no se recuperan.

## 7.13 Capacidades financieras

La educación financiera brinda los conocimientos y habilidades para tomar las mejores decisiones en el manejo del dinero, ya sea de la vida diaria o cuando tenemos un excedente que no ocuparemos de manera inmediata y necesitamos invertir pensando en el futuro, sea para la adquisición de un bien, atender una emergencia económica o bien, simplemente para planear el bienestar futuro. La capacidad financiera implica poner en práctica dichos conocimientos y habilidades para tomar una decisión informada sobre el mejor rendimiento del dinero a corto, mediano o largo plazo, ya sea que se invierta en una institución financiera o, en el caso contrario, cuando a ésta se le solicita un préstamo.

Un elemento importante de la educación financiera es el conocimiento que tiene la población sobre el cálculo de la tasa de interés. Si se trata de un crédito, la tasa de interés es el costo total que la persona deudora deberá pagar a quien le presta; por otra parte, si se habla de ahorro serán las ganancias que se recibirá.

La sección está conformada por cuatro variables, cuyo diseño en cuestionario responde a los objetivos siguientes:

- Identificar si las personas entrevistadas comprenden la diferencia entre inflación e interés con el fin de conocer la educación financiera que tiene la población.
- Determinar si las personas tienen conocimiento sobre el cálculo de interés simple y el compuesto.

La primera variable **Interés simple sin cálculo** permite determinar si la o el informante tiene conocimiento del concepto de interés, mediante la identificación del pago o no de las ganancias cuando realiza un préstamo. El concepto involucrado en esta variable es:

- **Interés.** Es el precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado periodo, es decir, el monto que la persona que presta dinero (prestamista) cobra a quienes lo reciben (prestatarios). Mientras que para una de las partes significa la remuneración por el capital que presta, para la otra es el pago por usarlo. En términos económicos, es el precio del dinero.

Se espera una respuesta espontánea. Las clases para esta variable son: *Nada*, *Otro valor* y *No sabe*, donde la respuesta correcta es *Nada*.

La segunda variable de este tema es **Interés simple con cálculo**, la cual permite conocer si la persona sabe realizar operaciones simples para calcular los intereses que le genera el dinero que invierte por un año. El concepto implicado en esta variable es:

- **Interés simple.** Se refiere al rendimiento o ganancia que produce un capital inicial en un periodo de tiempo, el cual no se acumula al capital del siguiente, por lo que el interés generado será igual en todos los periodos.

Esta variable contempla cinco clases de respuesta, de las cuales una es correcta (exactamente 102 pesos), y dos de ellas corresponden a *No responde* y *No sabe*.

La tercera variable es **Interés compuesto** su objetivo es identificar si la o el informante sabe calcular los intereses que genera el dinero cuando lo invierte por varios años, en este caso, cinco años. El concepto utilizado en esta variable es:

- **Interés compuesto.** Cuando los rendimientos o ganancias obtenidos al final del periodo de una inversión, se acumulan al capital del siguiente periodo con el fin de que se reinviertan y también generen intereses.

De las cinco clases que contiene esta variable, una es la respuesta correcta (más de 110 pesos); también dos de ellas corresponden a *No responde* y *No sabe*.

La cuarta variable es **Conocimiento de inflación** y tiene como objetivo saber si la o el informante conoce el efecto que tiene la inflación sobre la compra o adquisición de bienes o servicios. El concepto utilizado para esta variable es:

- **Inflación.** Aumento generalizado y sostenido del nivel de precios de bienes y servicios de una economía a lo largo del tiempo.

En esta variable se tienen cuatro clases de las cuales una es la respuesta correcta; (menos de lo que puede comprar hoy).

## 7.14 Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar

La propiedad de activos es un componente esencial del bienestar de la población. Además, desde una perspectiva de género, constituye un buen indicador para explicar la inclusión o exclusión financiera, así como entender el nivel de riqueza y disposición de bienes que poseen las personas en el país; por esta razón se indaga si en el hogar del (la) informante, las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero, lo determinan en conjunto con otros integrantes o solo lo define una persona. En el nivel personal se indaga sobre la autonomía que se tiene en la toma de decisiones respecto a la venta, renta o préstamo de las propiedades de que es dueña(o), y la forma como los adquirió.

La sección consta de cuatro preguntas, las cuales se diseñaron considerando los siguientes objetivos:

- Obtener información sobre la participación de las y los integrantes del hogar en las decisiones de cómo se gasta o ahorra el dinero.
- Captar la propiedad de activos de las personas y la libertad que tienen para disponer de ellos, a fin de hacer visible las diferencias de género, en especial el empoderamiento económico de las mujeres en sus hogares.
- Identificar la forma en que las personas adquirieron sus propiedades.

La variable de **Toma de decisiones** tiene el objetivo de identificar si en el hogar las decisiones sobre el dinero las toma una persona o participan varios integrantes. La variable tiene tres categorías de respuesta y solo se capta la más frecuente.

La **Propiedad de activos** tiene la finalidad de conocer si la persona es dueña de bienes inmuebles o de otro tipo para mostrar las diferencias de género en la propiedad de activos. La clase 1 *alguna vivienda o departamento*, incluye aquella en la que vive la o el informante o cualquier otra de la que sea propietaria, independientemente del uso que les dé. Respecto a la propiedad de un automóvil o camioneta solo se capta si está a nombre de la persona entrevistada. En la clase 4 *otras propiedades* se consideran locales comerciales, bodegas, entre otros.

En cuanto a la **Forma de adquisición** busca identificar de qué modo el o la informante obtuvo los bienes de los cuales es propietaria(o) y, en especial, distinguir a quiénes emplearon algún producto o servicio financiero para su adquisición. Si tiene varias propiedades dentro de la misma clase, se recopila la información de la propiedad con mayor valor. En la clase 6 *Otro* se clasifican los préstamos de agiotistas, de casas de empeño, cajas de ahorro del lugar de trabajo (informales), entre otros. Si la forma de adquisición abarca dos categorías de respuesta, se registra con la que adquirió la mayor parte; si es por igual, se privilegia 3 *crédito de una institución financiera*.

La variable **Libertad para disposición de activos** tiene el objetivo de conocer el número de personas que pueden decidir libremente sobre el manejo y uso de sus bienes o si necesitan consultar o pedir la autorización de otra persona. En la clase 2 *la consulta o pide opinión a alguien*, se considera independientemente de que la consulta sea con un integrante del hogar o bien, un familiar o persona ajena al mismo.



# Anexo

## A. Esquema de categorías, variables y clasificaciones ENIF 2021

| CATEGORÍAS   | VARIABLES                                      | CLASIFICACIÓN  |
|--|--|--|
| <p>En esta tabla se presentan los temas, las categorías y variables captadas (o derivadas) de la ENIF 2021, con su respectiva clasificación. Con la finalidad de facilitar su comprensión y uso, los temas se han organizado de acuerdo con el orden que presentan en el instrumento de captación.</p> |  |  |
| <b>TEMA: CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA (SECCIÓN 0 DEL CUESTIONARIO)</b>   |  |  |
| Viviendas particulares habitadas   | Número de dormitorios                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 a N</li> </ul>   |
|  | Total de cuartos                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 a N</li> </ul>   |
|  | Número de baños completos                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 a N</li> </ul>   |
|  | Condición de tenencia de automóvil o camioneta | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tienen automóvil o camioneta</li> <li>• No tienen automóvil o camioneta</li> </ul>   |
|  | Disponibilidad de internet                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí disponen</li> <li>• No disponen</li> </ul>   |
| Viviendas particulares habitadas que tienen automóvil o camioneta  | Número de vehículos disponibles                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 a N</li> </ul>   |
| Viviendas particulares habitadas que disponen de internet  | Tipo de internet                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí disponen de internet fijo</li> <li>• No disponen de internet fijo</li> </ul>   |
| <b>TEMA: RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA (SECCIÓN 1 DEL CUESTIONARIO)</b>  |  |  |
| Viviendas particulares habitadas   | Número de hogares                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1....5</li> </ul>   |
| <b>TEMA: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS INTEGRANTES DEL HOGAR (SECCIÓN 2 DEL CUESTIONARIO)</b>   |  |  |
| Población  | Parentesco                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefa(e)</li> <li>• Esposa(o) o compañera(o)</li> <li>• Hija(o)</li> <li>• Nieta(o)</li> <li>• Otro parentesco</li> <li>• Sin parentesco</li> </ul>  |
| Población  | Sexo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombre</li> <li>• Mujer</li> </ul>  |
|  | Edad   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos quinquenales</li> <li>• Grupos decenales</li> </ul>  |
| Hogares  | Nivel de escolaridad del jefe                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin escolaridad</li> <li>• Preescolar o kínder</li> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Estudios técnicos con secundaria terminada</li> <li>• Normal básica</li> <li>• Preparatoria o bachillerato</li> <li>• Estudios técnicos con preparatoria terminada</li> <li>• Licenciatura o ingeniería (profesional)</li> <li>• Maestría o doctorado</li> <li>• No especificado</li> </ul> |

(Continúa)

| CATEGORÍAS   | VARIABLES  | CLASIFICACIÓN   |
|--|--|---|
|  | Número de personas que trabajan del hogar <sup>115</sup> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1...N</li> </ul>   |
| TEMA: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA (SECCIÓN 3 DEL CUESTIONARIO) |  |   |
| Población de 18 años y más   | Estado conyugal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unión libre</li> <li>• Separada(o)</li> <li>• Divorciada(o)</li> <li>• Viuda(o)</li> <li>• Casada(o)</li> <li>• Soltera(o)</li> </ul>  |
|  | Condición de habla indígena                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habla lengua indígena</li> <li>• No habla lengua indígena</li> </ul>   |
|  | Condición de apoyo económico o programa gubernamental    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí recibe apoyo económico o programa gubernamental</li> <li>• No recibe apoyo económico o programa gubernamental</li> </ul>  |
|  | Condición de actividad económica                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población Económicamente Activa</li> <li>• Población No Económicamente Activa</li> </ul>   |
| Población Económicamente Activa de 18 años y más   | Condición de ocupación                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupadas</li> <li>• Buscadores y desocupados</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |
| Población ocupada de 18 años y más   | Posición en la ocupación                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar</li> <li>• Empleada(o) u obrera(o)</li> <li>• Jornalera(o) o peón(a)</li> <li>• Trabajador(a) por su cuenta propia</li> <li>• Patrón(a) o empleador(a)</li> </ul>  |
|  | Ingresos por trabajo                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0...N pesos</li> </ul>   |
|  | Condición de ingreso fijo                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijo</li> <li>• Variable</li> </ul>  |
|  | Derechohabiencia por trabajo                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IMSS o Seguro social</li> <li>• ISSSTE Federal o Estatal</li> <li>• PEMEX, SEDENA o SEMAR</li> <li>• Seguro médico privado</li> <li>• Otra institución</li> <li>• No tiene servicio médico (incluye seguro popular e Instituto de Salud para el Bienestar)</li> <li>• No especificado</li> </ul> |
| Población de 18 años y más   | Tenencia de celular inteligente                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene celular inteligente</li> <li>• No tiene celular inteligente</li> </ul>  |

(Continúa)

<sup>115</sup> Esta variable solo por fines operativos se dejó en la parte sociodemográfica, pero caracteriza al hogar.

| CATEGORÍAS  | VARIABLES  | CLASIFICACIÓN   |
|---|--|---|
| TEMA: ACTITUDES, COMPORTAMIENTOS, VULNERABILIDAD Y BIENESTAR FINANCIEROS (SECCIÓN 4 DEL CUESTIONARIO) |  |   |
| Población de 18 años y más  | Condición de registro de gastos y forma de controlar sus gastos o los del hogar    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí lleva registro de sus gastos o los del hogar               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Lleva presupuesto o registro de sus ingresos o gastos</li> <li>» Hace anotaciones de los gastos</li> <li>» Mantiene el dinero para pagos o deudas separado del dinero del gasto diario</li> <li>» Lleva un registro de los recibos o deudas pendientes para pagarlos</li> <li>» Usa una aplicación de celular o una herramienta de administración de dinero</li> <li>» Tiene pagos domiciliados a una cuenta o tarjeta</li> </ul> </li> <li>• No lleva registro de sus gastos o los del hogar</li> </ul>  |
|   | Condición de suficiencia para cubrir gastos mensuales en el último año             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí pudo cubrir sus gastos mensuales en el último año</li> <li>• No pudo cubrir sus gastos mensuales en el último año</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que en el último año no pudo cubrir sus gastos mensuales                   | Medio utilizado para cubrir el sobregasto  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pidió prestado a familiares o personas conocidas</li> <li>• Utilizó el dinero que tenía ahorrado</li> <li>• Redujo sus gastos</li> <li>• Vendió o empeño algún bien</li> <li>• Solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal</li> <li>• Utilizó tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera</li> <li>• Se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más  | Condición de capacitación financiera   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí se ha capacitado tomando cursos</li> <li>• No se ha capacitado tomando cursos</li> </ul>  |
|   | Comportamiento ante algunas decisiones financieras y frecuencia del comportamiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera cuidadosamente si puede pagar algo antes de comprarlo               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> <li>• Paga sus cuentas a tiempo               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> <li>• Prefiere gastar dinero que ahorrarlo para el futuro               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> <li>• Se pone metas económicas a largo plazo y se esfuerza por alcanzarlas               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> </ul> |

(Continúa)

| CATEGORÍAS | VARIABLES                                    | CLASIFICACIÓN  |
|------------|--|--|
|            |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El manejo de sus ingresos y gastos controla su vida               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> <li>• Le sobra dinero a fin de mes               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Siempre</li> <li>» Algunas veces</li> <li>» Nunca</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> </ul>  |
|            | Condición del significado de inflación       | <p>La inflación significa que aumenta el precio de las cosas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí (verdadero)</li> <li>• No (falso)</li> </ul>  |
|            | Condición riesgo financiero                  | <p>Si alguien le ofrece la posibilidad de ganar dinero fácilmente, también lo puede perder fácilmente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí (verdadero)</li> <li>• No (falso)</li> </ul>   |
|            | Condición de diversificación del ahorro      | <p>Es mejor ahorrar el dinero en dos o más formas o lugares, que en uno solo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí (verdadero)</li> <li>• No (falso)</li> </ul>  |
|            | Comportamiento financiero y grado de acuerdo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suele pensar en el presente sin preocuparse por el futuro               <ul style="list-style-type: none"> <li>» De acuerdo</li> <li>» Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>» En desacuerdo</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> <li>• El dinero está para gastarse               <ul style="list-style-type: none"> <li>» De acuerdo</li> <li>» Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>» En desacuerdo</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> <li>• Mantiene una revisión detallada del manejo de su dinero               <ul style="list-style-type: none"> <li>» De acuerdo</li> <li>» Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>» En desacuerdo</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> <li>• Dada su situación económica, siente que tendrá las cosas que desea               <ul style="list-style-type: none"> <li>» De acuerdo</li> <li>» Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>» En desacuerdo</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> <li>• Le alcanza bien el dinero para cubrir sus gastos               <ul style="list-style-type: none"> <li>» De acuerdo</li> <li>» Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>» En desacuerdo</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> </ul> |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN  |
|---|---|--|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se siente tranquila(o) de que su dinero sea suficiente               <ul style="list-style-type: none"> <li>» De acuerdo</li> <li>» Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>» En desacuerdo</li> <li>» No responde o no especificado</li> </ul> </li> </ul>   |
|   | Condición para aprovechar la compra de un bien <sup>116</sup> y medio que usaría para comprarlo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí podría aprovechar la oportunidad de comprar un bien               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Con sus ahorros</li> <li>» Solicitando un crédito a un banco o institución financiera / usando su tarjeta de crédito</li> <li>» Vendiendo o empeñando algún bien</li> <li>» Con el préstamo de familiares o amistades</li> </ul> </li> <li>• No podría aprovechar la oportunidad de comprar un bien</li> </ul>          |
|   | Tiempo en que podría cubrir sus gastos con sus ahorros si dejara de percibir ingresos           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de una semana/ No tiene ahorros</li> <li>• Al menos una semana, pero menos de un mes</li> <li>• Al menos un mes, pero menos de tres meses</li> <li>• Al menos tres meses, pero menos de seis meses</li> <li>• Seis meses o más</li> <li>• No responde o no especificado</li> </ul>  |
| TEMA: AHORRO INFORMAL Y FORMAL (SECCIÓN 5 DEL CUESTIONARIO) |   |  |
| SUBTEMA: AHORRO INFORMAL                                    |   |  |
| Población de 18 años y más                                  | Condición de ahorro informal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ahorra informalmente</li> <li>• No ahorra informalmente</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene ahorro informal        | Tipo de ahorro informal   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorró prestando dinero</li> <li>• Ahorró comprando animales o bienes</li> <li>• Guardó dinero en una caja de ahorro</li> <li>• Guardó dinero con familiares o personas conocidas</li> <li>• Participó en una tanda</li> <li>• Guardó dinero en casa</li> </ul>   |
|   | Destino del ahorro informal   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos en comida, personales o pago de servicios</li> <li>• Atender emergencias e imprevistos</li> <li>• Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera</li> <li>• Gastos de salud</li> <li>• Gastos de educación</li> <li>• Pagar vacaciones o fiestas</li> <li>• Comenzar, ampliar u operar un negocio</li> <li>• Para la vejez o retiro</li> <li>• Otro destino</li> </ul> |
|   | Periodo equivalente de ahorro   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorró una semana de lo que gana o recibe</li> <li>• Ahorró una quincena de lo que gana o recibe</li> <li>• Ahorró un mes de lo que gana o recibe</li> <li>• Ahorró más de un mes de lo que gana o recibe</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |

(Continúa)

<sup>116</sup> Vivienda, terreno o negocio



| CATEGORÍAS   | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN  |
|--|---|--|
| SUBTEMA: AHORRO FORMAL   |   |  |
| Población de 18 años y más   | Condición de tenencia de cuenta de ahorro                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene alguna cuenta de ahorro (usuario)</li> <li>• No tiene alguna cuenta de ahorro (no usuario)</li> </ul>  |
|  | Condición de usuario y tipo de no usuario de cuenta de ahorro | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• No usuarios               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ex usuarios</li> <li>» Nunca usuarios</li> </ul> </li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene cuenta de ahorro                              | Tipo de cuenta  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta o tarjeta de nómina</li> <li>• Cuenta o tarjeta de pensión</li> <li>• Cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno</li> <li>• Cuenta de ahorro</li> <li>• Cuenta de cheques</li> <li>• Depósito a plazo fijo</li> <li>• Fondo de inversión</li> <li>• Cuenta contratada por internet o aplicación como Mercado Pago o Albo</li> <li>• Otro tipo de cuenta</li> </ul>   |
|  | Número de cuentas de ahorros                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1...8</li> </ul>  |
|  | Condición de tenencia de tarjeta de débito                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene tarjeta de débito</li> <li>• No tiene tarjeta de débito</li> </ul>   |
|  | Condición de ahorro formal en el último año                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ahorró en el último año</li> <li>• No ahorró en el último año</li> </ul>   |
|  | Razones de contratación                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le gusta ahorrar</li> <li>• Para invertir o le permite ganar intereses</li> <li>• Se la dieron en el trabajo para depositarle su salario</li> <li>• Tiene un negocio y ahí deposita y administra su dinero</li> <li>• Para recibir un apoyo gubernamental</li> <li>• Es una forma segura de ahorro</li> <li>• Es una forma sencilla para comprar y pagar cosas</li> <li>• Otra razón</li> <li>• No especificado</li> </ul>            |
| Población de 18 años y más que tiene cuenta(s) de ahorro y ahorró en el último año | Destino del ahorro formal                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender emergencias o imprevistos</li> <li>• Gastos en comida, personales o pago de servicios</li> <li>• Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera</li> <li>• Gastos de educación</li> <li>• Pagar vacaciones o fiestas</li> <li>• Gastos de salud</li> <li>• Comenzar, ampliar u operar un negocio</li> <li>• Para la vejez o retiro</li> <li>• Otro destino</li> </ul> |
|  | Periodo equivalente de ahorro                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una semana de lo que gana o recibe</li> <li>• Una quincena de lo que gana o recibe</li> <li>• Un mes de lo que gana o recibe</li> <li>• Más de un mes de lo que gana o recibe</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |

(Continúa)

| CATEGORÍAS   | VARIABLES  | CLASIFICACIÓN   |
|--|--|---|
| Población de 18 años y más que tiene cuenta de nómina  | Condición de portabilidad de nómina                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí sabe que puede cambiar de banco de manera gratuita</li> <li>• No sabe que puede cambiar de banco de manera gratuita</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene tarjeta de débito   | Frecuencia mensual de uso  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 00 (No la utiliza)</li> <li>• 01...N</li> <li>• 88 Menos de una vez al mes <sup>117</sup></li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene tarjeta de débito y no la usa                                       | Razón de no uso de tarjeta de débito                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefiere pagar en efectivo</li> <li>• Tiene desconfianza</li> <li>• No las aceptan en los comercios donde compra</li> <li>• Prefiere pagar con su tarjeta de crédito</li> <li>• La mayoría de sus pagos son montos bajos</li> <li>• No lleva un control de sus gastos</li> <li>• No sabe que puede utilizar la tarjeta para hacer compras o pagos</li> <li>• El establecimiento cobra comisiones</li> <li>• Otra razón</li> </ul>        |
| Población de 18 años y más que tiene tarjeta de débito y no la usa porque prefiere pagar en efectivo     | Razón de preferencia para pagar en efectivo                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo aceptan efectivo los comercios donde compra</li> <li>• La mayoría de sus pagos son montos bajos</li> <li>• Le permite llevar un mejor control de sus gastos</li> <li>• Le dan desconfianza las tarjetas de débito</li> <li>• Por costumbre</li> <li>• El establecimiento cobra comisiones</li> <li>• Otra razón</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene cuenta de ahorro  | Condición de comparación de la última cuenta adquirida                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí comparó la última cuenta adquirida antes de contratarla</li> <li>• No comparó la última cuenta adquirida antes de contratarla</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene cuenta de ahorro y comparó la última adquirida antes de contratarla | Medio de comparación utilizado en la última cuenta de ahorro adquirida | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada por el banco o institución financiera</li> <li>• Recomendaciones de amistades o personas conocidas</li> <li>• Sitios o páginas de instituciones como Condusef o Banco de México</li> <li>• Anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras</li> <li>• Recomendación de especialistas o analistas</li> </ul>   |
|  | Sitio de apertura de la última cuenta contratada                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursal de la institución financiera</li> <li>• Mediante una aplicación de celular</li> <li>• En la página de internet de la institución financiera</li> <li>• Establecimiento comercial (Oxxo, Walmart y otros corresponsales bancarios)</li> <li>• Con personal promotor (fuera de la institución financiera)</li> <li>• A través de la empresa donde trabaja</li> <li>• Otro sitio de apertura</li> <li>• No especificado</li> </ul> |

