



Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2023







PRESENTACIÓN

El Artículo 4° de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), establece que los servicios financieros deben cumplir la Función Social (FS) de contribuir al desarrollo integral para el vivir bien y a la eliminación de la pobreza, la exclusión social y económica de la población. Asimismo, el Artículo 17 de la referida Ley dispone que entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera está el asegurar que las Entidades Financieras (EF) satisfagan las necesidades del Consumidor Financiero (CF). Un mecanismo para el logro de ese objetivo es la realización de estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los CF.

Es por ello que esta encuesta tiene una importancia significativa, siendo una herramienta clave para la recolección de datos y la obtención de información detallada sobre el acceso y uso de los servicios financieros por parte de la población.

En ese sentido, desde el año 2015 esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) realiza anualmente la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) que evalúa las necesidades de los CF y el nivel de atención de las mismas, así como el grado de satisfacción con relación a los servicios de las entidades del Sistema Financiero y las percepciones del cumplimiento de la FS de éstas.

Durante los años 2020 y 2021, debido a la Pandemia del Coronavirus (COVID-19), la encuesta se llevó a cabo en línea. A partir del año 2022, dicha encuesta se desarrolló en modalidad híbrida, combinando la modalidad presencial con la modalidad en línea. De esta manera, la ENSF 2023 se realizó en ambas modalidades: una presencial el 15 de noviembre de 2023 y otra en línea, del 13 de noviembre al 12 de diciembre de 2023.

Para llevar a cabo esta labor, la encuesta en la modalidad presencial se realizó en 557 Puntos de Atención Financiera (PAF) y contó con la participación de 154 servidores públicos de ASFI (como encuestadores en el área rural y supervisores en el área urbana) y 456 estudiantes universitarios (como encuestadores en el área urbana). La encuesta presencial abarcó 83 municipios, recopilando información de 7.299 CF.

Por su parte, la encuesta en la modalidad en línea estuvo disponible en el sitio web de ASFI, durante 30 días (del 13 de noviembre al 12 de diciembre de 2023). Para lograr una mayor participación de los CF, la misma fue promocionada a través de distintos medios de comunicación y mediante mensajes cortos de texto que enviaron las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) a sus clientes. En cuanto a esta modalidad, participaron más de 27.000 personas de todo el país.

Los resultados evidenciaron una mejora en las condiciones económicas debido a las medidas implementadas desde el Nivel Central del Estado, lo que influyó positivamente en las percepciones de la población. Las expectativas de los CF sobre una mejora económica aumentaron un 19% en comparación a 2022. Estos resultados estuvieron en línea con el proceso de reactivación económica del país, que registró un crecimiento con inflación controlada.

En el ámbito financiero, la emisión de disposiciones específicas para mantener la dinámica de la cartera y los depósitos, así como para brindar mecanismos de apoyo a prestatarios, prioritariamente del sector productivo, permitieron una mejora significativa en las percepciones de la población sobre el sistema financiero. Como resultado, el Índice de Satisfacción (IS) con relación a los servicios financieros prestados por las EF se mantuvo estable con un resultado similar al obtenido en 2022 y un 15% superior con respecto a 2021. Del mismo modo, el Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social (IFS) continuó casi en el mismo nivel que en 2022 y un 20% mayor con respecto a 2021.

Además, la encuesta destacó las necesidades de los CF, subrayando la importancia de que las EIF trabajen en mejorar varios aspectos, tales como realizar una mayor

difusión sobre el derecho a reclamar por un mal servicio y que las entidades evalúen la gestión de los reclamos para reducir la insatisfacción. También es importante mejorar la orientación a los jóvenes y analizar por qué consideran que no reciben una atención igualitaria.

En resumen, los datos recolectados durante la ENSF 2023, proporcionan una base sólida para dirigir las acciones de ASFI en favor de la población, así como impulsar la implementación de mejoras por parte de las entidades financieras, contribuyendo a una mayor inclusión financiera y un desarrollo económico más equitativo y sostenible.

Por consiguiente, tengo el agrado de presentar el Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2023.

Lic. Ivette Espinoza Vasquez
Directora General Ejecutiva a.i.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	15
1. ASPECTOS GENERALES.....	16
1.1 Marco Legal.....	16
1.2 Justificación.....	16
1.3 Objetivos de la Encuesta.....	16
2. METODOLOGÍA.....	16
2.1 Modalidad de la Encuesta.....	16
2.2 Diseño del Cuestionario.....	20
2.3 Diseño del Muestreo.....	20
2.4 Indicadores y escala de medición.....	21
2.5 Recolección de información.....	22
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	22
3.1 Nivel de participación.....	22
3.2 Índice de Satisfacción.....	24
3.3 Cumplimiento de la Función Social.....	28
3.4 Evolución de los Índices de Satisfacción y de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social.....	33
3.5 Expectativas de la Economía y del Sector Financiero.....	34
3.6 Inclusión Financiera.....	37
3.7 Educación financiera.....	48
3.8 Necesidades financieras.....	51
CONCLUSIONES.....	54
ANEXO 1	
TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO MODALIDAD PRESENCIAL	
SECCIÓN 1 SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	57
SECCIÓN 2 FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	59
SECCIÓN 3 AHORROS.....	61
SECCIÓN 4 CRÉDITOS.....	62
SECCIÓN 5 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO.....	64
SECCIÓN 6 PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA.....	68
SECCIÓN 7 INCLUSIÓN FINANCIERA.....	70
SECCIÓN 8 INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA.....	72
SECCIÓN 9 DATOS DEL (LA) ENCUESTADO(A) Y OTRAS CARACTERÍSTICAS.....	75
ANEXO 2	
TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO MODALIDAD EN LÍNEA	
SECCIÓN 1 SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	81
SECCIÓN 2 FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	83
SECCIÓN 3 AHORROS.....	84
SECCIÓN 4 CRÉDITO.....	86
SECCIÓN 5 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO.....	88

SECCIÓN 6 PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA.....	92
SECCIÓN 7 INCLUSIÓN FINANCIERA.....	94
SECCIÓN 8 INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA.....	97
SECCIÓN 9 DATOS DEL (LA) ENCUESTADO(A) Y OTRAS CARACTERÍSTICAS.....	100

GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Participantes mujeres y varones en la encuesta “en línea”, por departamento	19
Gráfico N° 2 Evolución del IS.....	23
Gráfico N° 3 IS y calidad de los servicios financieros.....	23
Gráfico N° 4 Evolución de la calidad de los servicios financieros y el IS.....	24
Gráfico N° 5 CF que consideran que el Sistema Financiero es solvente y confiable.....	24
Gráfico N° 6 CF que consideran que el Sistema financiero es transparente e inclusivo.....	25
Gráfico N° 7 IS y participación según género.....	25
Gráfico N° 8 IS y participación según municipios urbanos y rurales.....	25
Gráfico N° 9 IS por grupo etario	26
Gráfico N° 10 IS según nivel de ingresos de los encuestados.....	26
Gráfico N° 11 IS según nivel educativo.....	27
Gráfico N° 12 IS por la frecuencia de uso de los servicios financieros.....	27
Gráfico N° 13 IS según actividad económica del consumidor financiero.....	28
Gráfico N° 14 IS según departamento.....	28
Gráfico N° 15 Evolución del IFS.....	29
Gráfico N° 16 Percepción de la FS con relación a mejoras en la calidad de vida y la contribución del sistema.....	29
Gráfico N° 17 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la FS por género.....	30
Gráfico N° 18 IFS según municipios urbanos y rurales.....	30
Gráfico N° 19 IFS por grupo etario.....	30
Gráfico N° 20 IFS por nivel de ingreso.....	31
Gráfico N° 21 IFS según nivel educativo.....	31
Gráfico N° 22 IFS por frecuencia de uso.....	32
Gráfico N° 23 IFS por actividad económica.....	32
Gráfico N° 24 IFS por departamento.....	33
Gráfico N° 25 Evolutivo de los índices.....	33
Gráfico N° 26 Evolutivo de los índices y su relación con el entorno económico.....	34
Gráfico N° 27 Percepción presente de la situación económica del CF.....	36
Gráfico N° 28 Expectativa futura de la situación económica.....	37
Gráfico N° 29 CF que tienen depósitos en una entidad de intermediación financiera.....	37
Gráfico N° 30 Facilidad para abrir cuentas por edad.....	38
Gráfico N° 31 Facilidad para abrir cuentas por ingresos.....	38
Gráfico N° 32 Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras según nivel educativo	39
Gráfico N° 33 Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras por departamento	39
Gráfico N° 34 Facilidad para abrir cuentas según municipios urbanos y rurales.....	39
Gráfico N° 35 CF que tienen un préstamo en una entidad de intermediación financiera.....	40

Gráfico N° 36 Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras por grupo etario.....	40
Gráfico N° 37 Facilidad de acceso al crédito en las entidades financieras según nivel educativo.....	41
Gráfico N° 38 Facilidad de acceso al crédito en las entidades financieras según nivel de ingresos.....	41
Gráfico N° 39 Facilidad para acceder al crédito por departamento.....	42
Gráfico N° 40 Facilidad para acceder al crédito según municipios urbanos y rurales.....	42
Gráfico N° 41 Facilidad de acceso a servicios varios de las EF por grupo etario	43
Gráfico N° 42 Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras según nivel educativo.....	43
Gráfico N° 43 Facilidad de acceso a servicios varios de las EF según nivel de ingreso.....	44
Gráfico N° 44 Facilidad de acceso a servicios varios de las EF por departamento	44
Gráfico N° 45 Facilidad para acceder a servicios varios de las EF según municipios urbanos y rurales.....	44
Gráfico N° 46 Uso de tarjetas de débito y crédito según sexo.....	45
Gráfico N° 47 Uso de tarjetas de débito en municipios urbanos y rurales.....	46
Gráfico N° 48 Uso de Banca Móvil y Banca por Internet según sexo.....	46
Gráfico N° 49 Uso de Banca Móvil y Banca por Internet según municipios urbanos y rurales.....	47
Gráfico N° 50 Uso de Billetera Móvil según sexo.....	47
Gráfico N° 51 Uso de Billetera Móvil según municipios urbanos y rurales.....	48
Gráfico N° 52 Medios preferidos para recibir capacitación.....	48
Gráfico N° 53 Medios preferidos para recibir capacitación por grupo etario.....	49
Gráfico N° 54 Temáticas en las cuales les gustaría ser capacitados a los encuestados.....	50
Gráfico N° 55 Tipo de temáticas generales de capacitación por grupo etario.....	50
Gráfico N° 56 Facilidad para abrir cuentas por edad en la que los CF recibieron educación financiera.....	51
Gráfico N° 57 Orientación que reciben los jóvenes de parte de las EF.....	52
Gráfico N° 58 Percepción de los jóvenes sobre el trato que reciben de las EF.....	52
Gráfico N° 59 Servicios que se podrían realizar mediante Banca por Internet en vez de acudir a las PAF de las EF.....	53

CUADROS

Cuadro N° 1 Lista de municipios considerados para el relevamiento de datos en la modalidad presencial.....	18
Cuadro N° 2 Indicadores del sector financiero y sus componentes.....	35
Cuadro N° 3 Indicadores de situación económica y sus componentes.....	35

ESQUEMAS

Esquema N° 1 Modalidades de la ENSF 2023.....	17
Esquema N° 2 Temáticas consideradas en la boleta de la ENSF 2023.....	20
Esquema N° 3 Método de determinación de la muestra - Muestreo complejo bietápico.....	21
Esquema N° 4 Escala de calificación para los indicadores de satisfacción y función social.....	21
Esquema N° 5 Escala de calificación para los índices de expectativas económicas y financieras...22	
Esquema N° 6 Modalidades en las que se desarrolló la ENSF 2023.....	22
Esquema N° 7 Percepción presente del ahorro, del crédito y del sector financiero.....	35

<i>Esquema N° 8 Expectativa futura del crédito.....</i>	<i>36</i>
<i>Esquema N° 9 Expectativa futura del sector financiero.....</i>	<i>36</i>
<i>Esquema N° 10 Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras.....</i>	<i>38</i>
<i>Esquema N° 11 Facilidad para obtener créditos en las entidades financieras.....</i>	<i>40</i>
<i>Esquema N° 12 Facilidad para acceder a servicios varios.....</i>	<i>42</i>
<i>Esquema N° 13 Uso de tarjetas de crédito o débito.....</i>	<i>45</i>
<i>Esquema N° 14 Uso de banca por internet y banca móvil.....</i>	<i>46</i>
<i>Esquema N° 15 Uso de billetera móvil.....</i>	<i>47</i>
<i>Esquema N° 16 Conocimiento de los encuestados sobre fondos de garantía y crédito.....</i>	<i>51</i>
<i>Esquema N° 17 Una mayoría de consumidores financieros conocen que pueden reclamar.....</i>	<i>52</i>
<i>Esquema N° 18 Aprovechamiento de los fondos de crédito y garantía por parte de la gente joven.....</i>	<i>53</i>

ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1 Municipios considerados para el relevamiento de datos en la modalidad presencial.....	17
Ilustración N° 2 Cobertura de la ENSF modalidad en línea.....	19

ACRÓNIMOS

ASFI	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
CF	Consumidor Financiero
EF	Entidad Financiera
EIF	Entidad de Intermediación Financiera
ENSF	Encuesta Nacional de Servicios Financieros
FS	Función Social
IFS	Índice de Percepción con la Función Social
IS	Índice de Satisfacción
LSF	Ley N° 393 de Servicios Financieros
SMS	Servicio de Mensajería Corta
PAF	Punto de Atención Financiera



INTRODUCCIÓN

La Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) se efectúa anualmente desde 2015, en el marco de lo establecido en la LSF. Considerando la experiencia de años anteriores, se optó por mantener una estrategia mixta para la realización de la ENSF 2023, combinando las modalidades en línea y presencial. Se diseñó un cuestionario único para ambas modalidades de la encuesta, con 65 preguntas distribuidas en 9 secciones. Para la encuesta en línea, se elaboró un formulario electrónico intuitivo que estuvo disponible en el sitio web de ASFI por 30 días, permitiendo un acceso sencillo y conveniente para los CF.

De manera análoga a gestiones anteriores, se implementaron diversas estrategias para fomentar la participación de los CF en la encuesta, una de ellas consistió en enviar invitaciones por mensajes de texto (SMS) mediante las EIF. Además, se llevó a cabo una intensa campaña comunicacional a través de diversos medios para ampliar el alcance y la difusión de la encuesta.

A partir de los datos recopilados en la ENSF 2023, se construyeron los IS de los servicios financieros brindados por las EIF y de percepción de su cumplimiento de la FS, alcanzando un valor de 7,81 y 7,46 respectivamente, sobre un máximo de 10, lo que representa una ligera disminución del 0,38% y 0,40% en comparación con el año 2022, resultados asociados en buena medida a la situación del intervenido Banco Fassil S.A., al efecto del diferimiento en la post pandemia, el mercado cambiario, los efectos de los conflictos sociales y a los fenómenos climatológicos adversos, que incidieron en las actividades económicas de los CF. No obstante, si los comparamos con los resultados registrados durante la gestión 2021 (6,81 y 6,48), se evidencia que se mantiene un nivel alto de estos índices.

El gobierno nacional declaró el 2023, como el “Año de la Juventud hacia el Bicentenario” con la finalidad de impulsar la participación activa de los jóvenes en la generación de políticas de empleo, espacios de dialogo, acceso a créditos, con miras a la celebración del bicentenario de independencia del país. En esa línea, la ENSF 2023, incluyó un grupo de preguntas referidas a las necesidades de los jóvenes en materia financiera.

Asimismo, la ENSF 2023, también incluyó preguntas relacionadas con el uso de los fondos creados para apoyar el acceso a créditos en el marco del cumplimiento de la FS.

De esa manera, los resultados de la encuesta revelaron las necesidades financieras que requieren atención por parte de las entidades financieras (EF) tales como, entre las que se encuentran: el fortalecimiento de programas de educación financiera para los jóvenes y mecanismos de acceso a productos y servicios financieros para este grupo etario.

La novena versión de la ENSF 2023, al igual que lo ocurrido con versiones previas, se constituye en un insumo relevante para la formulación de políticas y la aplicación de medidas que permitan mejorar los servicios que brindan las EIF a los CF, así como profundizar su acceso y uso.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Marco Legal

El Artículo 4° de la LSF estipula que los servicios financieros deben cumplir la FS de promover el desarrollo integral y combatir la pobreza, así como la exclusión social y económica. De manera complementaria, el Artículo 17°, especifica que uno de los fines primordiales de la regulación y supervisión financiera es asegurar que las necesidades de los CF sean plenamente atendidas por las EF. En concordancia con este propósito, el Artículo 73 establece la obligación de llevar a cabo estudios que evalúen las necesidades y el grado de satisfacción de los CF, reforzando así el compromiso de la citada Ley con el bienestar y la inclusión financiera de la población.

El Artículo 116 de la LSF, señala que ASFI efectuará encuestas anuales representativas, que cubran todos los segmentos de los CF, así como todas las regiones del país, con los siguientes propósitos principales: evaluar las necesidades financieras de los CF, medir el nivel de atención de las mismas por parte de las EF, así como conocer las percepciones de la población sobre el grado de cumplimiento de la FS de las EIF en la prestación de servicios financieros.

1.2 Justificación

La ENSF se constituye en un instrumento clave para dar cumplimiento a las directrices establecidas en el Artículo 116° de la LSF.

1.3 Objetivos de la Encuesta

En el marco de lo establecido en la legislación vigente, la ENSF tiene los siguientes objetivos:

- Medir el grado de satisfacción de los CF con respecto a los servicios ofrecidos por las EF.
- Evaluar las percepciones de los CF acerca del grado de cumplimiento de la FS de las EF en la prestación de servicios financieros.
- Identificar las necesidades en materia financiera de los CF.

Adicionalmente, la encuesta llevada a cabo en 2023 buscó conocer las expectativas de los CF respecto al desempeño de la economía y el sistema financiero nacional. Asimismo, en línea con lo estipulado en el Decreto Supremo N° 4887 de 8 de marzo de 2023, que declara el 2023, como el “*Año de la juventud hacia el bicentenario*”, la encuesta también se enfocó en investigar aspectos concernientes a la población joven.

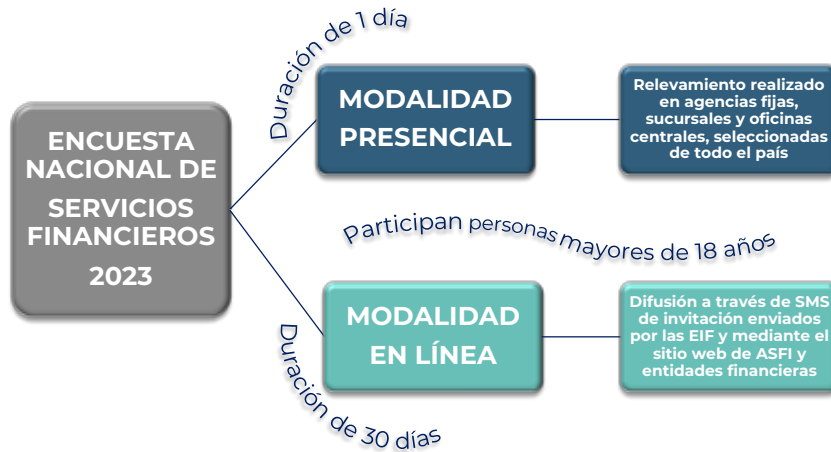
2. METODOLOGÍA

2.1 Modalidad de la Encuesta

La encuesta se desarrolló de manera presencial en 2023, cubriendo a numerosas ciudades intermedias y comunidades rurales a lo largo del país. Asimismo, de forma complementaria la encuesta también estuvo disponible en su modalidad en línea.