(Continúa)

<sup>117</sup> La utiliza muy pocas veces al año

| CATEGORÍAS   | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN  |
|--|---|--|
|  | Institución financiera de contratación                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citibanamex</li> <li>• BBVA</li> <li>• Banorte</li> <li>• Banco Azteca</li> <li>• Santander</li> <li>• BanCoppel</li> <li>• HSBC</li> <li>• Caja Popular Mexicana</li> <li>• Banco del Bienestar</li> <li>• Libertad Servicios Financieros</li> <li>• Otra institución</li> <li>• No especificado</li> </ul>  |
|  | Medios utilizados para consulta y movimientos           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página de internet</li> <li>• Aplicación de celular</li> <li>• Cajero automático</li> <li>• Sucursal o ventanilla</li> <li>• Comercio</li> <li>• Llamada telefónica</li> <li>• Otro medio</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que no tiene alguna cuenta (no usuaria) | Tipo de no usuario                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ex usuario (Sí ha tenido alguna cuenta de ahorro)</li> <li>• Nunca usuario (Nunca ha tenido una cuenta de ahorro).</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más nunca usuaria de cuenta de ahorro       | Razón de no tenencia de cuenta                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La sucursal le queda lejos o no hay</li> <li>• Los intereses son bajos o las comisiones son altas</li> <li>• No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio</li> <li>• Piden requisitos que no tiene</li> <li>• Prefiere otras formas de ahorro</li> <li>• No la necesita</li> <li>• No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables</li> <li>• No sabe qué es o cómo usarla</li> <li>• No quiere que le cobren de impuestos</li> <li>• Otra razón</li> </ul>                                 |
| Población de 18 años y más ex usuaria de cuenta de ahorro          | Razón de no tenencia de cuenta                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario</li> <li>• Dejó de recibir apoyo gubernamental</li> <li>• No la utilizaba</li> <li>• Tuvo una mala experiencia con la institución financiera</li> <li>• No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones</li> <li>• Los intereses que le pagaban eran muy bajos</li> <li>• Cerró la institución financiera o la sucursal</li> <li>• Fue víctima de un fraude</li> <li>• No quería que le cobraran impuestos</li> <li>• Otra razón</li> </ul> |
| Población de 18 años y más   | Condición de conocimiento sobre la protección al ahorro | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí sabe que los ahorros están protegidos</li> <li>• No sabe que los ahorros están protegidos</li> </ul>   |

(Continúa)

| CATEGORÍAS   | VARIABLES  | CLASIFICACIÓN  |
|--|--|--|
| Población de 18 años y más que sabe que los ahorros están protegidos | Institución protectora del ahorro  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IPAB</li> <li>• Fondo de protección</li> <li>• Otro</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |
| TEMA: CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL (SECCIÓN 6 DEL CUESTIONARIO)         |  |  |
| SUBTEMA: CRÉDITO INFORMAL  |  |  |
| Población de 18 años y más   | Condición de crédito informal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene algún crédito informal</li> <li>• No tiene algún crédito informal</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene crédito informal                | Tipo de crédito informal   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja de ahorro</li> <li>• Casa de empeño</li> <li>• Amistades o personas conocidas</li> <li>• Familiares</li> <li>• Otro</li> </ul>   |
| SUBTEMA: CRÉDITO FORMAL  |  |  |
| Población de 18 años y más   | Condición de tenencia de crédito formal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene crédito formal (usuarios)</li> <li>• No tiene crédito formal (no usuarios)</li> </ul>  |
|  | Condición de usuario y tipo de no usuario de crédito                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuaría</li> <li>• No usuaria <ul style="list-style-type: none"> <li>» Exusuaria</li> <li>» Nunca usuaria</li> </ul> </li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene crédito formal                  | Tipo de crédito formal   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio</li> <li>• Tarjeta de crédito bancaria</li> <li>• Crédito de nómina</li> <li>• Crédito personal</li> <li>• Crédito automotriz</li> <li>• Crédito de vivienda (hipotecario)</li> <li>• Crédito grupal, comunal o solidario</li> <li>• Crédito contratado por internet o aplicación como Prestadero, Doopla o Playbusiness</li> <li>• Otro tipo de crédito</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene crédito formal                  | Número de créditos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1....8</li> </ul>   |
|  | Condición de atraso en sus pagos del último año                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí se atrasó en sus pagos del último año</li> <li>• No se atrasó en sus pagos del último año</li> <li>• No especificado</li> </ul>  |
|  | Condición de atraso en sus pagos del último año y tipo de crédito en que se atrasó | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí se atrasó en sus pagos del último año <ul style="list-style-type: none"> <li>» Tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio</li> <li>» Tarjeta de crédito bancaria</li> <li>» Crédito de nómina</li> <li>» Crédito personal</li> <li>» Crédito automotriz</li> <li>» Crédito de vivienda (hipotecario)</li> <li>» Crédito grupal, comunal o solidario</li> <li>» Crédito contratado por internet o aplicación como Prestadero, Doopla o Playbusiness</li> <li>» Otro tipo de crédito</li> </ul> </li> <li>• No se atrasó en sus pagos del último año</li> <li>• No especificado</li> </ul> |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES  | CLASIFICACIÓN  |
|---|--|--|
| Población de 18 años y más que tiene crédito formal y se ha atrasado en sus pagos | Tipo de crédito y atraso en pagos del último año                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Tarjeta de crédito bancaria               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito de nómina               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito personal               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito automotriz               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito de vivienda               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito grupal, comunal o solidario               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Crédito contratado por internet o aplicación como Prestadero, Doopla o Playbussines               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> <li>• Otro tipo de crédito               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Una vez</li> <li>» Más de una vez</li> </ul> </li> </ul> |
| Población de 18 años y más que tiene crédito formal                               | Condición de uso del Costo Anual Total (CAT) para tomar decisión | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí utilizó la información del CAT para tomar su decisión</li> <li>• No utilizó la información del CAT para tomar su decisión</li> </ul>   |
|   | Percepción de la capacidad de pago de sus deudas                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí puede pagarlas en el plazo requerido</li> <li>• No puede pagarlas en el plazo requerido</li> <li>• Puede pagar solo algunas en el plazo requerido</li> <li>• No tiene deudas</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |
|   | Sitio de apertura del crédito                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursal de la institución financiera</li> <li>• Mediante una aplicación de celular</li> <li>• Página de internet de la institución financiera</li> <li>• Establecimiento comercial</li> <li>• Personal promotor (fuera de la institución financiera o por llamada telefónica)</li> <li>• Otro sitio de apertura</li> <li>• No especificado</li> </ul>  |
|   | Institución financiera de contratación                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Azteca</li> <li>• Citibanamex</li> <li>• BBVA</li> <li>• BanCoppel</li> <li>• Santander</li> <li>• Compartamos</li> </ul>   |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN  |
|---|---|--|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Banorte</li> <li>HSBC</li> <li>Caja Popular Mexicana</li> <li>INFONAVIT, FOVISSSTE</li> <li>Otra institución</li> <li>No especificado</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene tarjeta de crédito bancaria o departamental                              | Frecuencia mensual de uso de tarjeta de crédito         | <ul style="list-style-type: none"> <li>00 (No la utiliza)</li> <li>01...N</li> <li>88 Menos de una vez al mes <sup>118</sup></li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene tarjeta de crédito y no la utiliza                                       | Razón de no uso de tarjeta de crédito                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solo la usa para emergencias</li> <li>Los intereses o las comisiones son altas</li> <li>Prefiere pagar de contado</li> <li>No la aceptan en el establecimiento</li> <li>No le gusta endeudarse</li> <li>El comercio cobra comisión por pagar con tarjeta</li> <li>Otra razón</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene algún crédito  | Condición de comparación en el último crédito adquirido | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sí comparó el último crédito adquirido</li> <li>No comparó el último crédito adquirido</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene algún crédito y comparó el último crédito adquirido antes de contratarlo | Medio de comparación utilizado                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Información proporcionada por el banco o institución financiera</li> <li>Recomendación de amistades o personas conocidas</li> <li>Sitios o páginas de instituciones como Condusef o Banco de México</li> <li>Anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras</li> <li>Recomendación de especialistas o analistas</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene algún crédito  | Condición de traspaso del crédito                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sí ha traspasado el saldo de su crédito a otro banco o institución financiera</li> <li>No ha traspasado el saldo de su crédito a otro banco o institución financiera</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que actualmente no tiene crédito formal (no usuaria)                               | Tipo de no usuario de crédito                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exusuaria de crédito formal (sí ha tenido algún crédito formal)</li> <li>Nunca usuaria de crédito formal (nunca ha tenido algún crédito formal).</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más nunca usuaria de crédito formal  | Razón de no tenencia de crédito formal                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>No cumple con los requisitos</li> <li>La sucursal le queda lejos o no hay</li> <li>Cree que la (lo) van a rechazar</li> <li>No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio</li> <li>Los intereses o comisiones son altas</li> <li>No le interesa o no lo necesita</li> <li>No le gusta endeudarse</li> <li>No quiere que le cobren impuestos</li> <li>Otra razón</li> </ul> |

(Continúa)

<sup>118</sup> La utiliza muy pocas veces al año



| CATEGORÍAS  | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN  |
|---|---|--|
| Población de 18 años y más ex usuaria de crédito formal                     | Razón de no tenencia de crédito formal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cobraban intereses muy altos</li> <li>• No se quiere volver a endeudar</li> <li>• Ya no lo necesita</li> <li>• Tuvo una mala experiencia con la institución financiera</li> <li>• Ya no cumple con los requisitos</li> <li>• Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amistades)</li> <li>• No quería que le cobraran impuestos</li> <li>• Otra razón</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más  | Condición de rechazo de solicitud de crédito  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí le han rechazado una solicitud de crédito</li> <li>• No le han rechazado una solicitud de crédito</li> <li>• Nunca lo ha solicitado</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que le han rechazado alguna solicitud de crédito | Razón de rechazo de solicitud de crédito  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con el buró de crédito</li> <li>• No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes</li> <li>• Piden documentos que no tiene</li> <li>• No tiene historial crediticio</li> <li>• Falta de garantía, fiador o aval</li> <li>• Otra razón</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |
| <b>TEMA: PAGOS (SECCIÓN 7 DEL CUESTIONARIO)</b>                             |   |  |
| Población de 18 años y más  | Tipo de pago y medio de pago utilizado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de compras de 500 pesos o menos <ul style="list-style-type: none"> <li>» Efectivo</li> <li>» Tarjeta de débito</li> <li>» Tarjeta de crédito</li> <li>» Otra forma de pago</li> <li>» No realiza esos pagos</li> </ul> </li> <li>• Pago de compras de 501 pesos o más <ul style="list-style-type: none"> <li>» Efectivo</li> <li>» Tarjeta de débito</li> <li>» Tarjeta de crédito</li> <li>» Otra forma de pago</li> <li>» No realiza esos pagos</li> </ul> </li> </ul> |
|   | Conocimiento y uso del Cobro Digital (CoDi)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí conoce el CoDi <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí lo ha utilizado</li> <li>» No lo ha utilizado</li> </ul> </li> <li>• No conoce el CoDi</li> <li>• No especificado</li> </ul>  |
|   | Medio preferido para recibir un pago o envío de dinero en caso de recibirlo                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En una cuenta de ahorro o tarjeta</li> <li>• En efectivo</li> </ul>   |
|   | Condición de recepción de dinero de personas de otro país en el último año y medio de recepción | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí recibe dinero de personas que viven en otro país</li> <li>• En una cuenta o tarjeta</li> <li>• En efectivo</li> <li>• Otra forma de recepción</li> <li>• No recibe dinero de personas que viven en otro país</li> </ul>  |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES  | CLASIFICACIÓN   |
|---|--|---|
|   | Compras en comercios o pago de servicios realizados en los últimos tres meses, y medio de pago | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras en mercados o tienditas               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Transferencia electrónica o aplicación celular</li> <li>» Tarjeta de débito o crédito (uso físico)</li> <li>» Efectivo</li> </ul> </li> <li>• Compras en supermercados, tiendas de autoservicio, farmacias o tiendas departamentales               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Transferencia electrónica o aplicación celular</li> <li>» Tarjeta de débito o crédito (uso físico)</li> <li>» Efectivo</li> </ul> </li> <li>• Pago de servicios públicos o privados como agua, luz, internet, entre otros.               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Transferencia electrónica o aplicación celular</li> <li>» Tarjeta de débito o crédito (uso físico)</li> <li>» Efectivo</li> </ul> </li> <li>• Pagos de transporte público o privado como taxis, Uber, Didi, camión, metro, entre otros               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Transferencia electrónica o aplicación celular</li> <li>» Tarjeta de débito o crédito (uso físico)</li> <li>» Efectivo</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>TEMA: SEGUROS (SECCIÓN 8 DEL CUESTIONARIO)</b>           |  |   |
| Población de 18 años y más                                  | Condición de tenencia de seguro  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene seguros (usuaria)</li> <li>• No tiene seguros (no usuaria)</li> </ul>   |
|   | Condición de usuario y tipo de no usuario de seguros   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• No usuarios               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Exusuaria</li> <li>» Nunca usuaria</li> </ul> </li> <li>• No especificado</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que no tiene seguro (no usuaria) | Tipo de no usuario   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ha tenido algún seguro (Exusuaria)</li> <li>• Nunca ha tenido algún seguro (Nunca usuaria).</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más nunca usuaria de seguros         | Razón de no tenencia de seguros  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene ahorrado para imprevistos</li> <li>• No confía en las aseguradoras</li> <li>• No se lo han ofrecido</li> <li>• No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables</li> <li>• No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos</li> <li>• Son muy caros</li> <li>• No los necesita o no le interesan</li> <li>• Otra razón</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más exusuaria de seguros             | Razón de no tenencia de seguros  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo</li> <li>• Son muy caros</li> <li>• No los utilizaba</li> <li>• Lo tenía por un crédito y ya lo pagó</li> <li>• Tuvo mala experiencia con la aseguradora</li> <li>• Dejó de recibir un programa de gobierno</li> <li>• Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera)</li> <li>• Otra razón</li> </ul>  |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN   |
|---|---|---|
| Población de 18 años y más que tiene seguros  | Tipo de seguro  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de vida</li> <li>• Seguro de gastos médicos</li> <li>• Seguro de auto</li> <li>• Seguro personal contra accidentes</li> <li>• Seguro de casa (hipotecario)</li> <li>• Seguro de educación</li> <li>• Plan privado de retiro (no Afore)</li> <li>• Otro tipo de seguro</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene seguros  | Condición de contrato personal del seguro                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí lo compró personalmente</li> <li>• No lo compró personalmente</li> </ul>  |
|   | Condición de satisfacción del servicio de la aseguradora      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí está satisfecha</li> <li>• No está satisfecha</li> <li>• No lo ha utilizado</li> </ul>  |
|   | Condición de reclamo del seguro                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí lo ha reclamado</li> <li>• No lo ha reclamado</li> <li>• Nunca lo ha utilizado</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene seguro y no está satisfecha con el servicio de la aseguradora    | Razón de no satisfacción                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumplieron con las condiciones pactadas</li> <li>• Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación</li> <li>• Le atendieron mal</li> <li>• No le reembolsaron el dinero que esperaba</li> <li>• No le explicaron bien</li> <li>• El seguro es muy caro</li> <li>• Otra razón</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene seguro y lo contrató o compró personalmente                      | Condición de comparación del último seguro adquirido          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí lo comparó con otros seguros, aseguradoras o en otras instituciones, antes de contratarlo</li> <li>• No lo comparó con otros seguros, aseguradoras o en otras instituciones, antes de contratarlo</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene seguro y comparó el último seguro adquirido antes de contratarlo | Medio de comparación utilizado                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada por el banco o institución financiera</li> <li>• Recomendación de amistades o personas conocidas</li> <li>• Sitios o páginas de instituciones como Condusef Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, entre otras</li> <li>• Anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras</li> <li>• Recomendación de especialistas o analistas</li> </ul> |
| <b>TEMA: CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO (SECCIÓN 9 DEL CUESTIONARIO)</b>                             |   |   |
| Población de 18 años y más  | Tenencia de cuenta de ahorro para el retiro o Afore           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore</li> <li>• No tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que no tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore                       | Tipo de no usuario de cuenta de ahorro para el retiro o Afore | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exusuaria de cuenta de ahorro para el retiro o Afore</li> <li>• Nunca usuaria de cuenta de ahorro para el retiro o Afore</li> </ul>  |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN  |
|---|---|--|
| Población de 18 años y más que no tienen cuenta de ahorro para el retiro o Afore  | Razón de no tenencia  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No trabaja o nunca ha trabajado</li> <li>• No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro</li> <li>• No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar</li> <li>• No sabe cómo tramitarla</li> <li>• No le interesa o piensa que no le conviene</li> <li>• Las Afores le dan desconfianza</li> <li>• Es jubilada(o), pensionada(o) o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resultas</li> <li>• Trabaja por su cuenta</li> <li>• Otra razón</li> </ul>                           |
| Población de 18 años y más que tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore  | Medio de contratación utilizado                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agente o personal promotor</li> <li>• Sucursal de la Afore</li> <li>• Aplicación celular (AforeMóvil)</li> <li>• Portal e-SAR</li> <li>• La empresa donde labora</li> <li>• No especificado</li> </ul>  |
|   | Condición de aportaciones voluntarias                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí realizó aportaciones voluntarias</li> <li>• No realizó aportaciones voluntarias</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore y no realiza aportaciones voluntarias              | Razón de no aportaciones voluntarias                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No le queda dinero para ahorrar</li> <li>• No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo</li> <li>• Ahorra de otra forma</li> <li>• Desconoce las ventajas</li> <li>• No confía en las Afores</li> <li>• Otra razón</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore  | Condición de satisfacción con el servicio de la Afore       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí está satisfecho con el servicio de la Afore</li> <li>• No está satisfecho con el servicio de la Afore</li> <li>• No lo ha utilizado</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tiene cuenta de ahorro para el retiro o Afore que no está satisfecho con el servicio de la Afore | Razón de no satisfacción                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No la(o) atendieron</li> <li>• Esperó mucho tiempo para ser atendida(o)</li> <li>• No le dieron información que necesitaba</li> <li>• No ha podido concluir su trámite</li> <li>• La(o) trataron mal</li> <li>• Bajos rendimientos o altas comisiones</li> <li>• La(o) cambiaron de Afore sin autorización</li> <li>• No recibe los estados de cuenta</li> <li>• Otra razón</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más  | Forma y condición como piensa cubrir sus gastos de la vejez | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyos Apoyos del gobierno para personas adultas mayores <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Pensión, jubilación, Afore o plan privado de retiro <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Vender o rentar sus bienes o propiedades <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> </ul> |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN   |
|---|---|---|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinero que le dé su esposa(o) o pareja, hijas, hijos u otros familiares               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Seguir trabajando               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Otro medio               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>TEMA: USO DE CANALES FINANCIEROS (SECCIÓN 10 DEL CUESTIONARIO)</b>       |   |   |
| Población de 18 años y más  | Condición de uso de canales financieros en el último año      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usó canales financieros</li> <li>• No usó canales financieros</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que usó canales financieros                      | Canal financiero utilizado                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursales</li> <li>• Cajeros automáticos</li> <li>• Corresponsales bancarios</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más  | Condición de uso de sucursales bancarias en el último año     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usó sucursales bancarias</li> <li>• No usó sucursales bancarias</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que no usó sucursales bancarias en el último año | Razón de no uso   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene cuenta o tarjeta</li> <li>• Ingresos insuficientes o variables</li> <li>• Prefiere otros medios</li> <li>• Están muy lejos o no hay</li> <li>• Son inseguras o le dan desconfianza</li> <li>• Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras</li> <li>• Mal servicio</li> <li>• Otra razón</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que usó sucursales bancarias en el último año    | Tiempo de traslado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01...N minutos</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más  | Condición de uso de cajeros automáticos en el último año      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usó cajeros automáticos</li> <li>• No usó cajeros automáticos</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que no usó cajeros automáticos en el último año  | Razón de no uso de cajeros automáticos                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene cuenta o tarjeta</li> <li>• Ingresos insuficientes o variables</li> <li>• No los conoce o no sabe usarlos</li> <li>• Prefiere otros medios</li> <li>• Otra persona hace sus trámites u operaciones</li> <li>• Son inseguros o le dan desconfianza</li> <li>• Están muy lejos o no hay</li> <li>• Otra razón</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que usó cajeros automáticos en el último año     | Tiempo de traslado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01...N minutos</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más  | Condición de uso de corresponsales bancarios en el último año | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí usó corresponsales bancarios</li> <li>• No usó corresponsales bancarios</li> </ul>  |

(Continúa)

| CATEGORÍAS   | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN   |
|--|---|---|
| Población de 18 años y más que usó corresponsales bancarios en el último año                             | Tiempo de traslado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01...N minutos</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que no usan corresponsales bancarios en el último año                         | Razones de no uso de corresponsales bancarios   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefiere usar el cajero o sucursal de su banco u otra institución financiera</li> <li>• Otra persona hace sus trámites u operaciones</li> <li>• Comisiones altas</li> <li>• No sabía que podía hacerlo</li> <li>• Están muy lejos o no hay</li> <li>• Son inseguros o le dan desconfianza</li> <li>• La(o) obligan a realizar compras en la tienda o comercio</li> <li>• Otra razón</li> </ul>   |
| TEMA: CONFIANZA Y PROTECCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS (SECCIÓN 11 DEL CUESTIONARIO) |   |   |
| Población de 18 años y más   | Percepción de la confianza al solicitar un servicio financiero y condición de la percepción | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibiría toda la información necesaria <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Resolverían su necesidad o problema económico <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Estaría seguro su dinero <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Resolverían sus quejas y reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Protegerían sus datos personales <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí</li> <li>» No</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> </ul> |
| Población de 18 años y más   | Condición y tipo de problema financiero ocurrido en los últimos tres años                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ha presentado algún problema de clonación, robo de identidad o fraude en los últimos tres años <ul style="list-style-type: none"> <li>» Clonación de tarjeta de débito o crédito</li> <li>» Robo de identidad</li> <li>» Fraude (pirámide, el arbolito, flor de la abundancia)</li> <li>» Fraude (le ofrecieron un producto financiero o premio)</li> </ul> </li> <li>• No ha presentado algún problema de clonación, robo de identidad o fraude en los últimos tres años</li> <li>• No especificado</li> </ul>   |

(Continúa)



| CATEGORÍAS  | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN  |
|---|---|--|
|   | Tipo y condición del problema financiero ocurrido en los últimos tres años    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clonación de tarjeta de débito o crédito               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí se la han clonado</li> <li>» No se la han clonado</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Robo de identidad               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí le han robado su identidad</li> <li>» No le han robado su identidad</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Fraude (pirámide, el arbolito, flor de la abundancia)               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí le han defraudado</li> <li>» No le han defraudado</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> <li>• Fraude (le ofrecieron un producto financiero o premio)               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sí le han defraudado</li> <li>» No le han defraudado</li> <li>» No especificado</li> </ul> </li> </ul> |
|   | Institución a la que acudiría a presentar queja                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al banco o institución financiera</li> <li>• A la Condusef</li> <li>• A la Profeco</li> <li>• Otra institución</li> <li>• No sabe</li> </ul>  |
|   | Condición de queja, reclamo o demanda   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ha presentado queja, reclamo o demanda</li> <li>• No ha presentado queja, reclamo o demanda</li> </ul>   |
| <b>TEMA: AFECTACIONES ECONÓMICAS POR COVID-19 (SECCIÓN 12 DEL CUESTIONARIO)</b>                       |   |  |
| Población de 18 años y más  | Condición de afectación económica por COVID-19 y tipo de afectación económica | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tuvo afectación económica               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Tuvo una reducción de lo que gana o recibe</li> <li>» Tuvo gastos de salud o funerarios</li> <li>» Perdió su empleo o fuente de ingresos</li> </ul> </li> <li>• No tuvo afectación económica</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más que tuvo afectación económica derivada del COVID-19                        | Medida económica tomada para enfrentar el COVID-19                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pidió dinero prestado a familiares o personas conocidas</li> <li>• Utilizó sus ahorros</li> <li>• Redujo sus gastos</li> <li>• Vendió o empeñó algún bien</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene crédito formal y tuvo afectación económica derivada del COVID-19 | Medida económica tomada para enfrentar el COVID-19                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito a un banco o institución financiera</li> <li>• Se atrasó en el pago de algún crédito bancario o de una institución financiera</li> <li>• Aceptó la ampliación del tiempo (prórroga) de pago de intereses ofrecido por su institución financiera</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más ocupada que tuvo afectación económica derivada del COVID-19                | Medida económica tomada para enfrentar el COVID-19                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajó horas extras, hizo trabajo temporal o solicitó un adelanto salarial</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tuvo afectación económica derivada del COVID-19                        | Meses que le ha llevado recuperarse   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mes</li> <li>• 2 a 4 meses</li> <li>• 5 a 10 meses</li> <li>• 11 a 12 meses</li> <li>• Todavía no se recupera o sigue endeudado</li> </ul>  |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES  | CLASIFICACIÓN   |
|---|--|---|
| TEMA: CAPACIDADES FINANCIERAS (SECCIÓN 13 DEL CUESTIONARIO)                               |  |   |
| Población de 18 años y más  | Conocimiento del interés simple sin cálculo                                | Si usted le presta 25 pesos a una amiga o amigo y a la siguiente semana le regresa los 25 pesos ¿cuánto le pagó de interés?<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Nada</li> <li>• Otro valor</li> <li>• No especificado</li> </ul>  |
|   | Conocimiento del interés simple con cálculo                                | Supongamos que deposita 100 pesos en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año. Si no realiza depósitos ni retiros, ¿incluyendo los intereses, usted tendrá al final del año<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• más de 102 pesos?</li> <li>• exactamente 102 pesos?</li> <li>• menos de 102 pesos?</li> <li>• No especificado</li> </ul> |
|   | Conocimiento del interés compuesto   | Si usted deposita 100 pesos en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año y no hace depósitos ni retiros, ¿incluyendo los intereses, usted tendrá al final de cinco años<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• más de 110 pesos?</li> <li>• exactamente 110 pesos?</li> <li>• menos de 110 pesos?</li> <li>• No especificado</li> </ul>      |
|   | Conocimiento del cálculo o efecto de la inflación en compras               | Si le regalan 1 000 pesos, pero tiene que esperar un año para gastarlo y en ese año la inflación es de 5%, ¿usted podría comprar<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• más de lo que puede comprar hoy?</li> <li>• lo mismo?</li> <li>• menos de lo que puede comprar hoy?</li> <li>• No especificado</li> </ul>  |
| TEMA: TOMA DE DECISIONES Y PROPIEDAD DE ACTIVOS EN EL HOGAR (SECCIÓN 14 DEL CUESTIONARIO) |  |   |
| Total de hogares  | Persona(s) que decide(n) sobre el dinero que se gasta o ahorra en el hogar | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo entrevistada(o)</li> <li>• Entrevistada(o) y otra(s) persona(s) del hogar</li> <li>• Solo otra u otras personas del hogar</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más  | Condición de tenencia de activos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene algún activo</li> <li>• No tiene algún activo</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene al menos un activo                                   | Tipo de activo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivienda o departamento</li> <li>• Automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto</li> <li>• Tierra de cultivo o terreno</li> <li>• Otras propiedades</li> </ul>   |
| Población de 18 años y más  | Condición de tenencia de activos y tipo de activo                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí tiene algún activo <ul style="list-style-type: none"> <li>» Vivienda o departamento</li> <li>» Automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto</li> <li>» Tierra de cultivo o terreno</li> <li>» Otras propiedades</li> </ul> </li> <li>• No tiene algún activo</li> </ul>   |

(Continúa)

| CATEGORÍAS  | VARIABLES   | CLASIFICACIÓN  |
|---|---|--|
| Población de 18 años y más que tiene alguna vivienda o departamento                     | Forma de adquisición                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus ahorros</li> <li>• La venta de otro bien</li> <li>• Crédito de una institución financiera</li> <li>• Préstamo de familiares, amistades o personas conocidas</li> <li>• Donación o herencia</li> <li>• Otra forma</li> </ul> |
| Población de 18 años y más que tiene algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus ahorros</li> <li>• La venta de otro bien</li> <li>• Crédito de una institución financiera</li> <li>• Préstamo de familiares, amistades o personas conocidas</li> <li>• Donación o herencia</li> <li>• Otra forma</li> </ul> |
| Población de 18 años y más que tiene alguna tierra de cultivo o terreno                 |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus ahorros</li> <li>• La venta de otro bien</li> <li>• Crédito de una institución financiera</li> <li>• Préstamo de familiares, amistades o personas conocidas</li> <li>• Donación o herencia</li> <li>• Otra forma</li> </ul> |
| Población de 18 años y más que tiene alguna vivienda o departamento                     | Libertad de la decisión sobre el activo               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe pedir permiso a alguien</li> <li>• Consulta o pide opinión a alguien</li> <li>• Entrevistada(o) decide sola(o)</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe pedir permiso a alguien</li> <li>• Consulta o pide opinión a alguien</li> <li>• Entrevistada(o) decide sola(o)</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene alguna tierra de cultivo o terreno                 |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe pedir permiso a alguien</li> <li>• Consulta o pide opinión a alguien</li> <li>• Entrevistada(o) decide sola(o)</li> </ul>  |
| Población de 18 años y más que tiene algún activo                                       | Condición de autonomía de la decisión sobre el activo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistada(o) decide sola(o)</li> <li>• Debe pedir permiso, consultar o pedir la opinión a alguien</li> </ul>   |

## B. Cuestionario y tarjetas



### Encuesta Nacional de Inclusión Financiera



COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES

ENIF 2021

Presentación: Buenos días/ tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ trabajo en el INEGI y estamos levantando la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, la cual permitirá conocer el uso de los servicios que dan los bancos y las instituciones financieras, así como otras opciones para solucionar sus problemas económicos. Toda la información que nos proporcione será confidencial.

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Entidad \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_

Localidad \_\_\_\_\_

AGEB \_\_\_\_\_

#### 2. CONTROL DE LA VIVIENDA

Número de UPM ..... \_\_\_\_\_

Número de vivienda seleccionada ..... \_\_\_\_\_

#### 3. CONTROL DE HOGARES Y CUESTIONARIOS

Hogar \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ en la vivienda

Cuestionario \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del hogar

Total de cuestionarios en la vivienda \_\_\_\_\_

#### 4. RESULTADO DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL Y DEL HOGAR SEGÚN VISITA

#### 5. RESULTADO DE LA VIVIENDA

| Visita | Fecha |      | Hora   |         | Código de resultado de la PE   | Código de resultado del hogar  | Código de resultado de la vivienda  |
|--------|-------|------|--------|---------|--|--|---|
|        | Día   | Mes  | Inicio | Término | Número de renglón _____  | Número de hogar _____  |   |
| 1      | ____  | ____ | ____   | ____    | ____   | ____   | ____  |
| 2      | ____  | ____ | ____   | ____    | ____   | ____   | ____  |
| 3      | ____  | ____ | ____   | ____    | ____   | ____   | ____  |
| 4      | ____  | ____ | ____   | ____    | ____   | ____   | ____  |
| 5      | ____  | ____ | ____   | ____    | ____   | ____   | ____  |
| 6      | ____  | ____ | ____   | ____    | ____   | ____   | ____  |
|        |       |      |        |         | <b>CÓDIGOS</b><br><b>a</b> Entrevista completa<br><b>b</b> Entrevista incompleta<br><b>c</b> Entrevista aplazada<br><b>d</b> Ausencia<br><b>e</b> Negativa<br><b>f</b> Discapacidad<br><b>g</b> Enfermedad terminal o crónica<br><b>h</b> No habla español<br><b>i</b> Sin información por COVID-19<br><b>j</b> Otra situación | <b>CÓDIGOS</b><br><b>A</b> Entrevista completa<br><b>B</b> Entrevista completa sin PE<br><b>C</b> Entrevista de la PE sin información o incompleta<br><b>D</b> Entrevista incompleta | <b>CÓDIGOS</b><br><b>01</b> Entrevista completa<br><b>02</b> Entrevista completa sin PE<br><b>03</b> Entrevista de alguna PE sin información o incompleta<br><b>04</b> Entrevista incompleta<br><b>05</b> Vivienda con algún hogar sin información<br><b>06</b> Sin identificar hogares |

#### 6. RESPONSABLE

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Supervisor de Entrevistadores: \_\_\_\_\_

#### 7. CONTROL DE PAQUETE

Folio de paquete ..... \_\_\_\_\_

Consecutivo del cuestionario en el paquete ..... \_\_\_\_\_

SE Consecutivo

#### CONFIDENCIALIDAD

Conforme a las disposiciones del Artículo 37, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica en vigor: "Los datos que proporcionen para fines estadísticos los informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico."

#### OBLIGATORIEDAD

De acuerdo con el Artículo 45, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica en vigor: "Los Informantes del Sistema estarán obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas."

**SECCIÓN 0. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA**

HORA DE INICIO  :   
HORAS MINUTOS

**NÚMERO DE CUARTOS**

0.1 En esta vivienda, ¿cuántos cuartos se usan para dormir, sin contar pasillos?

REGISTRE CON NÚMERO

0.2 ¿Cuántos cuartos tiene en total esta vivienda contando la cocina? (No cuente pasillos ni baños)

REGISTRE CON NÚMERO

**NÚMERO DE BAÑOS COMPLETOS**

0.3 ¿Cuántos baños completos tiene esta vivienda con sanitario y regadera?

REGISTRE CON NÚMERO

**AUTOS Y SERVICIO DE INTERNET EN LA VIVIENDA**

0.4 ¿En esta vivienda tienen...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

1 automóvil o camioneta? .....  CON CÓDIGO 1, PREGUNTE ↓

1a ¿Cuántos automóviles o camionetas tienen en esta vivienda? .....

2 Internet? .....  CON CÓDIGO 1, PREGUNTE ↓

2a ¿El servicio de Internet es fijo? .....

**SECCIÓN 1. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA**

**PERSONAS EN LA VIVIENDA**

1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a las niñas y niños chiquitos, personas adultas mayores y personas con discapacidad? Incluya al personal doméstico que vive aquí.

REGISTRE CON NÚMERO

**GASTO COMÚN**

1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → PASE A 2.2

No ..... 2

**NÚMERO DE HOGARES**

1.3 Entonces ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?

REGISTRE CON NÚMERO

SI EN LA VIVIENDA HAY MÁS DE UN HOGAR, A PARTIR DEL SEGUNDO INICIE EN PREGUNTA 2.2

HORA DE TÉRMINO  :   
HORAS MINUTOS

**SECCIÓN 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS PERSONAS DEL HOGAR**

| PARA TODAS LAS PERSONAS INTEGRANTES DEL HOGAR                                   |   |   |  |  | PARA LA (EL) JEFA(E) DEL HOGAR   |                      |
|---|---|---|--|--|--|----------------------|
| 2.1   | LISTA DE PERSONAS   | PARENTESCO  | SEXO   | EDAD   | NIVEL DE ESCOLARIDAD   |                      |
| N<br>Ú<br>M<br>E<br>R<br>O<br><br>D<br>E<br><br>R<br>E<br>N<br>G<br>L<br>Ó<br>N | <b>2.2 Por favor dígame el nombre de las personas que forman su hogar empezando por la jefa o el jefe, incluya a las niñas y niños chiquitos, personas adultas mayores y personas con discapacidad.</b><br><br><small>CIRCULE EL NÚMERO DE RENGLÓN DEL INFORMANTE</small> | <b>2.3 ¿Qué es (NOMBRE) de la (del) jefa(e) del hogar?</b><br><br><small>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small><br>Jefa(e) ..... 1<br>Esposa(o) o compañera(o) ..... 2<br>Hija(o) ..... 3<br>Nieta(o) ..... 4<br>Otro parentesco ... 5<br>Sin parentesco ..... 6 | <b>2.4 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer</b><br><br><small>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small><br>Hombre ..... 1<br>Mujer ..... 2 | <b>2.5 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</b><br><br><small>REGISTRE CON NÚMERO</small><br>Menos de un año ..... 00<br>97 años y más ..... 97<br>Edad no especificada en personas de 18 años y más ..... 98<br>Otra edad no especificada ..... 99 | <b>2.6 ¿Hasta qué año o grado aprobó (NOMBRE) en la escuela?</b><br><br><small>REGISTRE NIVEL Y AÑO</small><br>Ninguno ..... 00<br>Preescolar o kinder ..... 01<br>Primaria ..... 02<br>Secundaria ..... 03<br>Estudios técnicos con secundaria terminada ..... 04<br>Normal básica ..... 05<br>Preparatoria o bachillerato ..... 06<br>Estudios técnicos con preparatoria terminada ..... 07<br>Licenciatura o ingeniería (profesional) ..... 08<br>Maestría o doctorado ..... 09<br>No sabe ..... 99 |                      |
|   |   |   |  |  |  |                      |
|   | NOMBRE  | CÓDIGO  | CÓDIGO   | AÑOS   | NIVEL  | AÑO                  |
| 1   |   | <input type="text"/>  | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| 2   |   | <input type="text"/>  | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   |  |                      |
| 3   |   | <input type="text"/>  | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   |  |                      |
| 4   |   | <input type="text"/>  | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   |  |                      |
| 5   |   | <input type="text"/>  | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   |  |                      |
| 6   |   | <input type="text"/>  | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   |  |                      |
| 7   |   | <input type="text"/>  | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   |  |                      |
| 8   |   | <input type="text"/>  | <input type="text"/>   | <input type="text"/>   |  |                      |



| PARA PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS  |  |     |        |
|---|--|-----|--------|
| N<br>Ú<br>M<br>E<br>R<br>O<br><br>D<br>E<br><br>R<br>E<br>N<br>G<br>L<br>Ó<br>N | ELEGIBILIDAD   |     |        |
|   | 2.7 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?  |     |        |
|   | REGISTRE CON NÚMERO  |     |        |
|   | Persona elegida (del cumpleaños inmediato posterior a la fecha de la entrevista).....1 |     |        |
|   | Resto de las personas de 18 años y más .....2  |     |        |
|   | DÍA  | MES | CÓDIGO |
|   | 1  |     |        |
|   | 2  |     |        |
|   | 3  |     |        |
|   | 4  |     |        |
| 5   |  |     |        |
| 6   |  |     |        |
| 7   |  |     |        |
| 8   |  |     |        |

| PARA EL HOGAR   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| NÚMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL HOGAR   |  |  |  |
| 2.8 ¿Cuántas personas de su hogar trabajan?   |  |  |  |
| REGISTRE CON NÚMERO   |  |  |  |
| <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> |  |  |  |
|   |  |  |  |

HORA DE TÉRMINO 

|       |         |
|-------|---------|
|       |         |
| HORAS | MINUTOS |

 : 

|       |         |
|-------|---------|
|       |         |
| HORAS | MINUTOS |

**SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA**

HORA DE INICIO  :   
HORAS MINUTOS

Nombre de la persona elegida \_\_\_\_\_ Número de renglón  Edad

**A continuación le haré unas preguntas que están dirigidas a usted.**

**ESCOLARIDAD**

**3.1 ¿Hasta qué año o grado aprobó usted en la escuela?**

*CIRCULE EL NIVEL Y REGISTRE EL GRADO*

|  | NIVEL | AÑO                        |
|--|-------|----------------------------|
| Ninguno .....                                      | .00   | ..... <input type="text"/> |
| Preescolar o kinder.....                           | .01   | ..... <input type="text"/> |
| Primaria .....                                     | .02   | ..... <input type="text"/> |
| Secundaria .....                                   | .03   | ..... <input type="text"/> |
| Estudios técnicos con secundaria terminada .....   | .04   | ..... <input type="text"/> |
| Normal básica .....                                | .05   | ..... <input type="text"/> |
| Preparatoria o bachillerato .....                  | .06   | ..... <input type="text"/> |
| Estudios técnicos con preparatoria terminada ..... | .07   | ..... <input type="text"/> |
| Licenciatura o ingeniería (profesional) .....      | .08   | ..... <input type="text"/> |
| Maestría o doctorado.....                          | .09   | ..... <input type="text"/> |

**ESTADO CONYUGAL**

**3.2 ¿Actualmente usted...**

*LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

**vive con su pareja en unión libre?** ..... 1

**está separada(o)?** ..... 2

**está divorciada(o)?** ..... 3

**es viuda(o)?** ..... 4

**está casada(o)?** ..... 5

**es soltera(o)?** ..... 6

**LENGUA INDÍGENA**

**3.3 ¿Usted habla alguna lengua indígena?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2

**PERSONAS BENEFICIARIAS DE PROGRAMAS SOCIALES**

**3.4 ¿Usted recibe algún apoyo económico o programa de gobierno como adultos mayores, Becas Benito Juárez, Jóvenes construyendo el futuro, entre otros?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2

**CONDICIÓN DE ACTIVIDAD**

**3.5 Durante el mes pasado, ¿usted...**

*LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

**trabajó por lo menos una hora?** ..... 1

**tenía trabajo, pero no trabajó?** ..... 2

**buscó trabajo?** ..... 3

**¿Es estudiante?** ..... 4

**¿Se dedica a los quehaceres del hogar o a cuidar a sus hijas o hijos?** ..... 5

**¿Es jubilada(o) o pensionada(o)?** ..... 6

**¿Está incapacitada(o) permanentemente para trabajar?** ..... 7

**¿No trabajó?** ..... 8

} PASE A 3.7

→ PASE A 3.11

**VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD**

**3.6 Aunque ya me dijo que (CONDICIÓN DE 3.5), ¿el mes pasado usted...**

*LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA  
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

ayudó en un negocio (familiar o no familiar)?.....1  
 vendió o hizo algún producto para vender?.....2  
 ayudó en las labores del campo o en la cría de animales?.....3  
 a cambio de un pago realizó otro tipo de actividad (Por ejemplo: lavó o planchó ajeno, cuidó niñas y niños)? .....4  
 estuvo de aprendiz o haciendo su servicio social?.....5  
 No ayudó ni trabajó .....6 → *PASE A 3.11*

**POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN**

**3.7 En su trabajo, actividad o negocio, ¿usted es...**

*LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA  
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?.....1 → *PASE A 3.11*  
 empleada(o) u obrera(o)? .....2  
 jornalera(o) o peón(a)? .....3  
 trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadoras ni trabajadores)? .....4  
 patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadoras o trabajadores)? .....5

**INGRESOS POR TRABAJO**

**3.8a ¿Cuánto gana o recibe usted por trabajar (su actividad)?**

*REGISTRE CON NÚMERO*

\$98 000 y más.....98 000  
 No recibe ingresos ..... 00 000 } *PASE A 3.10*  
 No responde.....99 888 }

\$ | | | | , | | | |

**3.8b ¿Cada cuándo?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

A la semana.....1  
 A la quincena.....2  
 Al mes.....3  
 Al año .....4

**VARIABILIDAD DEL INGRESO**

**3.9 ¿Este ingreso es...**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

fijo? ..... 1  
 variable? ..... 2

**DERECHOHABIENTIA**

**3.10 Por parte de su trabajo, ¿usted tiene derecho a los servicios médicos...**

*LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

del IMSS o Seguro Social? ..... 1  
 del ISSSTE Federal o Estatal?..... 2  
 de PEMEX, SEDENA o SEMAR? ..... 3  
 de un seguro médico privado? ..... 4  
 de otra institución? ..... 5  
 No tiene servicio médico (incluye Seguro Popular, Instituto de Salud para el Bienestar ) ..... 6  
 No sabe ..... 9

**TENENCIA DE CELULAR**

**3.11 ¿Usted tiene un celular inteligente (smartphone)?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1  
 No..... 2

**SECCIÓN 4. ACTITUDES, COMPORTAMIENTOS, VULNERABILIDAD Y BIENESTAR FINANCIEROS**

Ahora le voy a preguntar sobre la organización de sus gastos personales y decisiones con respecto a las compras que realiza.

REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS

**4.1 ¿Usted lleva un presupuesto o un registro de sus ingresos y gastos?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2

FORMAS DE CONTROLAR GASTOS

**4.2 ¿Para usted o su hogar..**

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

Sí..... 1

No..... 2

1 hace anotaciones de los gastos? .....

2 mantiene el dinero para pagos o deudas separado del dinero del gasto diario?.....

3 lleva un registro de los recibos o deudas pendientes para asegurarse de no olvidar pagarlos? .....

4 usa una aplicación de celular o una herramienta de administración de dinero para dar seguimiento de los gastos?.....

5 tiene alguno de sus pagos con cobro automático a una cuenta o tarjeta (pago domiciliado)? .....

SOBREGASTO

**4.3 De julio de 2020 a la fecha, ¿lo que ganó o recibió cada mes fue suficiente para cubrir sus gastos?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí.....1 → *PASE A 4.5*

No.....2

MEDIO PARA AFRONTAR EL SOBREGASTO

**4.4 La última vez que no pudo cubrir sus gastos, ¿usted...**

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

Sí..... 1

No ..... 2

1 pidió prestado a familiares o personas conocidas?.....

2 utilizó el dinero que tenía ahorrado?.....

3 redujo sus gastos?.....

4 vendió o empeñó algún bien?.....

5 solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?.....

6 utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera?.....

7 se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo?.....

CURSOS FINANCIEROS

**4.5 ¿Usted ha tomado algún curso sobre cómo ahorrar, cómo hacer un presupuesto o sobre el uso responsable del crédito?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1

No..... 2

COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS

*(ENTREGUE LA TARJETA).* Le voy a hacer unas preguntas. Por favor use las respuestas que vienen en la tarjeta.

**4.6 Generalmente...**

*MUESTRE LA TARJETA 1 Y REGISTRE EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA PARA CADA OPCIÓN*

Siempre ..... 1

Algunas veces ..... 2

Nunca ..... 3

No responde ..... 8

No sabe ..... 9

1 ¿considera cuidadosamente si puede pagar algo antes de comprarlo? .....

2 ¿paga sus cuentas a tiempo (tarjeta de crédito, servicios, crédito, etcétera)?.....

3 ¿prefiere gastar dinero que ahorrarlo para el futuro?.....

4 ¿se pone metas económicas a largo plazo y se esfuerza por alcanzarlas (comprar casa, ahorrar para el retiro, pagar vacaciones o fiestas, comenzar un negocio, etcétera)?.....

5 ¿el manejo de sus ingresos y gastos controla su vida?.....

6 ¿le sobra dinero a fin de mes? .....

RIESGOS Y DIVERSIFICACIÓN

4.7 De las siguientes frases, por favor indíqueme si usted las considera verdaderas o falsas.

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Verdadera ..... 1  
 Falsa ..... 2  
 No responde ..... 8  
 No sabe ..... 9

- 1 La inflación significa que aumenta el precio de las cosas .....
- 2 Si alguien le ofrece la posibilidad de ganar dinero fácilmente, también lo puede perder fácilmente .....
- 3 Es mejor ahorrar el dinero en dos o más formas o lugares que en uno solo (una cuenta de ahorro, una tanda con familiares o personas conocidas, etcétera) .....

COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS

4.8 Ahora voy a leer algunas frases.

Usted me responderá en qué grado o medida está de acuerdo o en desacuerdo (ENTREGUE LA TARJETA).  
 Use las respuestas que vienen en la tarjeta.

MUESTRE LA TARJETA 2 Y REGISTRE EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA PARA CADA OPCIÓN

De acuerdo ..... 1  
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo ..... 2  
 En desacuerdo ..... 3  
 No responde ..... 8  
 No sabe ..... 9

- 1 Suele pensar en el presente sin preocuparse por el futuro .....
- 2 El dinero está para gastarse .....
- 3 Mantiene una revisión detallada del manejo de su dinero .....
- 4 Dada su situación económica, siente que tendrá las cosas que desea .....
- 5 Le alcanza bien el dinero para cubrir sus gastos .....
- 6 Se siente tranquila(o) de que su dinero sea suficiente .....

FORMA DE PAGO PARA OPORTUNIDADES

4.9 Si el día de hoy, se le presentara la oportunidad de comprar una casa, un terreno o abrir un negocio, ¿usted podría aprovecharla...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
 No ..... 2

- 1 con sus ahorros? .....
- 2 solicitando un crédito a un banco o institución financiera/ usando su tarjeta de crédito? .....
- 3 vendiendo o empeñando algún bien? .....
- 4 con el préstamo de familiares o amistades? .....

VULNERABILIDAD FINANCIERA

4.10 Si usted dejara de recibir ingresos, ¿por cuánto tiempo podría cubrir sus gastos con sus ahorros?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Menos de una semana/ No tiene ahorros ..... 1  
 Al menos una semana, pero menos de un mes ..... 2  
 Al menos un mes, pero menos de tres meses ..... 3  
 Al menos tres meses, pero menos de seis meses ..... 4  
 Seis meses o más ..... 5  
 No responde ..... 8  
 No sabe ..... 9

**SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL**

A continuación le preguntaré sobre las formas para ahorrar o guardar dinero.

| FORMAS DE AHORRO INFORMAL   | DESTINO DEL AHORRO INFORMAL   |
|---|---|
| <p><b>5.1 De julio de 2020 a la fecha, ¿usted...</b></p> <p>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</p> <p>Sí..... 1</p> <p>No..... 2</p> <p>1 ahorró prestando dinero?..... <input type="checkbox"/></p> <p>2 ahorró comprando animales o bienes? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3 guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de personas conocidas? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>4 guardó dinero con familiares o personas conocidas? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>5 participó en una tanda? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>6 guardó dinero en su casa? ..... <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.4</p> | <p><b>5.2 El dinero que guardó o ahorró durante ese año, ¿en qué lo gastó o para qué piensa usarlo?</b></p> <p>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</p> <p>Gastos de comida, personales o pago de servicios ..... 1</p> <p>Atender emergencias e imprevistos ..... 2</p> <p>Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera ..... 3</p> <p>Gastos de salud..... 4</p> <p>Gastos de educación..... 5</p> <p>Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera)..... 6</p> <p>Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)..... 7</p> <p>Para la vejez o retiro..... 8</p> <p>Otro ..... 9</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFIQUE</p> |

| MONTO AHORRADO  |
|---|
| <p><b>5.3 Lo que me dice que ahorró de julio de 2020 a la fecha, ¿es igual o equivalente a lo que gana o recibe en...</b></p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>una semana? ..... 1</p> <p>una quincena? ..... 2</p> <p>un mes? ..... 3</p> <p>más de un mes? ..... 4</p> <p>No sabe ..... 9</p> |



Ahora le voy a preguntar sobre los servicios y productos de ahorro que ofrecen los bancos y otras instituciones financieras.

| TIPO DE CUENTA   | NÚMERO DE PRODUCTOS   | TARJETA DE DÉBITO  | AHORRO EN EL PERIODO  |
|--|---|--|---|
| <p>5.4 ¿Usted tiene...</p> <p>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</p> <p>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 5.5 A 5.7</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> | <p>5.5 ¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 5.4) tiene?</p> <p>REGISTRE CON NÚMERO</p> <p>→</p> | <p>5.6 ¿Con su (RESPUESTA EN 5.4) tiene tarjeta de débito (tarjeta de plástico con la que puede retirar dinero)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>→</p> | <p>5.7 De julio de 2020 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.4)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> |
| 1 cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  |
| 2 cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  |
| 3 cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  |
| 4 cuenta de ahorro? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  |
| 5 cuenta de cheques? ..... <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  |
| 6 depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)? ..... <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |  | <input type="checkbox"/>  |
| 7 fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  |  | <input type="checkbox"/>  |
| 8 cuenta contratada por Internet o aplicación como Mercado Pago o Albo? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  |
| 9 Otro ..... <input type="checkbox"/><br><p>ESPECIFIQUE</p> <p>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.20</p>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  |

RAZÓN DE CONTRATACIÓN

5.8 ¿Cuáles son las razones principales por las que adquirió esta(s) cuenta(s)?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Le gusta ahorrar ..... 1
- Para invertir o le permite ganar intereses ..... 2
- Se la dieron en el trabajo para depositarle su salario ..... 3
- Tiene un negocio y ahí deposita y administra su dinero ..... 4
- Para recibir un apoyo gubernamental ..... 5
- Es una forma segura de ahorro ..... 6
- Es una forma sencilla para comprar y pagar cosas ..... 7
- Otro ..... 8  

ESPECIFIQUE
- No sabe ..... 9

**FILTRO 1: ¿GUARDÓ DINERO EN ALGUNA CUENTA (5.7 = 1 EN CUALQUIER OPCIÓN)?** CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí ..... 1 → CONTINÚE  
No ..... 2 → PASE A FILTRO 2

DESTINO DEL AHORRO

**5.9 Me dijo que sí guardó o ahorró dinero de julio de 2020 a la fecha, por favor dígame, ¿en qué usó o piensa usar ese dinero?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Atender emergencias o imprevistos ..... 1
  - Gastos de comida, personales o pago de servicios ..... 2
  - Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera ..... 3
  - Gastos de educación ..... 4
  - Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etcétera) ..... 5
  - Gastos de salud ..... 6
  - Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) ..... 7
  - Para la vejez o retiro ..... 8
  - Otro ..... 9
- ESPECIFIQUE

MONTO AHORRADO

**5.10 Lo que usted ahorró en esta(s) cuenta(s) de julio de 2020 a la fecha, ¿es igual o equivalente a lo que gana o recibe en...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- una semana? ..... 1
- una quincena? ..... 2
- un mes? ..... 3
- más de un mes? ..... 4
- No sabe ..... 9

**FILTRO 2: ¿TIENE CUENTA O TARJETA DE NÓMINA (5.4.1 = 1)?** CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí ..... 1 → CONTINÚE  
No ..... 2 → PASE A FILTRO 3

CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

**5.11 ¿Sabe usted que puede cambiar su cuenta o tarjeta de nómina al banco que prefiera de forma gratuita?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1
- No ..... 2

**FILTRO 3: ¿TIENE TARJETA DE DÉBITO (5.6=1 EN CUALQUIER OPCIÓN)?** CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí ..... 1 → CONTINÚE  
No ..... 2 → PASE A FILTRO 4

Ahora le preguntaré sobre compras con la tarjeta de débito.

FRECUENCIA DE USO DE TARJETA DE DÉBITO

**5.12 Generalmente, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de débito para pagar compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?**

REGISTRE CON NÚMERO

- No la utiliza ..... 00
- Menos de una vez al mes ..... 88

RESPUESTA MAYOR A "00", PASE A FILTRO 4

**RAZÓN PARA NO COMPRAR CON TARJETA DE DÉBITO**

**5.13 ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su tarjeta de débito para hacer compras o pagos?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Prefiere pagar en efectivo ..... 1

Tiene desconfianza ..... 2

No las aceptan en los comercios donde compra..... 3

Prefiere pagar con su tarjeta de crédito ..... 4

La mayoría de sus pagos son montos bajos..... 5

No lleva un control de sus gastos..... 6

No sabe que puede utilizar la tarjeta para hacer compras o pagos..... 7

El establecimiento cobra comisiones ..... 8

Otro \_\_\_\_\_ 9

*ESPECIFIQUE*

*PASE A FILTRO 4*

**USO DE EFECTIVO**

**5.14 ¿Cuál es la razón principal por la que prefiere pagar sus compras en efectivo?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra ..... 1

La mayoría de sus pagos son montos bajos ..... 2

Le permite llevar un mejor control de sus gastos ..... 3

Le dan desconfianza las tarjetas de débito ..... 4

Por costumbre..... 5

El establecimiento cobra comisiones ..... 6

Otro \_\_\_\_\_ 7

*ESPECIFIQUE*

**FILTRO 4: ¿EL ÚNICO PRODUCTO DE AHORRO QUE TIENE ES LA CUENTA DE APOYO DE GOBIERNO (5.4.3=1 Y RESTO DE OPCIONES=2)?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*      Sí ..... 1 → **PASE A 5.23**  
 No ..... 2 → **CONTINÚE**

**Ahora le preguntaré sobre la comparación de las cuentas antes de contratarlas.**

**COMPARACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO**

**5.15 Antes de contratar su (última) cuenta, ¿usted la comparó con otros productos, en otros bancos o en otras instituciones financieras?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2 → **PASE A 5.17**

**MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS**

**5.16 Para comparar su cuenta, ¿utilizó...**

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

Sí ..... 1

No ..... 2

**1 información proporcionada por el banco o institución financiera** (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera)? .....

**2 recomendaciones de amistades o personas conocidas?** .....

**3 sitios o páginas de instituciones como Condusef o Banco de México?** .....

**4 anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?** .....

**5 recomendación de especialistas o analistas?** .....

| SITIO DE APERTURA DE CUENTA  |   |
|--|---|
| <b>5.17 ¿Usted contrató su (última) cuenta...</b>  |   |
| <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>  |   |
| en una sucursal de la institución financiera? .....  | 1 |
| mediante una aplicación de celular? .....  | 2 |
| en la página de internet de la institución financiera? .....                                       | 3 |
| en un establecimiento comercial como Oxxo, Walmart (incluye otros corresponsales bancarios)? ..... | 4 |
| con personal promotor (fuera de la institución financiera)? .....                                  | 5 |
| a través de la empresa donde trabaja (se la dieron en el trabajo)? .....                           | 6 |
| Otro _____   | 7 |
| <i>ESPECIFIQUE</i>   |   |
| No sabe .....  | 9 |

| INSTITUCIÓN FINANCIERA   |    |
|--|----|
| <b>5.18 ¿Con cuál(es) institución(es) o banco(s) tiene la(s) cuenta(s) que contrató?</b> |    |
| <i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i>  |    |
| Citibanamex.....   | 01 |
| BBVA.....  | 02 |
| Banorte .....  | 03 |
| Banco Azteca.....  | 04 |
| Santander .....  | 05 |
| BanCoppel.....   | 06 |
| HSBC.....  | 07 |
| Caja Popular Mexicana.....   | 08 |
| Banco del Bienestar.....   | 09 |
| Libertad Servicios Financieros.....  | 10 |
| Otro _____   | 11 |
| <i>ESPECIFIQUE</i>   |    |
| No sabe .....  | 99 |

| MEDIOS DE CONSULTA   |   |
|--|---|
| <b>5.19 En general, ¿qué medios utiliza para consultar o hacer movimientos en su(s) cuenta(s)?</b> |   |
| <i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i>  |   |
| Página de internet.....  | 1 |
| Aplicación de celular.....   | 2 |
| Cajero automático.....   | 3 |
| Sucursal o ventanilla.....   | 4 |
| Comercio .....   | 5 |
| Llamada telefónica.....  | 6 |
| Otro _____   | 7 |
| <i>ESPECIFIQUE</i>   |   |
| No sabe .....  | 9 |

| PERSONAS EX USUARIAS DE CUENTAS   |                        |
|---|------------------------|
| <b>5.20 ¿Alguna vez tuvo una cuenta o tarjeta de un banco, institución financiera o de apoyo de gobierno?</b> |                        |
| <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>   |                        |
| Sí.....   | 1 → <i>PASE A 5.22</i> |
| No .....  | 2                      |

| RAZÓN DE NO TENENCIA DE CUENTA  |    |
|---|----|
| <b>5.21 ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta o tarjeta?</b> |    |
| <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>   |    |
| La sucursal le queda lejos o no hay .....   | 01 |
| Los intereses son bajos o las comisiones son altas.....                           | 02 |
| No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio .....                | 03 |
| Piden requisitos que no tiene .....   | 04 |
| Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etcétera).....        | 05 |
| No la necesita.....   | 06 |
| No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables.....                    | 07 |
| No sabe qué es o cómo usarla.....   | 08 |
| No quiere que le cobren impuestos.....  | 09 |
| Otro _____  | 10 |
| <i>ESPECIFIQUE</i>  |    |

| RAZÓN DE NO USO DE PERSONAS EX USUARIAS   |    |
|---|----|
| <b>5.22 ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su cuenta o tarjeta?</b> |    |
| <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>   |    |
| Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario.....                 | 01 |
| Dejó de recibir apoyo gubernamental .....   | 02 |
| No la utilizaba.....  | 03 |
| Tuvo una mala experiencia con la institución financiera.....                          | 04 |
| No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones.....                         | 05 |
| Los intereses que le pagaban eran muy bajos .....                                     | 06 |
| Cerró la institución financiera o la sucursal .....                                   | 07 |
| Fue víctima de un fraude .....  | 08 |
| No quería que le cobraran impuesto.....   | 09 |
| Otro _____  | 10 |
| <i>ESPECIFIQUE</i>  |    |

PROTECCIÓN AL AHORRO

5.23 Los bancos o instituciones financieras como todas las empresas pueden cerrar o quebrar, ¿sabe si en ese caso los ahorros estarían protegidos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1

No.....2 → PASE A SECCIÓN 6

INSTITUCIÓN QUE LOS ASEGURA

5.24 ¿Me podría decir el nombre de la institución que los asegura o protege?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

IPAB (Instituto para la Protección al Ahorro Bancario) .....1

Fondo de protección .....2

Otro \_\_\_\_\_ 3  
ESPECIFIQUE

No sabe .....9

**SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL**

A continuación le voy a preguntar sobre algún préstamo.

TENENCIA DE CRÉDITO INFORMAL

6.1 De julio de 2020 a la fecha, ¿pidió prestado...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí.....1

No.....2

1 en una caja de ahorro del trabajo o de personas conocidas?.....

2 en una casa de empeño?.....

3 a sus amistades o personas conocidas?.....

4 a sus familiares? .....

5 Otro \_\_\_\_\_

ESPECIFIQUE

**Ahora le preguntaré sobre créditos de bancos, instituciones que prestan o tiendas departamentales.**

| TIPO DE CRÉDITO   | NÚMERO DE PRODUCTOS   | ATRASO EN PAGO  |                          |
|---|---|---|--------------------------|
| <p><b>6.2 ¿Usted tiene...</b></p> <p>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</p> <p>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 6.3 a 6.4a SEGÚN CORRESPONDA</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> | <p><b>6.3 ¿Cuántas(os) tiene?</b><br/>(RESPUESTA EN 6.2)</p> <p>REGISTRE CON NÚMERO</p> | <p><b>6.4 De julio de 2020 a la fecha, ¿se atrasó en el pago de su</b><br/>(RESPUESTA EN 6.2)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 → <b>6.4a ¿Una vez?.....1</b></p> <p>No ..... 2 } <b>¿Más de una vez?.....2</b></p> <p>No responde..... 8 } PASE A</p> <p>No sabe ..... 9 } SIGUIENTE</p> <p style="text-align: right;">OPCIÓN O A PREGUNTA 6.5</p> |                          |
| 1 tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio? ..... <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 2 tarjeta de crédito bancaria? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 3 crédito de nómina? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 4 crédito personal? ..... <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 5 crédito automotriz? ..... <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 6 crédito de vivienda como INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución? ..... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 7 crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)? ..... <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 8 crédito contratado por Internet o aplicación como Prestadero, Doopla o Playbusiness? ... <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 9 Otro _____ <input type="checkbox"/><br><i>ESPECIFIQUE</i>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| <i>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 6.14</i>  |   |   |                          |

**TRANSPARENCIA AL ADQUIRIR UN PRODUCTO**

**6.5 Respecto al (último) crédito que contrató, ¿usted utilizó la información del Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2

**SOBRE ENDEUDAMIENTO**

**6.6 Tomando en cuenta todas las deudas que usted tiene, ¿considera...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

que sí puede pagarlas en el plazo requerido? .....1

que no puede pagarlas en el plazo requerido? .....2

que puede pagar solo algunas en el plazo requerido? ...3

No tiene deudas .....4

No sabe .....9



SITIO DE APERTURA DE CRÉDITO

6.7 ¿Usted contrató su (último) crédito o tarjeta de crédito...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- en una sucursal de la institución financiera? ..... 1
- mediante una aplicación de celular? ..... 2
- en la página de internet de la institución financiera? ..... 3
- en un establecimiento comercial (Elektra, Coppel, Suburbia, entre otros)? ..... 4
- con personal promotor (fuera de la institución financiera o por llamada telefónica)? ..... 5
- Otro \_\_\_\_\_ 6
- ESPECIFIQUE
- No sabe ..... 9

INSTITUCIÓN FINANCIERA

6.8 ¿Con cuál(es) institución(es) o banco(s) tiene el (los) crédito(s) o tarjeta(s) de crédito que contrató?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Banco Azteca .....01
- CitiBanamex .....02
- BBVA .....03
- BanCoppel.....04
- Santander .....05
- Compartamos .....06
- Banorte .....07
- HSBC.....08
- Caja Popular Mexicana .....09
- INFONAVIT, FOVISSSTE .....10
- Otro \_\_\_\_\_ 11
- ESPECIFIQUE
- No sabe .....99

FILTRO 1: ¿TIENE TARJETA DE CRÉDITO DEPARTAMENTAL O BANCARIA (6.2.1=1 o 6.2.2=1)? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí ..... 1 → CONTINÚE  
 No ..... 2 → PASE A 6.11

FRECUENCIA DE USO

6.9 Generalmente, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito bancaria o departamental?

REGISTRE CON NÚMERO

- No la utiliza .....00
- Menos de una vez al mes .....88

RESPUESTA MAYOR DE "00" PASE A 6.11

RAZÓN DE NO USO DE TARJETA

6.10 ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Solo la usa para emergencias ..... 1
- Los intereses o las comisiones son altas ..... 2
- Prefiere pagar de contado ..... 3
- No la aceptan en el establecimiento ..... 4
- No le gusta endeudarse ..... 5
- El comercio cobra comisión por pagar con tarjeta ..... 6
- Otro \_\_\_\_\_ 7
- ESPECIFIQUE

**Ahora le preguntaré sobre la comparación de los créditos antes de contratarlos.**

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS CREDITICIOS

**6.11 Antes de contratar su (último) crédito, ¿usted lo comparó con otros productos, en otros bancos o en otras instituciones financieras?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1

No .....2 → PASE A 6.13

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

**6.12 Para comparar su crédito, ¿utilizó...**

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

1 información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursales, portal de internet del banco o institución, etcétera)?.....