La recolección de información, de manera presencial se llevó adelante en la jornada del 15 de noviembre de 2023, mientras que la encuesta en línea estuvo disponible desde el 13 de noviembre hasta el 12 de diciembre de 2023, tal como se muestra en el **Esquema N° 1**.

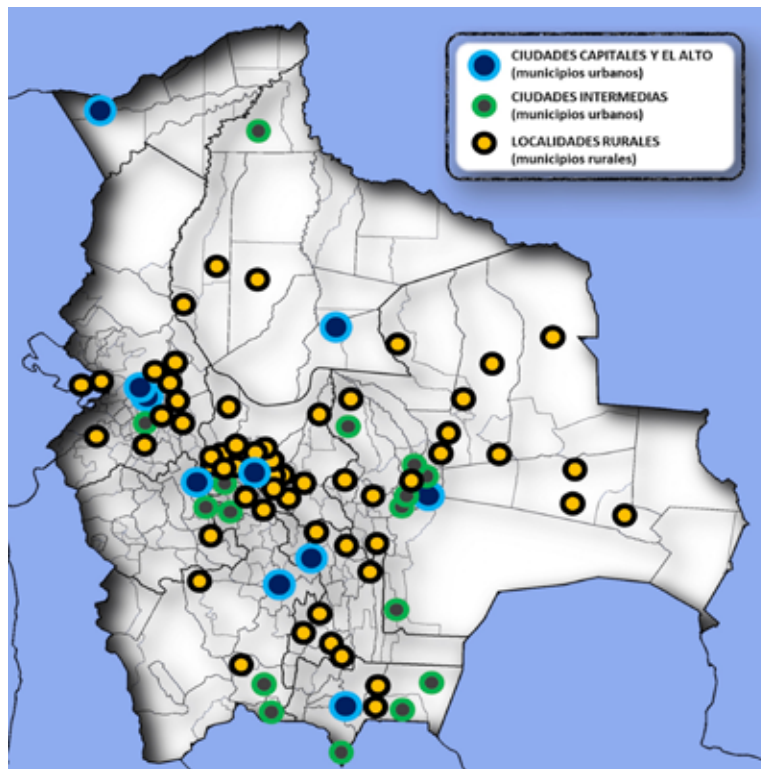
Esquema N° 1
Modalidades de la ENSF 2023



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

La encuesta contó con la participación de 154 funcionarios de ASFI, quienes se desempeñaron como encuestadores en zonas rurales y supervisores en áreas urbanas, y 456 estudiantes universitarios, que actuaron como encuestadores en el área urbana. Este considerable equipo de encuestadores, más amplio que en ediciones anteriores de la ENSF 2023, permitió recolectar 7.299 encuestas en las 9 ciudades capitales y El Alto, 19 ciudades intermedias (con poblaciones superiores a 50,000 habitantes) y 56 localidades rurales, tal como se muestra en la **Ilustración N° 1** y el **Cuadro N° 1**.

Ilustración N° 1
Municipios considerados para el relevamiento de datos en la modalidad presencial



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Cuadro N° 1
**Lista de municipios considerados para el relevamiento de datos
en la modalidad presencial**

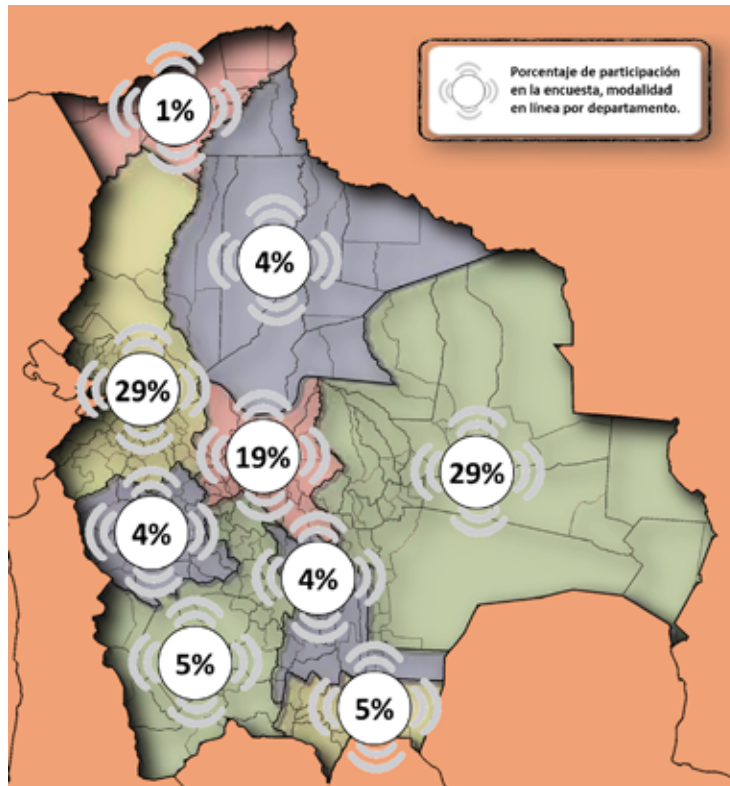
Departamento / Ciudad o Localidad	Urbano / Rural	Cantidad de Encuestas		
		Urbano	Rural	Total
Beni		184	47	231
Riberalta	Urbano	76		76
Rurrenabaque	Rural		10	10
Santa Ana de Yacuma	Rural	26		26
Santana	Rural	11		11
Trinidad	Urbano	108		108
Chuquisaca		272	112	384
Camargo	Rural		18	18
Culpina	Rural		12	12
Monteagudo	Rural		31	31
Padilla	Rural		12	12
Presto	Rural		9	9
San Lucas	Rural		9	9
Sucre	Urbano	272		272
Villa Serrano	Rural		21	21
Cochabamba		1.013	342	1.355
Capinota	Rural		15	15
Chimore	Rural		15	15
Cliza	Rural		46	46
Cochabamba	Urbano	792		792
Colcapirhua	Urbano	29		29
Colomi	Rural		31	31
Entre Ríos	Rural		27	27
Ivirgarzama	Rural		27	27
Mizque	Rural		13	13
Morochata	Rural		11	11
Punata	Rural		16	16
Quillacollo	Rural		75	75
Sacaba	Urbano	148		148
Shinahota	Rural		35	35
Sipe Sipe	Rural		18	18
Tiquipaya	Urbano	28		28
Vacas	Rural		13	13
Vinto	Urbano	16		16
La Paz		1.987	232	2.219
Achacachi	Rural		43	43
Cairoma	Rural		12	12
Caquiaviri	Rural		14	14
Caranavi	Rural		31	31
Chulumani	Rural		12	12
Copacabana	Rural		39	39
Coripata	Rural		30	30
Coroico	Rural		12	12
Oruro		364	40	404
Challapata	Rural		40	40
Huanuni	Urbano	25		25
Oruro	Urbano	339		339
Pando		108		108
Cobija	Urbano	108		108
Potosí		348	114	462
Atocha	Rural		14	14
Betanzos	Rural		27	27
Llallagua	Urbano	55		55
Potosí	Urbano	213		213
San Pedro de Buena Vista	Rural		11	11
Tupiza	Urbano	47		47
Uyuni	Rural		62	62
Villazón	Urbano	33		33