2 recomendación de amistades o personas conocidas?.....

3 sitios o páginas de instituciones como Condusef o Banco de México?.....

4 anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras?.....

5 recomendación de especialistas o analistas?.....

TRASPASO DE CRÉDITO

**6.13 ¿Usted ha traspasado el saldo de su crédito o tarjeta de crédito a otro banco o institución financiera?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1

No .....2 } PASE A 6.17

PERSONAS EX USUARIAS DE CRÉDITO FORMAL

**6.14 ¿Alguna vez tuvo un préstamo, crédito o tarjeta de crédito en un banco, tienda o institución financiera?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí .....1 → PASE A 6.16

No.....2

RAZÓN DE NO TENENCIA DE CRÉDITO FORMAL

**6.15 ¿Cuál es la razón principal por la que nunca ha tenido un préstamo, crédito o tarjeta de crédito?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

No cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes).....1

La sucursal le queda lejos o no hay .....2

Cree que la (lo) van a rechazar .....3

No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio.....4

Los intereses o comisiones son altas .....5

No le interesa o no lo necesita .....6

No le gusta endeudarse .....7

No quiere que le cobren impuestos.....8

Otro .....9

ESPECIFIQUE

PASE A 6.17

RAZÓN DE NO USO DE PERSONAS EX USUARIAS

**6.16 ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener un crédito o tarjeta de crédito?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Le cobran intereses muy altos.....1

No se quiere volver a endeudar.....2

Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etcétera).....3

Tuvo una mala experiencia con la institución financiera.....4

Ya no cumple con los requisitos .....5

Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amistades).....6

No quería que le cobraran impuestos.....7

Otro .....8

ESPECIFIQUE

**RECHAZO DE SOLICITUD DE CRÉDITO**

**6.17 ¿Alguna vez le han rechazado una solicitud de crédito?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2 } *PASE A SECCIÓN 7*

Nunca lo ha solicitado ..... 3 }

**RAZONES DE RECHAZO DEL CRÉDITO**

**6.18 ¿Cuáles son las razones por las que le negaron el crédito?**

*CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES*

Problemas con el buró de crédito ..... 1

No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes..... 2

Piden documentos que no tiene ..... 3

No tiene historial crediticio ..... 4

Falta de garantía, fiadora, fiador o aval ..... 5

Otro ..... 6

*ESPECIFIQUE*

No sabe..... 9

**SECCIÓN 7. PAGOS**

**Ahora le voy a preguntar sobre las formas de pago que utiliza.**

**FORMA DE PAGO MÁS FRECUENTE**

**7.1 (ENTREGUE LA TARJETA) ¿Qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza...**

*MUESTRE LA TARJETA 3 Y REGISTRE EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA*

Transferencia electrónica ..... 1

Cargo automático a una cuenta o tarjeta (pago domiciliado)..... 2

Tarjeta de débito ..... 3

Tarjeta de crédito ..... 4

Cheques ..... 5

Tarjeta prepagada..... 6

Efectivo..... 7

Otro..... 8

No realiza esos pagos ..... 9

**1 compras de 500 pesos o menos?**.....

**2 compras de 501 pesos o más?** .....

**CONOCIMIENTO DEL CODI**

**7.2 ¿Conoce o ha escuchado del Cobro digital o CoDi?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2 } *PASE A 7.4*

No sabe ..... 9 }

**USO DEL CODI**

**7.3 ¿Lo ha utilizado?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí ..... 1

No ..... 2

**MANEJO DE DINERO**

**7.4 En caso de que usted recibiera un pago o envío de dinero, ¿preferiría recibirlo en una cuenta de ahorro o en efectivo?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

En una cuenta de ahorro o tarjeta..... 1

En efectivo ..... 2

| OTROS INGRESOS  |
|---|
| <p><b>7.5 De julio de 2020 a la fecha, ¿usted ha recibido dinero de familiares o personas conocidas que viven en otro país?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2 → <i>PASE A 7.7</i></p> |

| FORMA DE ADMINISTRACIÓN   |
|---|
| <p><b>7.6 ¿Usted recibe el dinero que le envían...</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>en una cuenta o tarjeta? ..... 1</p> <p>en efectivo? ..... 2</p> <p>Otro ..... 3</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">ESPECIFIQUE</p> |

| TIPO DE COMPRA O PAGO  | MEDIO DE PAGO  |
|--|--|
| <p><b>7.7 De abril del 2021 a la fecha, ¿usted realizó compras (pagos)...</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 7.8</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> | <p><b>7.8 Le voy a dar esta tarjeta (ENTREGUE LA TARJETA). De las opciones listadas, usted me indicará si las usó como forma de pago en las preguntas que le haré a continuación.</b></p> <p><b>¿Dígame cuáles utilizó para pagar (RESPUESTA EN 7.7)?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">MUESTRE LA TARJETA 4 Y REGISTRE EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> |
| <p><b>1 en mercados o tienditas?</b> ..... <input type="checkbox"/></p>  | <p>1 Transferencia electrónica o aplicación celular ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2 Tarjeta de débito o crédito (uso físico en la tienda o servicio) ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3 Efectivo ..... <input type="checkbox"/></p>   |
| <p><b>2 en supermercados, tiendas de autoservicio, farmacias o tiendas departamentales?</b> ..... <input type="checkbox"/></p>   | <p>1 Transferencia electrónica o aplicación celular ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2 Tarjeta de débito o crédito (uso físico en la tienda o servicio) ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3 Efectivo ..... <input type="checkbox"/></p>   |
| <p><b>3 de servicios públicos o privados como agua, luz, internet, entre otros?</b> ..... <input type="checkbox"/></p>   | <p>1 Transferencia electrónica o aplicación celular ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2 Tarjeta de débito o crédito (uso físico en la tienda o servicio) ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3 Efectivo ..... <input type="checkbox"/></p>   |
| <p><b>4 de transporte público o privado como taxis, Uber, Didi, camión, metro, entre otros?</b> ..... <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small; border: 1px solid gray; border-radius: 5px; padding: 2px;">SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A SECCIÓN 8</p>                     | <p>1 Transferencia electrónica o aplicación celular ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2 Tarjeta de débito o crédito (uso físico en la tienda o servicio) ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3 Efectivo ..... <input type="checkbox"/></p>   |

**SECCIÓN 8. SEGUROS**

**Le voy a preguntar sobre los seguros de protección, como el de vida o el automotriz.**

| TENENCIA DE SEGUROS  |
|--|
| <p><b>8.1 ¿Usted tiene algún seguro de auto, de casa, de vida, de gastos médicos u otro (sin considerar el Seguro Popular, INSABI (Instituto de Salud para el Bienestar), IMSS o ISSSTE)?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 → <i>PASE A 8.6</i></p> <p>No ..... 2</p> <p>No sabe ..... 9</p> |

| TENENCIA DE SEGUROS   |
|---|
| <p><b>8.2 ¿Usted tiene un seguro del programa Bienestar de Hijos de Madres Trabajadoras, antes Seguro de vida para Jefas de Familia?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 → <i>PASE A 8.6</i></p> <p>No ..... 2</p> <p>No sabe ..... 9 → <i>PASE A SECCIÓN 9</i></p> |

| PERSONAS EX USUARIAS DE SEGUROS  |
|--|
| <p><b>8.3 ¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos u otro?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 → <i>PASE A 8.5</i></p> <p>No ..... 2</p> <p>No sabe ..... 9</p> |

| BARRERAS DE USO DE SEGUROS  |                    |
|---|--------------------|
| <b>8.4 ¿Cuál es la razón principal por la que no dispone de algún seguro?</b> |                    |
| CIRCULE UN SOLO CÓDIGO  |                    |
| Tiene ahorrado para imprevistos.....1   | } PASE A SECCIÓN 9 |
| No confía en las aseguradoras.....2   |                    |
| No se lo han ofrecido.....3   |                    |
| No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables.....4          |                    |
| No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos.....5                    |                    |
| Son muy caros.....6   |                    |
| No los necesita o no le interesan.....7                                       |                    |
| Otro _____ 8  |                    |
| ESPECIFIQUE   |                    |

| RAZÓN DE NO USO DE PERSONAS EX USUARIAS DE SEGUROS                         |                    |
|--|--------------------|
| <b>8.5 ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su seguro?</b> |                    |
| CIRCULE UN SOLO CÓDIGO   |                    |
| Dejó de trabajar, estudiar o cambió de trabajo..... 1                      | } PASE A SECCIÓN 9 |
| Son muy caros..... 2   |                    |
| No los utilizaba ..... 3   |                    |
| Lo tenía por un crédito y ya lo pagó ..... 4                               |                    |
| Tuvo mala experiencia con la aseguradora ..... 5                           |                    |
| Dejó de recibir un programa de gobierno ..... 6                            |                    |
| Dejó de tener el bien asegurado (auto, casa, etcétera)..... 7              |                    |
| Otro _____ 8   |                    |
| ESPECIFIQUE  |                    |

| TIPO DE SEGUROS   | COMPRA O CONTRATO DIRECTO   | SATISFACCIÓN CON EL SEGURO  | RAZÓN DE NO SATISFACCIÓN  | USO DEL SEGURO   |
|---|---|---|---|--|
| <b>8.6 ¿Usted tiene...</b><br><br>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN<br><br>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 8.7 A 8.10 SEGÚN CORRESPONDA<br><br>Sí .....1<br>No .....2 | <b>8.7 ¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 8.6)?</b><br><br>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO<br><br>Sí..... 1<br>No..... 2 | <b>8.8 ¿Está satisfecha(o) con el servicio que le brinda la aseguradora con el (RESPUESTA EN 8.6)?</b><br><br>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO<br><br>Sí .....1 → PASE A 8.10<br>No .....2<br>No lo ha utilizado .....3 → PASE A SIGUIENTE OPCIÓN O A FILTRO 1 | <b>8.9 ¿Por qué no está satisfecha(o) con el servicio recibido del (RESPUESTA EN 8.6)?</b><br><br>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO<br><br>No cumplieron las condiciones pactadas ..... 1<br>Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación ..... 2<br>Le atendieron mal ..... 3<br>No le reembolsaron el dinero que esperaba ..... 4<br>No le explicaron bien ..... 5<br>Es muy caro ..... 6<br>Otro (ESPECIFIQUE) ..... 7 | <b>8.10 ¿Alguna vez ha reclamado o cobrado el (RESPUESTA EN 8.6)?</b><br><br>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO<br><br>Sí ..... 1<br>No ..... 2<br>No lo ha utilizado ..... 3 |
| 1 seguro de vida?.....[ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]  |
| 2 seguro de gastos médicos?..[ ]  | [ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]  |
| 3 seguro de auto? .....[ ]  | [ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]  |
| 4 seguro personal contra accidentes? .....[ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]  |
| 5 seguro de casa? .....[ ]  | [ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]  |
| 6 seguro de educación? .....[ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]  |
| 7 plan privado de retiro (no Afore)? .....[ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]  |
| 8 Otro _____ [ ]<br>ESPECIFIQUE   | [ ]   | [ ]   | [ ]   | [ ]  |
| SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, VERIFIQUE LA SITUACIÓN EN 8.1 U 8.2 Y CORRIJA DONDE CORRESPONDA; DE LO CONTRARIO, PASE A SECCIÓN 9  |   |   |   |  |

FILTRO 1: ¿COMPRÓ DIRECTAMENTE ALGÚN SEGURO (8.7=1 EN CUALQUIER OPCIÓN)? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí ..... 1 → CONTINÚE  
 No ..... 2 → PASE A SECCIÓN 9

Ahora le preguntaré sobre la comparación de seguros que usted contrató directamente.

| COMPARACIÓN DE SEGUROS   | MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS  |
|--|--|
| <p><b>8.11 Antes de contratar su (último) seguro, ¿usted lo comparó con otros seguros, en otras aseguradoras o instituciones financieras?</b></p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2 → PASE A SECCIÓN 9</p> | <p><b>8.12 Para comparar su seguro, ¿utilizó...</b></p> <p>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>1 información proporcionada por la aseguradora o institución financiera (sucursales, agentes, portal de internet del banco o institución, etcétera)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2 recomendación de amistades o personas conocidas? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3 sitios o páginas de instituciones como Condusef, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, entre otras? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>4 anuncios comerciales de aseguradoras o instituciones financieras? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>5 recomendación de especialistas o analistas? ..... <input type="checkbox"/></p> |

### SECCIÓN 9. CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO

Ahora le voy a preguntar acerca del ahorro para el retiro o Afore.

| TENENCIA DE AFORE  | TENENCIA DE AFORE  | RAZÓN DE NO TENENCIA DE AFORE  |
|--|--|--|
| <p><b>9.1 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro para el retiro o Afore?</b></p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 → PASE A 9.3</p> <p>No ..... 2</p> <p>No sabe ..... 9 → PASE A 9.8</p> | <p><b>9.1a ¿Usted ha tenido alguna cuenta de ahorro para el retiro o Afore?</b></p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 → PASE A 9.8</p> <p>No ..... 2</p> | <p><b>9.2 ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta de ahorro para el retiro?</b></p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>No trabaja o nunca ha trabajado ..... 1</p> <p>No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro ..... 2</p> <p>No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar ..... 3</p> <p>No sabe cómo tramitarla ..... 4</p> <p>No le interesa o piensa que no le conviene ..... 5</p> <p>Las Afores le dan desconfianza ..... 6</p> <p>Es jubilada(o), pensionada(o) o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.) ..... 7</p> <p>Trabaja por su cuenta ..... 8</p> <p>Otro ..... 9</p> <p>ESPECIFIQUE</p> |

| MEDIO DE CONTRATACIÓN DE LA AFORE  | APORTACIONES VOLUNTARIAS   | RAZÓN DE NO APORTACIONES VOLUNTARIAS   |
|--|--|--|
| <p><b>9.3 ¿Usted se registró o dio de alta su cuenta de ahorro para el retiro...</b></p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>con un agente o personal promotor? ..... 1</p> <p>en la sucursal de la Afore? ..... 2</p> <p>mediante la aplicación móvil (AforeMóvil)? ..... 3</p> <p>en el portal e-SAR? ..... 4</p> <p>¿La empresa donde trabaja la(o) registró? ..... 5</p> <p>No sabe ..... 9</p> | <p><b>9.4 ¿Usted realiza aportaciones voluntarias a su cuenta de ahorro para el retiro o Afore?</b></p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 → PASE A 9.6</p> <p>No ..... 2</p> | <p><b>9.5 ¿Cuál es la razón principal por la que no hace aportaciones voluntarias?</b></p> <p>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>No le queda dinero para ahorrar ..... 1</p> <p>No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo ..... 2</p> <p>Ahorra de otra forma ..... 3</p> <p>Desconoce las ventajas ..... 4</p> <p>No confía en las Afores ..... 5</p> <p>Porque ya está jubilada(o) ..... 6</p> <p>Otro ..... 7</p> <p>ESPECIFIQUE</p> |



SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

9.6 ¿Está satisfecha(o) con la atención de su Afore?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí..... 1 → PASE  
A 9.8
- No ..... 2
- No lo ha utilizado ..... 3 → PASE  
A 9.8

RAZÓN DE INSATISFACCIÓN DE LA AFORE

9.7 ¿Cuál es la razón principal por la que no está satisfecha(o)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No la(o) atendieron ..... 1
- Esperó mucho tiempo para ser atendida(o)..... 2
- No le dieron información que necesitaba..... 3
- No ha podido concluir su trámite..... 4
- La(o) trataron mal ..... 5
- Bajos rendimientos o altas comisiones..... 6
- La(o) cambiaron de Afore sin autorización ..... 7
- No recibe los estados de cuenta..... 8
- Otro ..... 9  
ESPECIFIQUE

Ahora le preguntaré sobre cómo planea o piensa cubrir sus gastos durante su vejez.

ACTITUDES FINANCIERAS

9.8 En su vejez, ¿piensa cubrir sus gastos con lo que reciba de...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

- Sí..... 1
- No ..... 2
- No sabe..... 9

- 1 los apoyos del gobierno para personas adultas mayores? .....
- 2 su pensión, jubilación, Afore o plan privado de retiro? .....
- 3 vender o rentar bienes o propiedades (vehículos, casas, ganado, etcétera)? .....
- 4 dinero que le dé su esposa(o) o pareja, hijas, hijos u otros familiares? .....
- 5 seguir trabajando? .....
- 6 Otro .....   
ESPECIFIQUE

**SECCIÓN 10. USO DE CANALES FINANCIEROS**

Ahora le voy a preguntar por el uso de cajeros, sucursales y comercios donde puede realizar operaciones financieras.

USO DE SUCURSAL

**10.1 De julio de 2020 a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → PASE A 10.3  
 No ..... 2

BARRERAS DE ACCESO A SUCURSAL

**10.2 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado una sucursal?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No tiene cuenta o tarjeta..... 1
  - Ingresos insuficientes o variables ..... 2
  - Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)..... 3
  - Están muy lejos o no hay..... 4
  - Son inseguros o le dan desconfianza ..... 5
  - Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras..... 6
  - Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.) ..... 7
  - Otro ..... 8
- PASE A 10.4  
ESPECIFIQUE

TIEMPO DE TRASLADO

**10.3 ¿A cuánto tiempo le queda la sucursal que usa regularmente?**

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe ..... 99 99

\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_| HORAS      \_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_| MINUTOS

USO DE CAJERO AUTOMÁTICO

**10.4 De julio de 2020 a la fecha, ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de una institución financiera?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → PASE A 10.6  
 No ..... 2

BARRERAS DE ACCESO A CAJEROS AUTOMÁTICOS

**10.5 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado los cajeros automáticos?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No tiene cuenta o tarjeta..... 1
  - Ingresos insuficientes o variables ..... 2
  - No los conoce o no sabe usarlos..... 3
  - Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etcétera)..... 4
  - Otra persona hace sus trámites u operaciones ..... 5
  - Son inseguros o le dan desconfianza ..... 6
  - Están muy lejos o no hay..... 7
  - Otro ..... 8
- PASE A 10.7  
ESPECIFIQUE

TIEMPO DE TRASLADO

**10.6 ¿A cuánto tiempo le queda el cajero automático que usa regularmente?**

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe ..... 99 99

\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_| HORAS      \_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_| MINUTOS

USO DE CORRESPONSALES

10.7 De julio de 2020 a la fecha, ¿ha utilizado alguna tienda o comercio como Oxxo para retirar dinero, depositar efectivo, pagar un crédito o servicios (luz, agua, predial, etcétera)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 → PASE A 10.9  
 No ..... 2

BARRERAS DE ACCESO A CORRESPONSALES

10.8 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado estas tiendas o comercios para realizar operaciones financieras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera ..... 1
  - Otra persona hace sus trámites u operaciones ..... 2
  - Comisiones altas..... 3
  - No sabía que podía hacerlo..... 4
  - Están muy lejos o no hay..... 5
  - Son inseguros o le dan desconfianza ..... 6
  - La(o) obligan a realizar compras en la tienda o comercio .. 7
  - Otro ..... 8
- PASE A SECCIÓN 11
- ESPECIFIQUE

TIEMPO DE TRASLADO

10.9 ¿A cuánto tiempo le queda la tienda o comercio que usa regularmente?

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe..... 99 99

\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|      \_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|  
 HORAS                      MINUTOS

**SECCIÓN 11. CONFIANZA Y PROTECCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Ahora le voy a preguntar sobre la confianza y reclamos o quejas de productos o servicios financieros.

CONFIANZA EN PRODUCTOS FINANCIEROS

11.1 Si usted tuviera que solicitar los servicios de un banco o cualquier otra institución financiera, ¿usted considera que...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1  
 No ..... 2  
 No sabe..... 9

- 1 recibiría toda la información necesaria? ..... |\_|
- 2 resolverían su necesidad o problema económico? ..... |\_|
- 3 estaría seguro su dinero? ..... |\_|
- 4 resolverían sus quejas y reclamaciones? ..... |\_|
- 5 protegerían sus datos personales? ..... |\_|

TIPO DE PROBLEMA

**11.2 ¿En los últimos tres años, de julio de 2018 a la fecha...**

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

- Sí..... 1
- No ..... 2
- No sabe..... 9

- 1 le han clonado o hecho una copia de su tarjeta de débito o crédito para utilizarla sin su autorización? .....
- 2 han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad)?.....
- 3 invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que resultó que no tenía valor o era un fraude (una pirámide, "La flor de la abundancia", "El Arbolito", etcétera)? .....
- 4 le han defraudado ofreciéndole algún producto financiero o solicitando deposite dinero para la obtención de un premio?.....

LUGAR DE RECLAMO

**11.3 Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguros o Afore), ¿a qué institución acudiría a presentar su queja?**

*CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES*

- Al banco o institución financiera.....1
- A la Condusef.....2
- A la Profeco.....3
- Otro \_\_\_\_\_ 4  
*ESPECIFIQUE*
- No sabe.....9 → *PASE A SECCIÓN 12*

CONDICIÓN DE RECLAMO

**11.4 ¿Ha presentado usted alguna queja, reclamo o demanda en un banco o institución financiera?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

- Sí..... 1
- No..... 2

**SECCIÓN 12. AFECTACIONES ECONÓMICAS POR COVID-19**

**A continuación, le haré preguntas relacionadas con la pandemia.**

AFECTACIONES ECONÓMICAS POR EL COVID-19

**12.1 Derivado del COVID-19, ¿usted tuvo alguna afectación económica?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

- Sí..... 1
- No..... 2 → *PASE A SECCIÓN 13*

TIPO DE AFECTACIÓN

**12.2 ¿Usted...**

*REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN*

- Sí..... 1
- No..... 2

- 1 tuvo una reducción de lo que gana o recibe? .....
- 2 tuvo gastos de salud o funerarios?.....
- 3 perdió su empleo o fuente de ingresos? .....

MEDIDAS ECONÓMICAS TOMADAS

12.3 Para enfrentar esta emergencia económica derivada del COVID-19, ¿usted ...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1

No ..... 2

1 pidió prestado a familiares o personas conocidas?.....

2 utilizó el dinero que tenía ahorrado?.....

3 redujo sus gastos?.....

4 vendió o empeñó algún bien?.....

↓ PREGUNTE CON AL MENOS UN CÓDIGO 1 EN 6.2

5 utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito a un banco o institución financiera?.....

6 se atrasó en el pago de algún crédito bancario o de una institución financiera?.....

7 aceptó la ampliación del tiempo (prórroga) de pago de intereses ofrecido por su institución financiera?.....

↓ PREGUNTE CON CÓDIGO 1 A 5 EN 3.7

8 trabajó horas extras, hizo trabajo temporal o solicitó un adelanto salarial?.....

MESES DE RECUPERACIÓN

12.4 ¿Cuántos meses le tomó reponerse de esta emergencia económica ocasionada por el COVID-19?

REGISTRE CON NÚMERO

TODAVÍA NO SE RECUPERA O SIGUE ENDEUDADA(O).....88

MESES

### SECCIÓN 13. CAPACIDADES FINANCIERAS

A continuación, le haré otro tipo de preguntas.

#### INTERÉS SIMPLE SIN CÁLCULO

13.1 Si usted le presta 25 pesos a una amiga o amigo y a la siguiente semana le regresa los 25 pesos, ¿cuánto le pagó de interés?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Nada.....1
- Otro valor.....2
- No sabe.....9

#### INTERÉS SIMPLE CON CÁLCULO

13.2 Supongamos que deposita 100 pesos en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año. Si no realiza depósitos ni retiros, ¿incluyendo los intereses, usted tendrá al final del año...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- más de 102 pesos?.....1
- exactamente 102 pesos?.....2
- menos de 102 pesos?.....3
- No responde.....8
- No sabe.....9

#### INTERÉS COMPUESTO

13.3 Si usted deposita 100 pesos en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año y no hace depósitos ni retiros, ¿incluyendo los intereses, usted tendrá al final de cinco años ...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- más de 110 pesos?.....1
- exactamente 110 pesos?.....2
- menos de 110 pesos?.....3
- No responde.....8
- No sabe.....9

#### CONOCIMIENTO DE INFLACIÓN

13.4 Si le regalan \$1,000 pesos, pero tiene que esperar un año para gastarlo y en ese año la inflación es de 5%, ¿usted podría comprar...

LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- más de lo que puede comprar hoy?.....1
- lo mismo?.....2
- menos de lo que puede comprar hoy?.....3
- No sabe.....9

**SECCIÓN 14. TOMA DE DECISIONES Y PROPIEDAD DE ACTIVOS EN EL HOGAR**

A continuación le preguntaré sobre la toma de decisiones en su hogar.

TOMA DE DECISIONES

14.1 ¿Las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero en su hogar, las toma...

LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SÓLO CÓDIGO

- solo usted? ..... 1  
 usted y otra(s) persona(s) del hogar? ..... 2  
 solo otra u otras personas del hogar? ..... 3

| PROPIEDAD DE ACTIVOS  | FORMA DE ADQUISICIÓN  | LIBERTAD PARA DISPOSICIÓN DE ACTIVOS   |
|---|---|--|
| <p><b>14.2 ¿Usted es propietaria(o) de...</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p align="center">CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 14.3 Y 14.4</p> <p>Sí ..... 1<br/>                     No ..... 2</p> | <p><b>14.3 ¿Compró o adquirió su(s) principalmente con...</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>sus ahorros? ..... 1<br/>                     la venta de otro bien? ..... 2<br/>                     crédito de una institución financiera? ..... 3<br/>                     préstamo de familiares, amistades o personas conocidas? ..... 4<br/>                     donación o herencia? ..... 5<br/>                     Otro (especifique) ..... 6</p> | <p><b>14.4 ¿Cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar su</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>debe pedir permiso a alguien? ..... 1<br/>                     la consulta o pide opinión a alguien? ... 2<br/>                     la tomaría usted sola(o)? ..... 3</p> |
| <p>1 alguna vivienda o departamento? ..... <input type="checkbox"/></p>   | <p><input type="checkbox"/> _____</p>   | <p><input type="checkbox"/></p>  |
| <p>2 algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto? ..... <input type="checkbox"/></p>   | <p><input type="checkbox"/> _____</p>   | <p><input type="checkbox"/></p>  |
| <p>3 alguna tierra de cultivo o terreno? ..... <input type="checkbox"/></p>   | <p><input type="checkbox"/> _____</p>   | <p><input type="checkbox"/></p>  |
| <p>4 otras propiedades? ..... <input type="checkbox"/> ↓</p> <p>¿Cuál? _____</p> <p align="center"><i>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE: ESPECIFIQUE</i></p> <p align="center">SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, TERMINE ENTREVISTA</p>                              |   |  |

Hemos terminado la entrevista. En nombre del INEGI agradezco su tiempo y colaboración.

HORA DE TÉRMINO  :   
HORAS MINUTOS







|  | T1  | ↵ |
|--|---|---|
| <b>1</b>                                 | <b>Efectivo</b>                                 |   |
| <b>2</b>                                 | <b>Tarjeta de débito</b>                        |   |
| <b>3</b>                                 | <b>Tarjeta de crédito</b>                       |   |
| <b>4</b>                                 | <b>Transferencia electrónica</b>                |   |
| <b>5</b>                                 | <b>Cheques</b>                                  |   |
| <b>6</b>                                 | <b>Tarjeta prepagada</b>                        |   |
| <b>7</b>                                 | <b>Cargo domiciliado a una cuenta o tarjeta</b> |   |
| <b>8</b>                                 | <b>Otro</b>                                     |   |
| <b>Pregunta 7.1</b>                      |   |   |
| <b>Tarjeta T1</b><br><b>Pregunta 7.1</b> |   |   |

T2  
T1

|   |
|---|
| <b>1 Efectivo</b>                           |
| <b>2 Tarjeta de débito o crédito</b>        |
| <b>3 Cuenta (transferencia electrónica)</b> |
| <b>4 Aplicación de celular</b>              |

**Tarjeta T2**  
**Pregunta 7.8**

**Pregunta 7.8**

## C. Regiones geográficas de la ENIF 2021

| Clave    | Entidades   |
|----------|---|
| <b>1</b> | <b>Región Noroeste</b>  |
|          | 02 Baja California<br>03 Baja California Sur<br>08 Chihuahua<br>10 Durango<br>25 Sinaloa<br>26 Sonora                       |
| <b>2</b> | <b>Región Noreste</b>   |
|          | 05 Coahuila<br>19 Nuevo León<br>24 San Luis Potosí<br>28 Tamaulipas   |
| <b>3</b> | <b>Región Occidente y Bajío</b>   |
|          | 01 Aguascalientes<br>11 Guanajuato<br>14 Jalisco<br>16 Michoacán<br>18 Nayarit<br>22 Querétaro<br>32 Zacatecas<br>06 Colima |
| <b>4</b> | <b>Región Ciudad de México</b>  |
|          | 09 Ciudad de México   |
| <b>5</b> | <b>Región Centro sur y Oriente</b>  |
|          | 15 Estado de México<br>13 Hidalgo<br>17 Morelos<br>21 Puebla<br>29 Tlaxcala<br>30 Veracruz                                  |
| <b>6</b> | <b>Región Sur</b>   |
|          | 04 Campeche<br>07 Chiapas<br>12 Guerrero<br>23 Quintana Roo<br>27 Tabasco<br>31 Yucatán<br>20 Oaxaca                        |

Fuente: Convenio INEGI-CNBV

## A

**Actividad económica.** Conjunto de acciones que contribuyen a generar la oferta de bienes y servicios, sean o no de carácter legal, y que se dan en un marco de transacciones que suponen un consentimiento entre las partes.

Incluye las actividades agropecuarias para autoconsumo.

**Actividad no económica.** Acción destinada a satisfacer necesidades personales o familiares para el funcionamiento de los habitantes de la vivienda, sin que signifique la obtención de algún pago ni la producción de bienes y servicios para el mercado.

**Activos.** Para fines de la encuesta son las propiedades que forman parte del patrimonio de la persona y que puede usar para generar beneficio económico.

Las propiedades que captó la Encuesta son: vivienda o departamento; automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto; u otro tipo de propiedad.

**Administradora de Afore.** Véase Afore.

**Afore (Administradoras de Fondos para el Retiro).** Son instituciones financieras que administran las aportaciones de dinero que hacen las y los trabajadores, sus patronos(as) y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.

**Ahorro.** Es separar una parte del ingreso o del dinero que se recibe para utilizarlo en el futuro.

El ahorro se puede lograr al guardar una parte del ingreso o al gastar menos. Existen dos formas de ahorro: formal e informal.

**Ahorro formal.** Dinero que se guarda en alguna institución financiera (bancaria o no bancaria), mediante ciertos productos como las cuentas de ahorro, cuentas de inversión, entre otras; las cuales pueden o no, dar una ganancia o rendimiento dependiendo de las condiciones de apertura o características del producto, con

la ventaja de proporcionar seguridad porque el dinero está protegido por el IPAB (Instituto de Protección al Ahorro Bancario) y ofrece mayor facilidad para obtener un crédito.

**Ahorro informal.** Cuando el dinero se almacena en la casa, con algún pariente o mediante mecanismos como las tandas, alcancías o instituciones no autorizadas.

Se puede disponer del dinero de forma inmediata, pero tiene el riesgo de ser robado, existe la tentación de gastarlo al tenerlo a la mano y hacer un uso indebido de él.

**Ahorro solidario.** Es un derecho de las y los trabajadores afiliados al ISSSTE, bajo la modalidad de cuentas individuales, con el que pueden incrementar los fondos para el retiro a través de aportaciones voluntarias, donde por cada peso aportado, la dependencia donde se trabaja contribuye 3.25 pesos a la cuenta AFORE.

Las aportaciones del ahorro solidario se invierten en la subcuenta de aportaciones voluntarias.

**Alguna vez usuarios (ex usuarios).** Personas de 18 a 70 años que han tenido algún producto financiero formal, pero en el momento de la entrevista no tienen ninguno.

Se identificaron:

- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de cuentas de ahorro
- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de algún crédito
- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de seguros

**Aportaciones voluntarias a la Afore.** Son los depósitos adicionales que los trabajadores pueden hacer para ahorrar y aumentar su pensión, lo que les permite maximizar el fondo de retiro.

Las aportaciones las pueden realizar de las siguientes maneras:

- Personalmente: Se realiza directamente en ventanilla (bancaria o en corresponsal bancario).

<sup>119</sup> Los conceptos del presente glosario utilizan la categoría de 18 a 70 años, pero también aplican a la de 18 años y más, ya que la ENIF 2021 amplió la población objetivo.

- A través de su patrón: Solicitando se le descuenta de nómina.
- Por internet: Algunas Afores brindan esta opción a sus clientes.

El trabajador puede retirar este ahorro, parcial o totalmente, cada 2 o 6 meses, dependiendo de cada Afore.

**Aseguradora.** Es la institución financiera que cubre los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución o empresa.

En México, las aseguradoras son reguladas y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

**Autonomía de la decisión sobre el activo.** Poder de libertad que tiene la persona para determinar por sí sola el destino o control del bien del que es propietaria ya sea para venderlo, rentarlo o prestarlo.

## B

**Barreras a los productos y servicios financieros.** Conjunto de razones que obstaculizan el acceso y uso de los servicios y/o productos financieros.

**Barreras a los canales financieros.** Son obstáculos que impiden que la población pueda hacer uso o tener acceso a sucursales de instituciones financieras, cajeros automáticos y corresponsales bancarios.

## C

**Caja de ahorro informal.** Se refiere a las que se organizan entre compañeras(os) del trabajo, vecinos(as) o con un grupo de amistades sin ninguna regulación ni supervisión, donde todas las personas participantes guardan dinero por cierto tiempo y lo reciben al final del periodo (generalmente un año); los intereses que pagan las y los integrantes que piden prestado, se reparten al final del periodo entre los afiliados(as), por lo que reciben su dinero con ganancias.

**Cajeros automáticos.** Son máquinas conectadas a un banco o institución financiera en donde se pueden realizar diversas operaciones financieras cuya función más importante es la de proporcionar dinero en efectivo sin tener que ir a la sucursal de un banco o institución financiera.

En ellos se pueden efectuar operaciones como:

- Retiros de efectivo.
- Consulta de saldos y movimientos
- Compra de tiempo aire

- Depósitos
- Pagos de servicios (agua, luz, etc.).
- Cambio del Número de Identificación Personal (NIP).
- Pago de tarjetas de crédito o créditos bancarios
- Disposición de créditos.

**Canales financieros.** Para fines de la encuesta son las sucursales, cajeros automáticos y corresponsales bancarios, medios por los cuales la población puede tener acceso a los servicios financieros.

**Capacidades financieras.** Se refiere a la forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas, tales como, realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico; asimismo, comprende las actitudes y comportamiento de las personas sobre la forma como administran su dinero y planean para el futuro, en aras de alcanzar un mejor nivel de vida.

**Casa de empeño.** Son instituciones mercantiles o empresas que prestan un determinado monto de dinero a cambio de un bien o prenda dejado como garantía; generalmente los intereses que cobran son muy altos.

Al estar catalogadas como establecimientos comerciales, las regula la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y no la CNBV.

**CAT (Costo Anual Total).** Indicador que mide el costo total del financiamiento, ya que incorpora todos los costos y gastos inherentes del crédito, con el cual es posible comparar el costo financiero entre créditos.

El CAT considera la información de la tasa de interés, comisiones, primas (en el caso de seguros), además de otros elementos como la garantía exigida y la periodicidad o frecuencia. Este indicador informa y fomenta la competencia entre instituciones financieras.

**Celular inteligente.** Aquel que además de realizar o recibir llamadas y mensajes, se le pueden bajar aplicaciones. Véase también teléfono móvil inteligente.

**Clonación de tarjetas.** Delito que consiste en extraer la información contenida en la banda magnética de una tarjeta para copiarla y reproducirla ilícitamente en otra, con el fin de hacer uso de los fondos o del crédito disponible.

**Cobertura (del seguro).** Cantidad de dinero (suma asegurada) o servicios que se compromete a cubrir una compañía de seguros en caso de un siniestro, siempre y cuando se cumplan las condiciones acordadas en el contrato.



**Cobro Digital (CoDi).** Es una plataforma desarrollada por Banco de México que, mediante dispositivos móviles, permite realizar transferencias electrónicas entre cuentas de diversas entidades financieras y sus usuarios(as) finales (personas físicas y morales) utilizando la actual infraestructura de pagos del SPEI.

Incluye bancos, Sofipos y otros participantes del SPEI, además de empresas no financieras, cadenas comerciales, desarrolladores tecnológicos; pequeños, medianos y grandes comercios, y el público en general.

**Compra.** Acción de obtener o adquirir un producto o un servicio a cambio de un precio determinado.

**Comparación del último producto financiero adquirido.** Acción que forma parte de la educación financiera de las personas, que consiste en buscar y contrastar las características de los productos financieros que ofrecen diversas instituciones, para elegir aquel que se adapte mejor a los intereses y necesidades de cada persona.

La “Comparación del último producto financiero adquirido” se captó para:

- Cuentas de ahorro (ahorro formal)
- Créditos formales
- Seguros

**Comportamiento financiero ante algunas decisiones y frecuencia.** Postura y costumbre que toma la persona respecto a considerar si puede pagar algo antes de comprarlo, hacer sus pagos a tiempo, ponerse metas económicas o ahorrar en el presente pensando en el futuro.

**Comportamientos y actitudes financieras.** Postura que toma la persona en el momento actual respecto al uso del dinero, ya sea privilegiando gastarlo en el presente o bien, ahorrarlo para prevenir el futuro, lo cual refleja sus hábitos financieros y su cultura sobre la planeación financiera y la prevención de riesgos.

**Condición de actividad.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años en económicamente activas (PEA) y no económicamente activas (PNEA), según hayan desempeñado o no una actividad económica o buscado realizar una durante el periodo de referencia.

**Condición de afectación económica por COVID-19.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años que tuvieron consecuencias adversas en su ingreso, ocasionadas por la pandemia, de aquellas que no las tuvieron.

**Condición de ahorro formal en el último año.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años que ahorraron en el último año en una institución financiera, de aquellas que no lo hicieron.

**Condición de ahorro informal.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según ahorren o no a través de un mecanismo de ahorro informal.

**Condición de atraso en pagos del último año.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según se hayan atrasado o no, al menos una vez durante el último año, en algún producto crediticio que tienen contratado.

La “Condición de atraso en pagos” se captó para:

- Tarjeta departamental o de tienda de autoservicio
- Tarjeta de crédito bancaria
- Crédito de nómina
- Crédito personal
- Crédito automotriz
- Crédito de vivienda (hipotecario)
- Crédito grupal, comunal o solidario
- Crédito contratado por internet o aplicación

**Condición de capacitación financiera.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan tomado algún curso para saber cómo ahorrar, hacer un presupuesto o sobre el uso responsable del crédito, de aquellas que no lo hicieron.

**Condición de comparación del último producto financiero adquirido.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, que contrastaron las características del producto más reciente que contrataron, de aquellas que no lo hicieron.

La “Condición de comparación del último producto financiero adquirido” se captó para:

- Cuentas de ahorro (ahorro formal)
- Créditos
- Seguros

**Condición de contrato o compra personal del seguro.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan contratado o no personalmente el seguro.

**Condición de crédito informal.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan o no algún tipo de crédito informal.

**Condición de diversificación de ahorro.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, que guardaron su dinero en más de una opción, de aquellas que no lo hicieron.

**Condición de ingreso fijo.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según reciban ingreso fijo o variable.

**Condición de portabilidad de nómina.** Situación que distingue a la población de 18 a 70 años, según conozca o no, que puede cambiar su cuenta de nómina a otro banco sin algún costo para ella.

**Condición de ocupación.** Situación que distingue a la población económicamente activa, de acuerdo a si en el mes de referencia desempeñó una actividad económica o si buscó vincularse a alguna, de aquella que no lo hizo.

Se clasifica en: Población ocupada y Población desocupada (buscadores).

**Condición de reclamo.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan presentado o no, alguna queja o demanda ante alguna institución por algún problema con un producto financiero.

**Condición de registro de gastos.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según lleven o no, un presupuesto de sus ingresos y gastos, con el propósito de tener un mejor control del dinero que ganan o reciben.

**Condición de rechazo de solicitud de crédito.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según le hayan negado o no, un crédito en alguna institución financiera.

**Condición de riesgo financiero.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan invertido su dinero en opciones que ofrecen elevadas ganancias en el corto plazo, de aquellas que no lo hicieron.

**Condición de satisfacción del servicio Afore.** Situación que distingue a la población de 18 a 70 años, según estén satisfechos o no con el servicio y atención que les brinda su Afore.

**Condición de significado de inflación.** Situación que distingue a la población de 18 a 70 años, según conozcan o no, el significado del concepto de inflación.

**Condición de suficiencia para cubrir gastos mensuales en el último año.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan podido cubrir

sus gastos mensuales de todos los meses del último año con lo que ganan o reciben, de aquellas que no pudieron hacerlo.

**Condición de tenencia de activos.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según sean o no, propietarios de activos.

**Condición de tenencia de Afore.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan o no, una cuenta de ahorro para el retiro o Afore.

**Condición de tenencia (de producto financiero).** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan o no, un producto en alguna institución financiera.

La "Condición de tenencia" se estableció para:

- Cuentas de ahorro (ahorro formal)
- Créditos
- Seguros

**Condición de tenencia de tarjeta de débito.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito, de aquellas que no tienen.

**Condición de usuario.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años en usuarias y no usuarias, según tengan o no, algún producto financiero.

**Condición de uso (de canales financieros).** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según realicen o no operaciones financieras, en alguno de los canales financieros.

La "Condición de uso" se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras
- Cajeros automáticos
- Corresponsales bancarios

**Condición de uso (de producto o servicio financiero).** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según usen o no, algún producto o servicio financiero que tienen contratado.

La "Condición de uso" se captó para:

- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito

**Condición de uso del CAT.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan utilizado o no, el CAT para tomar su decisión sobre el último crédito adquirido.