Departamento / Ciudad o Localidad	Urbano / Rural	Cantidad de Encuestas		
		Urbano	Rural	Total
Santa Cruz		1.378	334	1.712
Arroyo Concepción	Rural		27	27
Ascención de Guarayos	Rural		24	24
Camiri	Urbano	57		57
Comarapa	Rural		14	14
Concepción	Rural		14	14
Cuatro Cañadas	Rural		34	34
El Torno	Urbano	42		42
La Guardia	Urbano	40		40
Mairana	Rural		13	13
Montero	Urbano	113		113
Okinawa 1	Rural		12	12
Roboré	Rural		14	14
San Ignacio de Velasco	Rural		54	54
San Javier	Rural		12	12
San José	Rural		13	13
San José de Chiquitos	Rural		12	12
San Juan de Yapacani	Rural		13	13
San Julián	Rural		41	41
Santa Cruz de la Sierra	Urbano	1.021		1.021
Tres Cruces	Rural		13	13
Vallegrande	Rural		24	24
Warnes	Urbano	54		54
Yapacani	Urbano	51		51
Tarja		402	22	424
Bermejo	Urbano	76		76
Carapari	Rural		13	13
Entre Ríos	Rural		9	9
Tarja	Urbano	222		222
Villamontes	Urbano	34		34
Yacuiba	Urbano	70		70

Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Para propiciar una amplia participación de los CF en la ENSF 2023, se implementó una campaña de comunicación en diferentes medios, así como en las redes sociales, complementada con el envío de SMS de invitación a los clientes por parte de las EF. Esta estrategia permitió la participación, como se aprecia en la **Ilustración N° 2**, de más de 21 mil personas a nivel nacional.

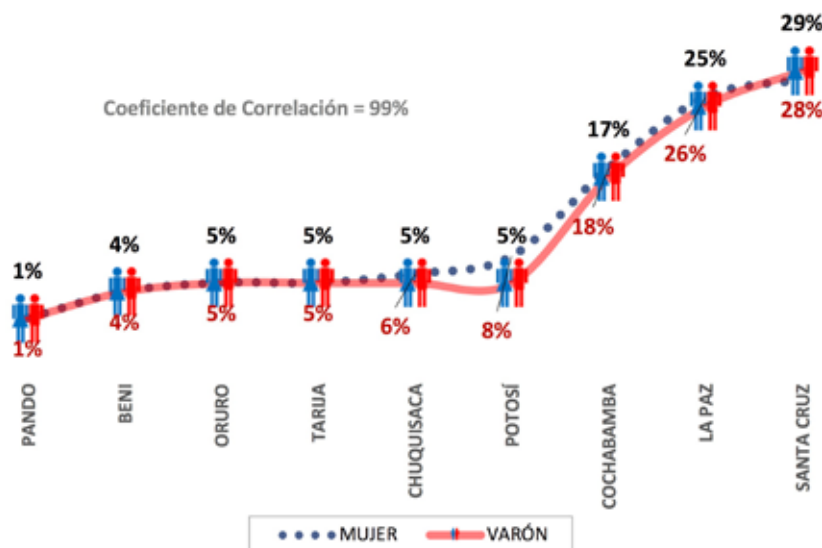
Ilustración N° 2
Cobertura de la ENSF modalidad en línea



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Se debe resaltar que la participación en la modalidad en línea de la ENSF 2023, fue proporcional a la densidad poblacional de cada departamento, considerando a individuos mayores de 18 años, tanto hombres como mujeres, tal como se muestra en el **Gráfico N° 1**.

Gráfico N° 1
Participantes mujeres y varones en la encuesta “en línea”, por departamento
 (en porcentaje)



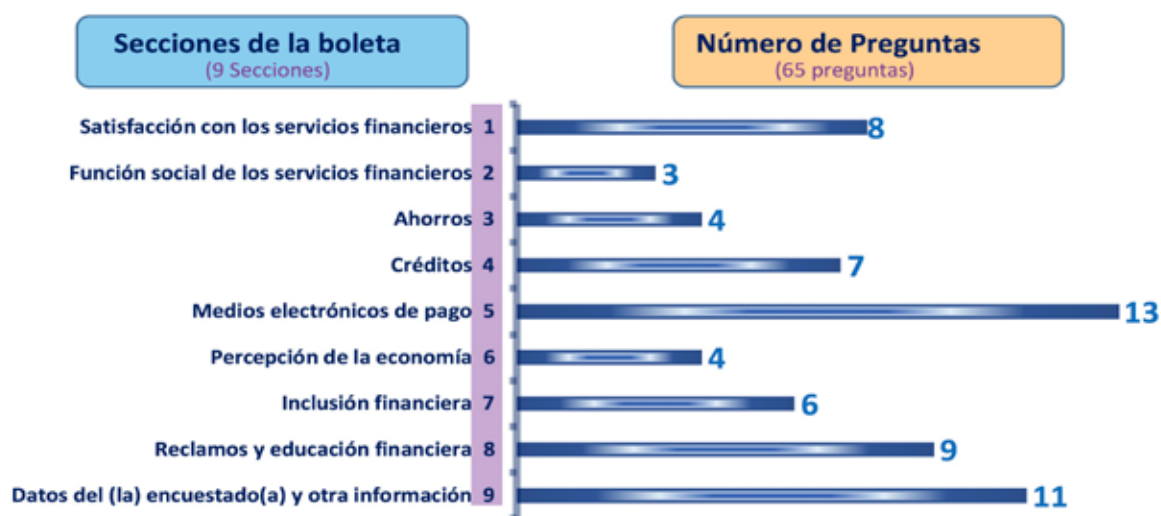
Fuentes: ASFI e Instituto Nacional de Estadística (INE)