**Condición para aprovechar la oportunidad de comprar un bien.** Situación que distinga a las personas de 18 a 70 años que pudieron beneficiarse de la compra de un bien, de aquellas que no pudieron, independientemente del medio que hayan utilizado.

**Condusef (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros).**

Es una institución pública, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de proteger los derechos de la población usuaria de servicios y productos financieros; sus funciones incluyen orientar, informar y promover la educación financiera, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones de las y los usuarios de servicios financieros.

**Conocimiento sobre la protección al ahorro.** Cuando la persona sabe sobre la garantía que existe de que el dinero depositado en las cuentas de ahorro contratadas con los bancos o instituciones financieras, tienen por Ley un seguro de depósito que garantiza sus ahorros en caso de que estas cierren o quiebren, por lo que existe la seguridad de recuperar su dinero.

**Corresponsales bancarios (Comisionistas).** Es un establecimiento comercial contratado por un banco que realiza algunas funciones u operaciones en su nombre, en el mismo sentido que lo es un cajero automático, cuyo objetivo es llevar servicios bancarios, a segmentos de la población y localidades geográficas que difícilmente pueden ser atendidos por los bancos, debido a su lejanía.

Algunos corresponsales en nuestro país son:

- Tiendas departamentales o restaurantes como: Soriana, Walmart, Vips, Chedraui, Coppel, Comercial Mexicana.
- Tiendas de conveniencia como: Oxxo, 7 Eleven, Sanborn's, Suburbia, Farmacias Benavides, Farmacias Guadalajara, Assis tu vestir.
- Diversos comercios o establecimientos como: tiendas afiliadas a Diconsa, módulos de Telecomm o pequeños comercios como tiendas de abarrotes, papelerías, casas de materiales, etcétera.

**Crédito automotriz.** Son préstamos a través de los cuales, los bancos entregan a los clientes una cantidad de dinero para la adquisición de automóviles y camionetas con periodos de financiamiento que pueden ir desde seis hasta 72 meses, donde el título de propiedad del bien se queda como garantía.

En algunas ocasiones los bancos otorgan estos préstamos directamente a las empresas distribuidoras

de automóviles para que estas, sean las que otorguen a su vez el crédito a los clientes para la compra de los vehículos.

**Crédito de nómina.** Crédito simple, de monto fijo, que puede obtener un(a) empleado(a) que recibe su sueldo de manera periódica, a través de un depósito en su cuenta de nómina, en donde la garantía la constituye su salario y el plazo puede ser de tres a 48 meses con cargo automático a la cuenta de nómina.

**Créditos de financiamiento colectivo.** Son créditos o préstamos en moneda nacional, extranjera o activos virtuales (bitcoins).

Existen tres tipos de financiamientos colectivos:

- De deuda. Las y los inversionistas otorgan préstamos, créditos o cualquier otro financiamiento a los solicitantes.
- De capital. Las y los inversionistas adquieren títulos de capital de personas morales que lo solicitan para iniciar una empresa.
- De copropiedad o regalías. Tanto solicitantes como inversionistas celebran asociaciones, para que estos últimos adquieran una participación y le genere rendimientos o pérdidas del proyecto de los solicitantes.

**Crédito formal.** Cuando es proporcionado por una institución financiera que se dedica, como parte de su actividad principal, a intermediar recursos económicos.

Existen diversos tipos de créditos otorgados por dichas instituciones: tarjetas de crédito, créditos de nómina, al consumo, créditos hipotecarios, automotrices, etcétera.

**Crédito grupal, comunal o solidario.** Es el que otorgan algunos bancos o las instituciones microfinancieras a grupos de tres o más personas, en algunas hasta 20, en el cual las personas que lo integran se conocen previamente, se organizan en forma voluntaria y tienen un(a) responsable de grupo, donde la garantía principal es que se avalan entre ellos(as) de manera solidaria, mancomunada e indivisiblemente.

**Crédito hipotecario o de vivienda.** Créditos a largo plazo (cinco a 30 años) destinados para la construcción, compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles (casa, departamento o terreno), otorgados por los bancos, instituciones públicas (INFONAVIT, FOVISSSTE) o por otras instituciones financieras.

**Crédito informal.** Son los préstamos que se realizan entre particulares o entre estos con instituciones de

empeño, que en estricto sentido no son instituciones financieras, sino prestadores de servicios que facilitan el dinero a cambio de dejar en garantía un bien o tener un aval solidario.

**Crédito o préstamo.** Es un acto a través del cual una persona o institución financiera (acreedor) confía dinero a otra (deudor) por un periodo determinado y una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero lo devuelve al acreedor agregando un pago adicional llamado interés.

**Crédito personal.** Es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que a veces requiere un aval, garantía prendaria y/o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser establecido desde tres hasta 60 meses (cinco años) y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.

**Cuarto.** Espacio de la vivienda delimitado por paredes fijas y techo de cualquier material donde se realizan algunas actividades cotidianas, como descansar, dormir, comer, cocinar, entre otras.

**Cuenta bancaria.** Es un contrato con una entidad bancaria, con el cual lleva un registro individual de las cantidades de dinero que las personas (clientes) han depositado (abonado) y retirado (cargado) en las instituciones bancarias.

**Cuenta básica.** Son cuentas bancarias que por Ley no cobran ninguna comisión a su cuentahabiente y se pueden abrir en cualquier banco, aunque por lo mismo ofrecen una gama de servicios limitada.

**Cuenta de ahorro.** Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.

Estas cuentas pueden ser ofrecidas por los bancos u otras instituciones financieras, las cuales son reguladas por la CNBV.

La Encuesta capta diferentes tipos de cuenta de ahorro: cuenta de nómina o pensión, cuenta de apoyos de gobierno, cuenta de ahorro, cuenta de cheques, cuenta de depósito a plazo fijo, fondo de inversión y cuenta contratada por internet o aplicaciones.

Solo con fines de captación (operativos) consideró como cuentas de ahorro a todas las que no son ni de cheques, ni de nómina y tampoco depósitos a plazo fijo o pagarés.

**Cuenta de ahorro básica.** Véase cuenta básica.

**Cuenta de ahorro para el retiro.** Es la cuenta única y personal de cada persona que trabaja que es administrada por la Afore, en la cual se acumulan las cuotas y aportaciones de él (ella), el patrón(a) y el Gobierno federal, durante la vida laboral del trabajador, sea hombre o mujer.

La cuenta individual está conformada por tres grandes subcuentas: Retiro, cesantía y vejez, Vivienda y Aportaciones voluntarias. La cuenta individual forma parte del patrimonio de cada persona que trabaja y es heredable.

**Cuenta de cheques.** Son aquellas que incluyen una chequera; pueden o no incluir el uso de tarjetas de débito, pero lo que las caracteriza es que el dinero se puede retirar en cualquier momento, y no son cuentas de nómina pues no se deposita el sueldo en ellas.

**Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.** Aquella que la Institución de Fondos de Pago Electrónico abre a nombre del cliente, las cuales se contratan por internet, en la que realiza los registros de abonos y cargos correspondientes.

Cabe destacar que las Cuentas de Fondos de Pago Electrónicos pueden contar con tarjetas de débito. Se pueden realizar transacciones en moneda extranjera, nacional, o de activos virtuales (bitcoins), y pueden ser compradas o recargadas en algunas tiendas de auto-servicio, departamentales, o sucursales bancarias.

**Cuenta de nómina.** Son aquellas que expide una institución bancaria para que el patrón(a) o empleador(a) deposite el salario y demás prestaciones laborales a que tiene derecho la población trabajadora como pago por su trabajo.

## D

**Depósito.** Es la acción que realiza una persona de poner una cantidad de dinero bajo la custodia y resguardo de una institución financiera que se hace responsable del mismo.

**Depósito a plazo fijo.** Son aquellos depósitos que tienen la característica de que solo se puede hacer retiro del dinero en ciertos plazos o periodos de tiempo y dan una pequeña ganancia o rendimiento.

Incluye el pagaré bancario, el certificado de depósito e incluso, compra de Cetes.

**Derechohabiencia.** Derecho de las personas ocupadas a recibir atención médica en instituciones de salud públicas y/o privadas, como resultado de una prestación laboral al trabajador y a los familiares designados como beneficiarios.



**Destino del ahorro.** Es el uso o propósito que las personas dan al dinero ahorrado en alguna institución financiera (ahorro formal) o el que guardaron con amigos o conocidos, a través de tandas, en instituciones no autorizadas como cajas de ahorro o en la propia casa (ahorro informal).

**Destino del crédito.** Es el uso o propósito que las personas dan al dinero que pidieron prestado a alguna institución financiera (crédito formal) o a amigos, conocidos o casas de empeño (crédito informal).

**Diversificación del ahorro.** Acción de guardar o invertir el dinero en más de una opción, con el fin de reducir el riesgo de perder todo lo ahorrado en relación a cuando se tiene en un solo producto financiero o mecanismo de ahorro informal.

**Dormitorio.** Cuarto de la vivienda que se utiliza principalmente para dormir.

## E

**Edad.** Número de años cumplidos que tiene la persona, desde la fecha de su nacimiento hasta el momento de la entrevista.

**Educación Financiera.** Acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades, conocimientos y actitudes, que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales o familiares, de tal manera que comprenda los riesgos, beneficios, derechos y obligaciones que adquiere al contratar un producto o servicio financiero.

**Emergencias económicas.** Gastos imprevistos o no planeados, que pueden ocurrir y que, cuando se presentan, obligan a buscar la forma de pagarlos.

**Estado conyugal.** Condición de unión o matrimonio de las personas en el momento de la entrevista, de acuerdo con las leyes o costumbres del país.

**Ex usuarios.** Véase Alguna vez usuarios.

**Fecha límite de pago.** Es la fecha o día del mes en que el tarjetahabiente debe realizar el pago mínimo, el total o el correspondiente, para no generar intereses.

## F

**Financiamiento colectivo.** Son créditos o préstamos ofertados y tramitados mediante medios de comunicación electrónica o digital; todos ellos son supervisados y autorizados por la CNBV.

**FONACOT (Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores).** Organización que fomenta el desarrollo integral de la población trabajadora y el crecimiento de su patrimonio familiar, para lo cual pone a disposición de las y los trabajadores afiliados diversos créditos para la adquisición de bienes y servicios.

Los créditos de FONACOT se dan para coche, pago de viajes, servicios notariales, remodelar la casa o para servicios de salud y ser dispuestos en efectivo o mediante transferencia a una cuenta bancaria; se otorgan sin aval y el descuento se realiza vía nómina.

**Fondo de inversión.** Es un instrumento financiero que reúne a personas que quieren invertir su dinero.

El fondo se integra con el dinero de las personas y una entidad o institución se ocupa de invertirlo (cobrando comisiones) en una serie de activos como acciones, valores gubernamentales, obligaciones bancarias, títulos de renta fija, derivados o una combinación de todos. Pueden tener mejores ganancias que en las cuentas de ahorro, pero también presentar pérdidas.

**Fondo de pago electrónico.** Conocido también como *wallets*, carteras digitales o monederos electrónicos es capital contabilizado en un registro electrónico de cuentas transaccionales, donde una persona genera un registro de manera digital y realiza abonos o retiros desde o para alguna cuenta de ahorro y puede crear un fondo para comprar algún bien o servicio en páginas de internet.

**Fondo de Protección para Sofipos y Sofincos.** “Fondo de Protección de Sociedades Financieras Populares y de Protección a sus Ahorradores” (Prosofipo), es una parte del sistema financiero que contribuye al ordenamiento y consolidación del Sector de Ahorro y Crédito Popular, en beneficio de la población de más escasos recursos.

**Fondo de Supervisión Auxiliar de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamos y de Protección a sus Ahorradores (Fondo de Ahorro o FOCOOP).** Este fideicomiso tiene como finalidad llevar a cabo la supervisión auxiliar de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular, así como realizar operaciones preventivas tendientes a evitar problemas financieros que puedan presentarse en dichas sociedades y procurar el cumplimiento de obligaciones relativas a los depósitos de ahorro de sus socios.

**Forma como piensa cubrir sus gastos de la vejez.** Fuente de recursos que la persona piensa usar para hacer frente a los gastos de la tercera edad, ya sea de lo que le dé el gobierno o su familia o bien, de la pre-

visión que hizo porque ahorró o está ahorrando para el futuro.

**Forma de adquisición (de activos o bienes).** Recurso o fuente de origen que usó la persona para adquirir el bien del que es propietaria.

La encuesta captó con sus ahorros; venta de otro bien; crédito de institución financiera; préstamo de familiares, amistades o personas conocidas; donación o herencia y otra forma de adquisición.

**Forma de controlar los gastos.** Modo que utilizan las personas para llevar el registro o control de sus gastos personales o los del hogar.

Las formas de controlar sus gastos pueden ser llevando un registro usando una computadora, papel, aplicación celular, entre otros.

**Forma de pago habitual.** Medio más frecuente que las personas acostumbran usar para pagar sus compras.

Se clasifican en: efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, cheques y otro.

Familiares, amigos o conocidos, donación o herencia y otra forma.

**Forma de registro de gastos.** Medio que utilizan las personas para llevar el registro de sus gastos personales o los del hogar.

Las formas de registro pueden ser en computadora, papel, mentalmente o aplicación móvil.

**Fraude.** Engaño cometido de forma consciente en el que se busca el beneficio de quien lo realiza y que perjudica a la persona contra quien se comete.

**Frecuencia mensual de uso.** Número de veces que las personas emplean el producto financiero o el servicio durante el periodo.

La “Frecuencia mensual de uso” se captó para:

- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito bancaria o departamental

**Fuente de pago para imprevistos.** Origen que tiene el dinero empleado por las personas para cubrir alguna urgencia económica.

## G

**Gasto.** Es el destino del dinero de una persona u hogar, con el fin de obtener bienes o servicios para su sustento.

**Gasto común.** Parte del ingreso que se destina a la compra de alimentos para el grupo de personas (o persona) que forman el hogar. Puede ser aportado por uno o varios de sus integrantes.

## H

**Hogar.** Conjunto formado por una o más personas, unidas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda particular y se sostienen de un mismo gasto para la alimentación.

## I

**Inclusión Financiera.** Es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población.

**Inflación.** Aumento generalizado y sostenido del nivel de precios de bienes y servicios de una economía a lo largo del tiempo.

**Informante adecuado.** Persona de 15 años y más, residente de la vivienda que conoce los datos sociodemográficos de todas y los integrantes que conforman el hogar.

**Ingresos por trabajo.** Percepción monetaria y/o en especie que recibió u obtuvo la población ocupada por el desempeño de su ocupación.

**Institución de financiamiento colectivo (Crowdfunding).** Estas empresas son las encargadas de poner en contacto a una serie de inversionistas que ponen a disposición sus recursos económicos con personas físicas o morales, mediante créditos, préstamos u otro tipo de financiamiento. Las y los inversionistas son quienes eligen a quién otorgarle el crédito, y pueden participar como tal las instituciones de crédito, casas de bolsa, uniones de crédito, Sofom reguladas, Sofipo, Socap y las Sociedades financieras comunitarias.

**Instituciones de Fondos de pago electrónico.** Son las encargadas de emitir, administrar, redimir y transmitir los fondos de pagos electrónicos a través de apli-

caciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital; las cuales están autorizadas por la CNBV.

**Institución de reclamo o queja.** Institución pública o privada a la que acudieron las personas a presentar su queja en caso de tener un problema o cobro indebido en algún producto o servicio financiero.

**Institución financiera.** Son empresas o negocios dedicados a la actividad financiera a través de la intermediación de recursos, esto es, captan el ahorro de la población y lo ponen en circulación a través de créditos o la adquisición de acciones o bonos emitidos por empresas comerciales, entre otros servicios, para impulsar el desarrollo económico del país.

Las instituciones financieras en México están reguladas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y supervisadas por el Banco de México.

Existen diversos tipos de instituciones financieras, tales como bancos, cooperativas o cajas de ahorro formales, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes), Sociedades Financieras Populares (Sofipos), Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofoles), entre otras, que pueden ofrecer diferentes productos financieros.

**Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).** Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, que pertenece a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual tiene como mandato legal administrar el sistema de protección al ahorro bancario de México (seguro de depósitos), en beneficio de la población ahorradora que realicen operaciones bancarias consideradas como obligaciones garantizadas (depósitos, préstamos y créditos), de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección al Ahorro Bancario y la Ley de instituciones de Crédito.

**Integrante del hogar.** Persona que reside habitualmente en la vivienda particular y se sostiene de un mismo gasto para la alimentación.

**Interés.** Es el precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado periodo, es decir, el monto que la persona que presta dinero (prestamista) cobra a quienes lo reciben (prestatarios).

Mientras que para una de las partes significa la remuneración por el capital que presta, para la otra es el

pago por usarlo. En términos económicos, es el precio del dinero.

**Interés compuesto.** Cuando los rendimientos o ganancias obtenidos al final del periodo de una inversión, se acumulan al capital del siguiente periodo con el fin de que se reinviertan y también generen intereses.

**Interés simple.** Se refiere al rendimiento o ganancia que produce un capital inicial en un periodo de tiempo, el cual no se acumula al capital del siguiente, por lo que el interés generado será igual en todos los periodos.

**Internet fijo.** Se considera que tiene el servicio cuando cuenta con un módem dentro de la vivienda.

**Internet móvil.** Cuando en la vivienda se dispone de internet a través de un dispositivo móvil, el cual está disponible, la mayor parte del tiempo, para el uso de las y los integrantes del hogar, independientemente de si lo usan o no.

**Inversión.** Instrumentos que buscan aumentar el capital aunque, en algunos casos, existe el riesgo o posibilidad de perder dinero.

Incluyen una amplia gama que va desde sencillos productos bancarios, fondos de inversión, hasta otros más complejos como la Bolsa de Valores, pasando por las aportaciones voluntarias en las Afores.

## J

**Jefa(e) del hogar.** Persona reconocida como tal por los demás integrantes del hogar y puede ser hombre o mujer.

## L

**Ley para Regular a las Instituciones de Tecnología Financiera.** Llamada comúnmente *Ley Fintech* (por su acrónimo en inglés), busca regular y supervisar — mediante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, junto con el Banco de México— las operaciones, actividades y transacciones de las Instituciones de Tecnología Financiera (ITF), entre las que destacan las instituciones de financiamiento colectivo y las instituciones de fondos de pago electrónico.

**Libertad de decisión sobre el activo.** Condición que tiene la mujer para determinar por sí misma, el destino, manejo o uso de sus bienes o si debe consultar o pedir la autorización de otra persona.



**Mecanismo de ahorro informal.** Véase ahorro informal.

**Medida económica tomada para enfrentar el COVID-19.** Disposiciones adoptadas o aplicadas por las personas de 18 años y más, para hacer frente a los problemas económicos derivados de la pandemia COVID-19.

**Medio de comparación utilizado.** Canales o vías por los cuales las personas se informaron de las características de los diferentes productos financieros antes de contratar el último adquirido, con la finalidad de elegir el más acorde a sus necesidades.

El “Medio de comparación utilizado” se captó para:

- Productos de ahorro (cuentas de ahorro)
- Créditos
- Seguros

**Medio de pago.** Medio más frecuente que las personas de 18 a 70 años acostumbran usar para pagar sus compras menores de 500 o de 501 pesos o más.

Se clasifica en: efectivo, tarjeta de débito o crédito, otra forma de pago o no realiza esos pagos.

**Medio de pago (utilizado en pagos de los últimos tres meses).** Medio más frecuente que las personas de 18 a 70 años usaron en los últimos tres meses para pagar sus compras y/o pago de servicios.

Se clasifica en: transferencia electrónica o aplicación celular, tarjeta de débito o crédito (uso físico) y efectivo.

**Medio utilizado para cubrir faltante de gastos mensuales.** Origen de los ingresos complementarios que utilizó la persona cuando lo que ganó o recibió mensualmente no le alcanzó para cubrir sus gastos en al menos uno de los meses del último año.

**Meses de recuperación.** Número de meses que a las personas de 18 a 70 años les ha llevado recuperarse de los problemas económicos originados por COVID-19.

## N

**Nivel de escolaridad.** Grado de estudio más alto aprobado por la población en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo Nacional (SEN) o su equivalente en el caso de estudios en el extranjero.

Los niveles son: preescolar o kínder, primaria, secundaria, estudios técnicos con secundaria terminada, normal básica, preparatoria o bachillerato, estudios

técnicos con preparatoria terminada, licenciatura o ingeniería (profesional) y maestría o doctorado.

**No Usuarios.** Personas de 18 a 70 años que al momento de la entrevista no tienen algún producto financiero formal.

Se identificaron:

- No usuarios de cuentas de ahorro
- No usuarios de algún crédito
- No usuarios de seguros
- No usuarios de Afore

**Nunca usuarios.** Personas de 18 a 70 años que jamás han tenido algún producto financiero formal.

Se identificaron:

- Nunca usuarios de cuentas de ahorro
- Nunca usuarios de algún crédito
- Nunca usuarios de seguros

**Número de cuentas de ahorro.** Total de cuentas de ahorro del mismo tipo que tiene la persona.

**Número de créditos.** Total de créditos del mismo tipo que tiene la persona.

## O

**Organizar o planear el uso del dinero.** Determinar cómo se va a repartir el dinero entre los diferentes fines antes de comenzar a gastarlo, para asegurarse de cubrir todo lo que se necesita comprar o pagar.

Se puede hacer un plan escrito, en computadora, e inclusive, separar o poner el dinero en diferentes recipientes (sobres, caja, bolsa) o con clips, según el rubro de los gastos que habitualmente se tienen

## P

**Pago mínimo.** Es la cantidad que se establece en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito, que corresponde a la cantidad mínima que el tarjetahabiente debe pagar en el mes o periodo en una fecha límite, para que se considere hecho a tiempo y el crédito quede al corriente.

**Parentesco.** Vínculo o lazo de unión que tiene el integrante del hogar con el jefe(a) del mismo, ya sea consanguíneo, conyugal, de afinidad, adopción o de costumbre.