2.2 Diseño del Cuestionario

El cuestionario utilizado en la ENSF 2023, incluyó 65 preguntas organizadas en 9 secciones. No obstante, debido a que algunas preguntas condicionaban el acceso a otras, el número de preguntas respondidas efectivamente alcanzó un promedio de 55 por cada CF que participó en la encuesta.

Las áreas cubiertas por las 9 secciones de la ENSF 2023, abarcaron: la satisfacción con los servicios financieros, la FS de estos servicios, ahorros, créditos, percepción económica, uso de medios electrónicos de pago, gestión de reclamaciones, educación financiera, inclusión financiera y datos personales del encuestado, según se visualiza en el **Esquema N° 2**.

Esquema N° 2
Temáticas consideradas en la boleta de la ENSF 2023



Nota: La Sección 9 incorporó 5 preguntas específicas para personas jóvenes
Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

2.3 Diseño del Muestreo

Cumpliendo con el mandato de la LSF, la ENSF busca alcanzar a todos los segmentos de los CF a nivel nacional, por lo que se consideró un proceso de muestreo complejo bietápico.

Inicialmente, se seleccionaron los municipios, incluyendo las capitales departamentales y otros cuatro estratos que varían según el grado de urbanización, para luego elegir los conglomerados de los citados municipios. En una segunda etapa, se utilizó un muestreo aleatorio sistemático para seleccionar a los CF de cada PAF.

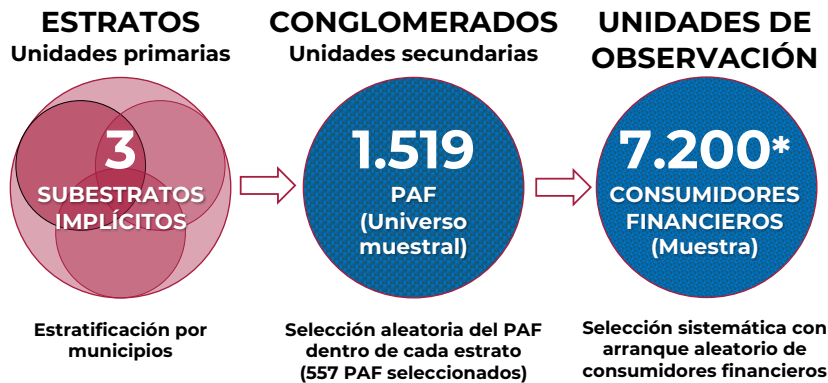
De esa manera, el diseño muestral de la encuesta presencial consideró los PAF ubicados en municipios que cuentan con dos o más PAF. La encuesta se llevó a cabo en 557 PAF distribuidos en 85 municipios, ampliando la cobertura registrada en años previos.

La encuesta presencial se dirigió a los CF (unidad de análisis), siendo la unidad de observación y de muestreo los PAF.

El método de muestreo utilizado garantiza un nivel de confianza del 93% y establece un margen de error del 5%, confiriendo gran credibilidad a los datos obtenidos de la muestra seleccionada.

Esquema N° 3

Método de determinación de la muestra - Muestreo complejo bietápico



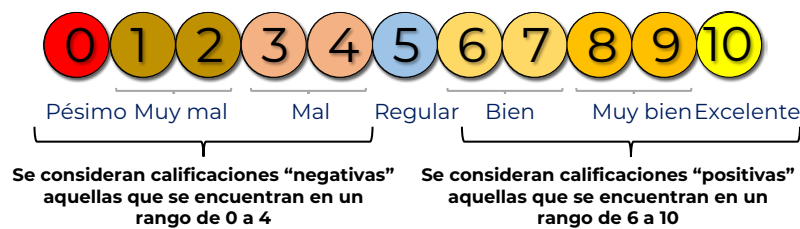
Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*
 * El número de encuestas relevadas (7.299) fue superior a la muestra determinada (7.200)

2.4 Indicadores y escala de medición

Varias de las preguntas de la ENSF 2023 consideraron una escala de medición discreta que va entre el 0 y el 10, siendo el caso de aquellas relacionadas con los IS e IFS. En esta escala, el valor 0 indica absoluto desacuerdo, total insatisfacción o una calificación muy negativa, mientras que el valor 10 señala un acuerdo completo, máxima satisfacción o una evaluación excelente. Esta metodología ofrece un espectro amplio de opciones, habiendo permitido a los participantes expresar con precisión sus opiniones y valoraciones respecto a distintos temas tratados en la ENSF, tal como se muestra en el **Esquema N° 4**.

Esquema N° 4

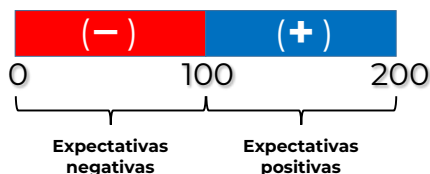
Escala de calificación para los indicadores de satisfacción y función social



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Por otra parte, la evaluación de las expectativas económicas y financieras de los CF se efectuó mediante una escala que oscila entre 0 y 200. En este ámbito, un valor de cero simboliza una visión completamente pesimista, mientras que un valor de 200 representa una perspectiva totalmente optimista. Un puntaje de 100 indica una postura neutral de los CF ante las cuestiones presentadas. Dicha escala ofrece un marco preciso para analizar las expectativas de los CF respecto a variados temas económicos y financieros, facilitando la identificación de actitudes tanto positivas como negativas a lo largo de un extenso abanico de posibilidades, tal como se muestra en el **Esquema N° 5**.

Esquema N° 5 Escala de calificación para los índices de expectativas económicas y financieras



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

2.5 Recolección de información

Para la recolección de datos de la encuesta presencial, ASFI organizó una jornada única de movilización el 15 de noviembre de 2023, actividad que contó con el apoyo de estudiantes universitarios y el despliegue de servidores públicos de ASFI, logrando entrevistar a más de 7 mil personas, tal como se muestra en el **Esquema N° 3**.