**Pensión.** En relación con la seguridad social, es un pago temporal o de por vida que recibe una persona cuando se encuentra en una situación que la hace acreedora de una cantidad económica, ya sea de los

sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas.

Así pues, es la compensación económica que recibe un trabajador retirado por parte de instituciones de seguridad social, así como de las administradoras de fondos para el retiro (Afores).

**Percepción de la capacidad de pago de sus deudas.** Sensación que tiene la persona de 18 a 70 años respecto a la posibilidad que tiene de pagar todos los créditos formales contratados.

**Periodo de referencia (de actividad económica).** Mes anterior al que se realiza la entrevista y al cual están referidas las características económicas de las personas de 18 a 70 años.

**Periodo equivalente de ahorro.** Monto estimado de ahorro formal e informal que puede obtenerse a partir de lo que la persona gana por su trabajo o de lo que recibe para sus gastos (o los del hogar).

Se clasifica en: ahorró una semana de lo que gana o recibe, ahorró una quincena de lo que gana o recibe, ahorró un mes de lo que gana o recibe o ahorró más de un mes de lo que gana o recibe.

**Persona elegida.** Integrante del hogar de 18 a 70 años cuya fecha de cumpleaños es la inmediata posterior a la fecha de entrevista, en el caso de usar cuestionario en papel; o que se seleccionó aleatoriamente, en el caso del cuestionario electrónico.

Esta persona es la que proporcionó la información sobre sus características sociodemográficas y la temática de inclusión financiera.

**Plan privado de retiro (no Afore).** Instrumento financiero que capta los ahorros de las personas para ponerlos a trabajar en un fondo de inversión a largo plazo.

Este esquema de ahorro privado se creó como un instrumento complementario a la cuenta del trabajador(a) para incrementar el monto de su retiro.

**Población desocupada.** Personas de 18 a 70 años que, no estando ocupadas, buscaron activamente incorporarse a alguna actividad económica durante el mes de referencia.

**Población económicamente activa (PEA).** Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia, realizaron o tuvieron una actividad económica (población ocupada) o buscaron activamente un trabajo en

algún momento del mes anterior al de la entrevista (población desocupada).

**Población no económicamente activa (PNEA).** Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia no realizaron una actividad económica ni buscaron desempeñar una, durante el mes anterior a la entrevista.

**Población ocupada.** Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia dedicaron al menos una hora a realizar una actividad económica en cualquiera de las semanas del mes anterior al de la entrevista, sin importar si les pagaron o no.

Incluye a quienes realizaron actividades agrícolas o ganaderas para el consumo familiar.

Incluye a los ocupados que tenían trabajo, pero no lo desempeñaron temporalmente sin que por ello perdieran el vínculo con este; así como a quienes ayudaron en alguna actividad económica sin recibir un sueldo o salario.

**Portabilidad de nómina.** Es el derecho que tiene la población trabajadora de transferir su sueldo, como titular de la cuenta en la que le depositan su salario, a la entidad financiera que él elija y sin costo alguno por solicitarla.

**Posición en la ocupación.** Clasificación de la población ocupada, según su relación con los medios de producción y con la propiedad de los bienes y servicios generados en el desempeño de su trabajo.

**Préstamo.** Véase Crédito.

**Presupuesto.** Consiste en registrar los ingresos y gastos de un periodo determinado antes de gastarlo, lo que permite saber la cantidad de dinero con que se cuenta y a qué se destina cada peso del ingreso, ya sea que se lleve en papel (libreta) o algún otro medio.

**Prima.** Es la cantidad de dinero que paga el contratante o asegurado a la compañía de seguros a cambio de la cobertura y protección de un riesgo.

**Producto financiero.** Para fines de la encuesta, se refiere a las cuentas de ahorro, créditos bancarios (o de otra institución financiera), seguros o Afore que la persona tiene con una institución financiera formal.

**Programas sociales.** Programas de gobierno que buscan impulsar el desarrollo social y humano de la población para abatir las condiciones de pobreza, y mejorar el acceso a los servicios básicos como: agua,

alimentación suficiente, salud, educación, vivienda y a todos aquellos servicios que impacten en el bienestar de las personas y de las comunidades.

## R

**Razón de no aportaciones voluntarias.** Motivos por los cuales la persona que tiene Afore o cuenta de ahorro para el retiro, no realiza depósitos adicionales como trabajador, lo cual podría incrementar su cuenta de ahorro para el retiro.

**Razón de contratación de cuenta(s).**

**Razón de no satisfacción de servicio.** Motivos por los cuales la población que tiene un producto financiero está a disgusto o inconforme con la atención que le han proporcionado en la institución con quien lo contrató.

La “Razón de no satisfacción del servicio” se captó para:

- Seguros
- Afore

**Razón de no tenencia de Afore.** Motivos por los cuales la población no tiene una cuenta de ahorro para el retiro o Afore en el momento de la entrevista.

**Razón de no tenencia (de productos financieros).** Motivos por los cuales la población nunca ha contratado algún producto en una institución financiera formal o en el pasado sí lo tuvieron, pero en el momento de la entrevista ya no.

La “Razón de no tenencia de productos financieros” se estableció para:

- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de cuentas de ahorro
- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de algún crédito formal
- Alguna vez usuarios (ex usuarios) de seguros
- Nunca usuarios de cuentas de ahorro
- Nunca usuarios de algún crédito formal
- Nunca usuarios de seguros

**Razón de no uso de canales financieros.** Motivos por los cuales la población no utiliza estos medios para realizar alguna operación financiera, servicio o trámite

La “Razón de no uso de canales financieros” se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras
- Cajeros automáticos
- Corresponsales bancarios

**Razón de no uso de tarjeta.** Motivos por los cuales la población que tiene tarjeta no la utiliza durante el mes para hacer compras.

La “Razón de no uso de tarjeta” se captó para:

- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito bancaria o departamental

**Razón de preferencia para pagar en efectivo.** Motivos por los que la población favorece el pago de sus compras con dinero en efectivo en relación con el uso de tarjeta de débito.

**Razón de rechazo de solicitud de crédito.** Motivos por los cuales alguna institución financiera negó un crédito a una persona.

**Recepción de dinero de personas de otro país.** Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, que recibieron dinero desde otro país, de aquellas que no lo recibieron.

**Regiones geográficas.** Áreas en que se agruparon las entidades federativas de la República Mexicana como una de las alternativas para explotar la información de la encuesta.

Se formaron seis regiones geográficas:

**Región Noroeste:** Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Durango, Sinaloa y Sonora.

**Región Noreste:** Coahuila, Nuevo León, San Luis Potosí y Tamaulipas.

**Región Occidente y Bajío:** Aguascalientes, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Querétaro, Zacatecas y Colima.

**Región Ciudad de México:** Ciudad de México

**Región Centro sur y Oriente:** Estado de México, Hidalgo, Morelos, Puebla, Tlaxcala y Veracruz

**Región Sur:** Campeche, Chiapas, Guerrero, Quintana Roo, Tabasco, Yucatán y Oaxaca.

**Registro de gastos.** Consiste en anotar todos los gastos en una libreta o algún otro medio para tener mayor control y mejor seguimiento de lo que se gana o recibe, así como de lo que se gasta.

**Rembolso de la suma asegurada.** Mecanismo mediante el cual la aseguradora reintegra a la persona asegurada la cantidad monetaria originada de un siniestro cubierto en la póliza.

En el caso de los automóviles, le cubre el gasto originado por la reparación de este.

**Residencia habitual.** Se considera a la vivienda o morada que sirve como alojamiento específico a la per-

sona, en la cual duerme normalmente, puede salir y volver a ella en el momento que lo desee, es decir, el lugar que daría como respuesta a la pregunta ¿en dónde vive usted?

**Residente habitual.** Personas que viven normalmente en la vivienda, donde generalmente duermen, preparan sus alimentos, comen, se protegen del ambiente y, por ello, la reconocen como su residencia habitual.

**Riesgo.** Probabilidad de que suceda un evento adverso debido a causas fortuitas o actos u omisiones de terceros que afectan el bienestar de la persona o de sus familiares, y como una medida para prevenir sus consecuencias se contrata un seguro por un tiempo estipulado, para que la aseguradora pague la indemnización convenida en caso de que suceda.

**Riesgo financiero.** Para fines de la Encuesta es la probabilidad que existe de perder el dinero invertido en opciones o negocios que ofrecen elevadas ganancias en el corto plazo.

**Robo de identidad.** Consiste en el robo de los datos de una persona para poder hacerse pasar por ella, con el fin de obtener créditos, contratar líneas telefónicas, obtener documentos o cualquier otro beneficio financiero en perjuicio del dueño de los datos.

## S

**Seguro.** Es un contrato (póliza) por medio del cual una persona (asegurado(a)) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo a cambio de un pago o prima.

**Seguro de auto.** Aquel que protege el automóvil del asegurado(a) contra los riesgos estipulados en la póliza.

Algunos riesgos que puede cubrir en función de la cobertura son: choque o volcadura, incendio, robo total, lesiones a ocupantes, así como daños a terceros en su persona y en sus bienes en caso de accidentes vehicular.

**Seguro de casa.** Es el que otorga cobertura contra el riesgo de daños físicos que sufra la vivienda.

La cobertura puede ser por robos en el interior de la vivienda, por daños a los muebles, o bien, daños ocasionados por desastres naturales (terremotos, huracanes, erupciones volcánicas, etc.), o por incendios.

**Seguros de daños.** Son los que protegen el patrimonio de las personas aseguradas contra los daños que podrían sufrir sus bienes materiales.

**Seguro de educación.** Este instrumento financiero constituye, además de un ahorro, una garantía para la educación de las hijas e hijos, pues su finalidad es tener un capital que permita solventar los costos de la escuela, sin embargo, la institución con la que se contrata debe pagar la suma asegurada, aunque esta no sea destinada para gastos educativos.

**Seguro de gastos médicos.** Aquel en que la aseguradora paga como indemnización, el reembolso de los gastos realizados por el asegurado(a) con motivo de una enfermedad, tratamiento médico o incapacidad prevista en la póliza.

**Seguros de personas.** Son los que amparan los riesgos que pueden afectar a una persona (asegurado) en su vida, integridad personal, salud o vitalidad.

**Seguro de vida.** Es el que cubre el riesgo de muerte, incapacidad o invalidez de las personas.

**Seguro personal contra accidentes.** Es aquel que tiene por objeto cubrir los gastos en caso de accidentes que provoquen la muerte o la incapacidad del asegurado(a), a consecuencia de las actividades previstas en el contrato.

**Seguro Popular (Sistema de Protección Social en Salud).** Servicio médico al que puede acceder de manera voluntaria, por su condición laboral y socioeconómica, la población que no es derechohabiente en las instituciones de seguridad social como el IMSS, ISSSTE, Pemex, etcétera.

**Seguro del INSABI o Seguro Popular (Sistema de Protección Social en Salud).** Servicio médico al que la población que no es derechohabiente en alguna institución de salud puede acceder de manera voluntaria.

**Sexo.** Condición biológica que distingue a las personas en hombres y mujeres.

**Solicitud de reclamo.** Trámite que efectúa la persona asegurada ante la aseguradora para obtener la cantidad monetaria o servicio fijado en las condiciones generales de la póliza, a consecuencia de un siniestro cubierto por ella.

**Sucursales bancarias (bancos).** Son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero y quienes lo necesitan facilitando así, el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas, domiciliación, etcétera.

Se caracterizan por ofrecer un servicio a nivel personal.

## T

**Tarjeta de crédito bancaria.** Producto financiero emitido por un banco o institución financiera que es otorgado al abrir una cuenta de crédito.

Dicho de otra forma, es un plástico que sirve como medio de pago en algunos establecimientos, con la característica de que el monto gastado es un préstamo que deberá ser liquidado en fechas establecidas.

**Tarjeta de crédito comercial o departamental.** Producto financiero que opera bajo el mismo concepto que la tarjeta de crédito bancaria, pero el otorgante o acreedor es un establecimiento comercial.

**Tarjeta de débito.** Es un medio de pago ligado generalmente a una cuenta (de ahorro, cheques) donde la persona usuaria deposita sus recursos para disponer de ellos en la ventanilla de una sucursal bancaria, cajeros automáticos y/o establecimientos comerciales o internet.

**Tarjeta de débito de nómina.** Es un medio de pago ligado a la cuenta nómina donde la empresa o institución deposita el salario y demás prestaciones laborales del trabajador(a).

**Tarjeta prepagada.** Es una tarjeta que la persona usuaria compra con determinado saldo que le permite anticipar el importe de su consumo y a la cual, es posible abonar dinero periódicamente o cuando se termina el saldo, para continuar usándola en el pago de transporte, servicios o compras.

**Tamaño de localidad.** Clasificación de las localidades de acuerdo con el número de personas que las habitan. Para fines de la encuesta se dividió en dos tamaños: de 1 a 14 999 habitantes (rural) y de 15000 y más habitantes (urbano).

**Teléfono móvil inteligente (smartphone en inglés).** En comparación con los celulares comunes, son teléfonos con mayor capacidad de almacenar datos y de realizar actividades semejantes a las de una microcomputadora. El término “inteligente” hace referencia a sus capacidades de procesamiento; y el acceso al correo electrónico y de conexión a internet son sus características indispensables, así como permitir al usuario instalar programas adicionales.

**Tenencia de activos.** Bienes muebles o inmuebles que son propiedad de las personas de 18 a 70 años.

**Tenencia de celular.** Cuando la persona tiene un celular, sea común o inteligente.

**Tenencia (de Productos financieros).** Para fines de la encuesta refiere a cuando la población tiene algún

producto o servicio que ha contratado con alguna institución financiera formal.

La “Tenencia” se captó para:

- Cuentas de Ahorro
- Créditos (formales)
- Seguros
- Afore

**Tiempo de traslado.** Minutos u horas ocupados por la población para llegar al canal financiero que usa regularmente cuando necesita realizar algún trámite u operación financiera.

El “Tiempo de traslado” se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras
- Cajeros automáticos
- Corresponsales bancarios

**Tipo de activos.** Diferenciación de los bienes muebles o inmuebles de los que son propietarias las personas de 18 a 70 años.

El tipo de activo que capta la encuesta es vivienda o departamento; automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto, tierra de cultivo o terreno y otro tipo de propiedades.

**Tipo de afectación económica.** Problema económico que tuvo la persona a consecuencia del COVID-19.

Se clasifica en: tuvo una reducción de lo que gana o recibe, tuvo gastos de salud o funerarios y perdió su empleo o fuente de ingresos.

**Tipo de Afore.** Véase Administradora de Afore.

**Tipo de ahorro informal.** Clasificación del ahorro informal de acuerdo con las formas o medios utilizados por la población para guardar el dinero, las cuales no están autorizadas ni reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Se clasifica en prestando dinero, comprando animales o bienes, en una caja de ahorro (no regulada), con familiares o personas conocidas, en una tanda y en casa.

**Tipo de cuenta.** Clasificación de los diferentes productos de cuentas para el ahorro que emiten las instituciones financieras reguladas.

Se clasifica en: cuenta de nómina o pensión, cuenta de apoyos de gobierno, cuenta de ahorro, cuenta de cheques, cuenta de depósito a plazo fijo, fondo de inversión, cuenta contratada por internet o aplicación como Mercado Pago o Albo y otro tipo de cuenta.



**Tipo de crédito formal.** Clasificación de los diferentes productos de crédito que emiten los bancos o las instituciones financieras reguladas.

Se clasifican en: tarjeta de crédito departamental, tarjeta de crédito bancaria, crédito de nómina, crédito personal, crédito automotriz, crédito hipotecario, crédito grupal (comunal o solidario), crédito contratado por internet o aplicación, otro tipo de crédito.

**Tipo de crédito informal.** Diferenciación de los créditos informales de acuerdo con la fuente de donde proviene el dinero del préstamo, las cuales no están autorizadas ni reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Se clasifica en: caja de ahorro del trabajo o de conocidos; casa de empeño; amistades o personas conocidas; de familiares y otro.

**Tipo de no usuarios.** Clasifica a las personas de 18 a 70 años que, al momento de la entrevista, no tienen algún producto de ahorro, crédito o seguro, en Nunca usuarios y Alguna vez usuarios (ex usuarios).

**Tipo de problema financiero.** Delitos financieros de los que fue víctima la población en los últimos tres años.

La encuesta captó clonación de tarjeta de crédito o débito, robo de identidad, fraude (pirámide, arbolito, flor de la abundancia) y fraude (le ofrecieron un producto financiero o premio).

**Tipo de producto financiero.** Véase producto financiero.

**Tipo y forma de pago utilizado.** Medio de pago usado por las personas para realizar determinado tipo de compras o pago de servicios.

**Tipo de seguro.** Diferenciación de los seguros que ofrecen las compañías aseguradoras de acuerdo con el riesgo que cubren en las personas o en sus bienes materiales.

Se clasifican en seguro de vida, de gastos médicos, de auto, personal contra accidentes, de casa, de educación, plan privado de retiro, entre otros.

**Transferencia.** Es el movimiento de dinero que se realiza de una cuenta a otra a través de banca móvil o de banca por internet.

**Transferencia electrónica.** Aquellos depósitos que se realizan entre cuentas de distintos bancos. También se le conoce como transferencia interbancaria o pagos por SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios).

**Traspaso del crédito.** Trámite que las personas de 18 a 70 años realizan para trasladar alguno de sus créditos formales de una institución financiera a otra.

## U

**Usuarios.** Personas de 18 a 70 años que al momento de la entrevista tienen algún producto financiero formal.

Se identificaron:

- Usuarios de cuentas de ahorro
- Usuarios de algún crédito formal
- Usuarios de seguros
- Usuarios de Afore

## V

**Variabilidad del ingreso.** Situación que permite identificar si la persona recibe un ingreso fijo o variable por el desempeño de su trabajo.

**Vivienda.** Espacio delimitado generalmente por paredes y techos de cualquier material, con entrada independiente, que se construyó para la habitación de personas o bien, que en el momento de la entrevista se utiliza para vivir.

**Vivienda particular.** Vivienda destinada, construida o adaptada para el alojamiento de personas que forman hogares.

## Bibliografía

---

Alliance for Financial Inclusion (AFI), “About us” y “Members”. <https://www.afi-global.org/about/> [Consultado el 25/08/2021]

Alliance for Financial Inclusion (AFI), *Medición de la inclusión financiera. Conjunto principal de Indicadores de Inclusión Financiera*, AFI, 2013. [Consultado el 24/08/2021 en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69640/Indicadores\\_AFI.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69640/Indicadores_AFI.pdf)]

Andrade, Gabriela, et. al., *Los mecanismos de pago digitales. Una guía para los proyectos de protección social durante pandemias*, BID, 2020.

Banamex-UNAM, *La primera encuesta sobre cultura financiera en México*, Banamex-UNAM, México, 2008.

Bottan, Nicolas L., Hoffmann, Bridget; Vera-Cossio, Diego A., *The Unequal Impacto of the Coronavirus Pandemic: Evidence from Seventeen Developing Countries*, BID, Agosto 2020 [Consultado el 19/10/2021 en: <https://publications.iadb.org/en/the-unequal-impact-of-the-coronavirus-pandemic-evidence-from-seventeen-developing-countries>]

Broens Nielsen, Karina, “10 Useful Data Sources for Measuring Financial Inclusion”. <https://www.cgap.org/blog/10-useful-data-sources-measuring-financial-inclusion> [Consultado el 21/10/2021]

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), *Reporte de Inclusión Financiera 1*, México, CNBV, 2009.

Comité de Educación Financiera (CEF), *Estrategia Nacional de Educación Financiera*, México, (s/a).

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), *¿Qué funciona y qué no en inclusión financiera? Guías prácticas de políticas públicas*, Ciudad de México, CONEVAL, 2019.

Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), *Política Nacional de Inclusión Financiera*, México, 2016. [Consultado el 20/10/2021 en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF\\_ver\\_1jul2016CONAIF\\_vfinal.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF_ver_1jul2016CONAIF_vfinal.pdf)]

Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF)/ Comité de Educación Financiera (CEF), *Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)*, México, 2020.

De Olloqui, Fernando et. al., *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*, BID, 2015.

Diario Oficial de la Federación (DOF) (12/07/2019), *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*. [Consultado el 07/07/2021 en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019)]

Diario Oficial de la Federación (DOF), (5/ agosto/2020), *Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Programa sectorial derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*. [Consultado el 06/07/2021 en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5597864&fecha=05/08/2020)]

EIU (Economist Intelligence Unit), *Microscopio global 2018: El entorno para la Inclusión Financiera*, Patrocinado por AfDB, Bill & Melinda Gates Foundation, Accion, BID Lab, BID Invest, Accion, and Metlife Foundation, EIU, Nueva York, 2018.



GPFI (Global Partnership for Financial Inclusion), *G20 Financial Inclusion Indicators*. 2016.

Monetary International Found, “About FAS” y “What is the Financial Access Survey (FAS)?”. <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C&slid=1412015057755> y <https://datahelp.imf.org/knowledgebase/articles/882546-what-is-the-financial-access-survey-fas>. [Consultado el 23/08/2021]

National Check and Currency, *Cómo Kenia revolucionó la Inclusión Financiera*. <https://www.natcnc.com/msb/como-kenia-revoluciono-la-inclusion-financiera/?lang=es> [Consultado el 21/10/2021]

Nuguer Victoria y Andrew Powell (coords.), *La inclusión en tiempos de COVID-19*, BID, 2020.

Organización de las Naciones Unidas (ONU), *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*, ONU, 2015, págs. 17-30. [Consultado el 21/10/2021 en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/291/93/PDF/N1529193.pdf?OpenElement>]

Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD), *G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries*, OECD, 2017.

Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD), *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion*, OECD, 2018.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)/ Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*, OCDE, 2020.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), *et al., Perspectivas económicas de América Latina 2019: Desarrollo en transición*, OCDE Publishing, Paris, 2019.

Roa, María José y Óscar Alfonso Carvallo, *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe*, BID, 2018.