Cabe señalar que, al igual que lo ocurrido en versiones anteriores, para capturar la información se utilizó una aplicación informática en dispositivos con conexión a internet. La colaboración de las EF fue fundamental, ya que proporcionaron el equipamiento y la infraestructura necesarios para recabar la información y facilitar la selección ordenada de los participantes.

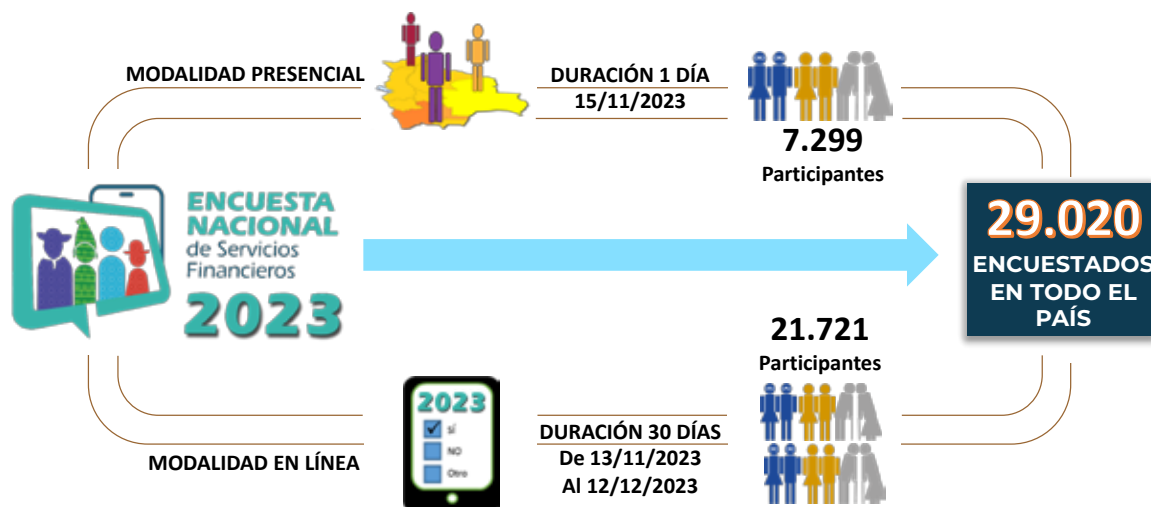
En el caso de las encuestas en línea, el formulario electrónico con la encuesta, estuvo disponible en el sitio web de ASFI, a la que se redireccionaron los enlaces de las páginas oficiales de las EF. Esto sumando a los mensajes de texto que las EF remitieron a sus clientes, permitieron la participación de más de 21.000 personas en esta modalidad.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

3.1 Nivel de participación

La ENSF 2023, se realizó en todos los departamentos del país, en el marco de lo establecido en la LSF. A través de la modalidad presencial, se alcanzó una participación de 7.299 encuestados, tal como se muestran en los **Esquemas N° 3 y 6**, mientras que en la modalidad en línea, se registró la participación de 21.721 personas.

Esquema N° 6 Modalidades en las que se desarrolló la ENSF 2023

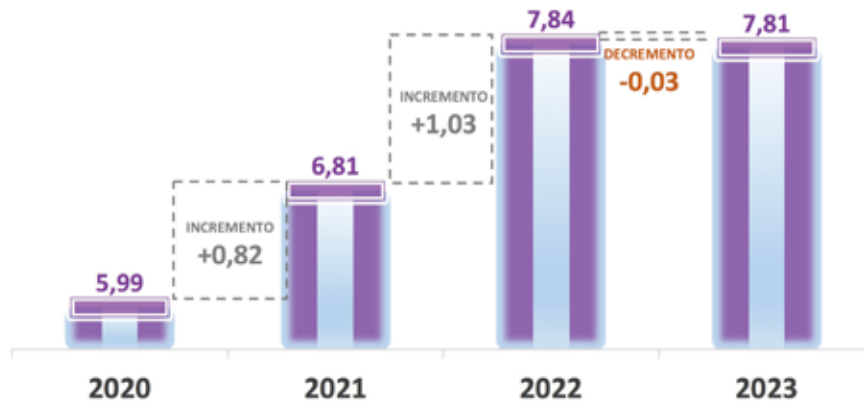


Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

3.2 Índice de Satisfacción¹

Para determinar el IS, se tomó en cuenta las calificaciones otorgadas por los CF a la pregunta: "¿Cuál es su grado de satisfacción con todos los servicios y productos financieros ofrecidos por esta entidad?", utilizando una escala de 0 a 10. En el año 2023, el IS alcanzó un valor de 7,81. Si bien se registró un leve descenso de 0,03 puntos en comparación con el año 2022, lo que podría relacionarse con eventos específicos ocurridos en 2023, como la situación del ex Banco Fassil S.A., el mercado cambiario y los efectos de los conflictos sociales y fenómenos climatológicos adversos, la calificación obtenida en 2023, se mantiene en niveles elevados, como se muestra en el **Gráfico N° 2**.

Gráfico N° 2
Evolución del IS

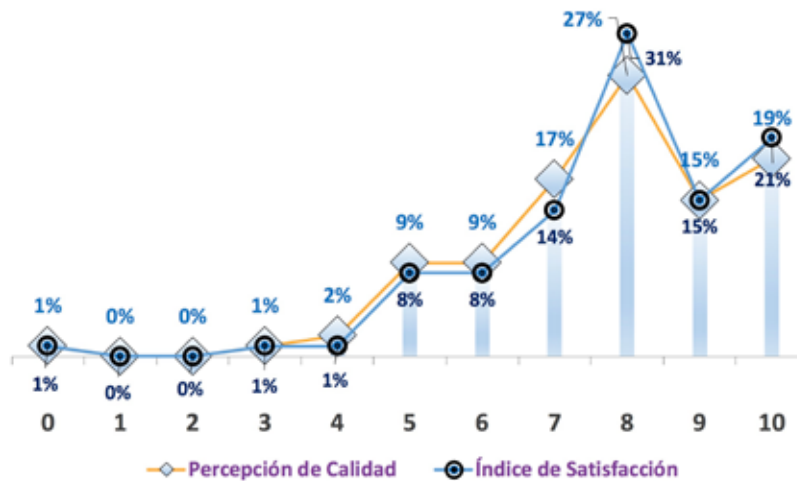


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



Las calificaciones de satisfacción otorgadas a los productos y servicios de las EF están significativamente correlacionadas con la percepción de la calidad en su prestación, lo que es claro a partir de las valoraciones dadas por los CF, tal como se ilustra en el **Gráfico N° 3**. Alrededor del 87% de los encuestados posicionaron la calidad de los servicios financieros en un rango de 6 a 10, mientras que el 89% otorgó calificaciones positivas respecto a la satisfacción con los servicios financieros.

Gráfico N° 3
IS y calidad de los servicios financieros



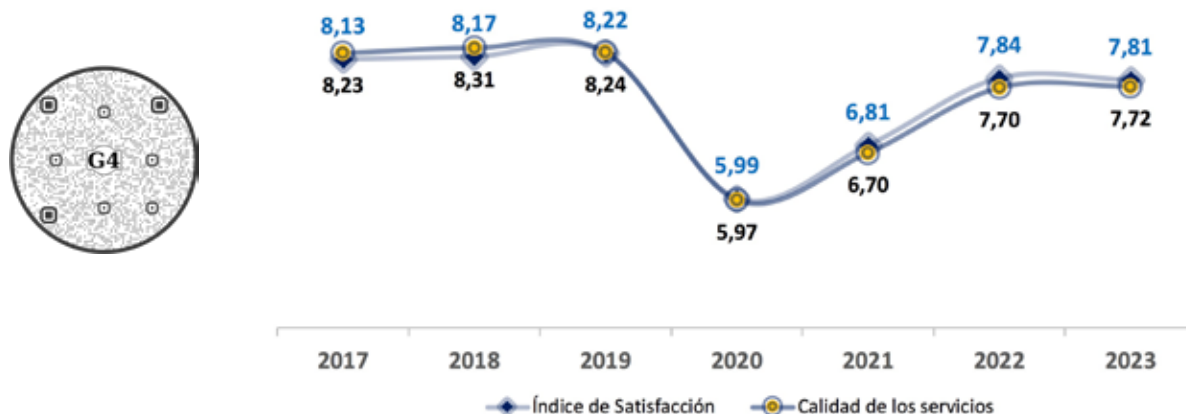
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



¹ A partir de este apartado los resultados consideran la ENSF 2023 en su modalidad presencial.

La percepción de los CF sobre la calidad de los servicios financieros muestra una evolución similar a la satisfacción con los mismos, tal como se observa en el **Gráfico N° 4**.

Gráfico N° 4
Evolución de la calidad de los servicios financieros y el IS



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Además de la calidad de los servicios financieros, la percepción de los CF sobre la solvencia y confiabilidad del sistema financiero es un factor clave para explicar el nivel de satisfacción, siendo que un 86% de los CF dieron una valoración positiva, como se muestra en el **Gráfico N° 5**.

Gráfico N° 5
CF que consideran que el Sistema Financiero es solvente y confiable



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Otro factor importante que contribuye al nivel de satisfacción es la percepción de los CF que consideran que el Sistema financiero es transparente e inclusivo. De esta manera, el 81% de los CF entrevistados dieron calificaciones positivas, como se muestra en el **Gráfico N° 6**.

Gráfico N° 6
CF que consideran que el Sistema financiero es transparente e inclusivo



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La satisfacción con los productos y servicios financieros varía de acuerdo con las características demográficas de los CF. Así, las mujeres dieron una calificación promedio superior a la de los hombres, con valores de 7,91 frente a 7,68, respectivamente, tal como se ilustra en el **Gráfico N° 7**.

Gráfico N° 7
IS y participación según género



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La satisfacción con los productos y servicios financieros muestra una diferencia mínima (0,08 puntos porcentuales) entre los residentes de áreas urbanas y rurales, con calificaciones promedio de 7,79 y 7,87, respectivamente, como se muestra en el **Gráfico N° 8**.

Gráfico N° 8
IS y participación según municipios urbanos y rurales

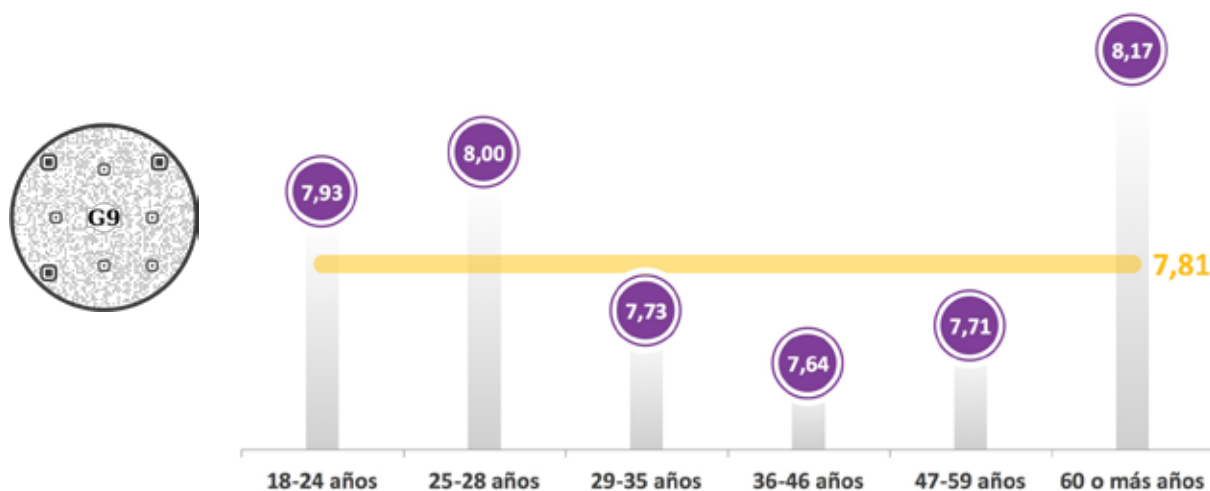


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La satisfacción con los productos y servicios financieros que dan las EF, también varían en función del grupo etario de los CF. De esta manera, los jóvenes de 18 a 24 años y de 25 a 28 años, así como las personas de 60 años o más, otorgaron calificaciones más elevadas, con promedios de 7,93, 8,00 y 8,17, respectivamente. En contraste, las personas con edad entre los 29 y 59 años registraron calificaciones más bajas, con

promedios de 7,73, 7,64 y 7,71, situándose por debajo del IS general, detallado en el **Gráfico N° 9**.

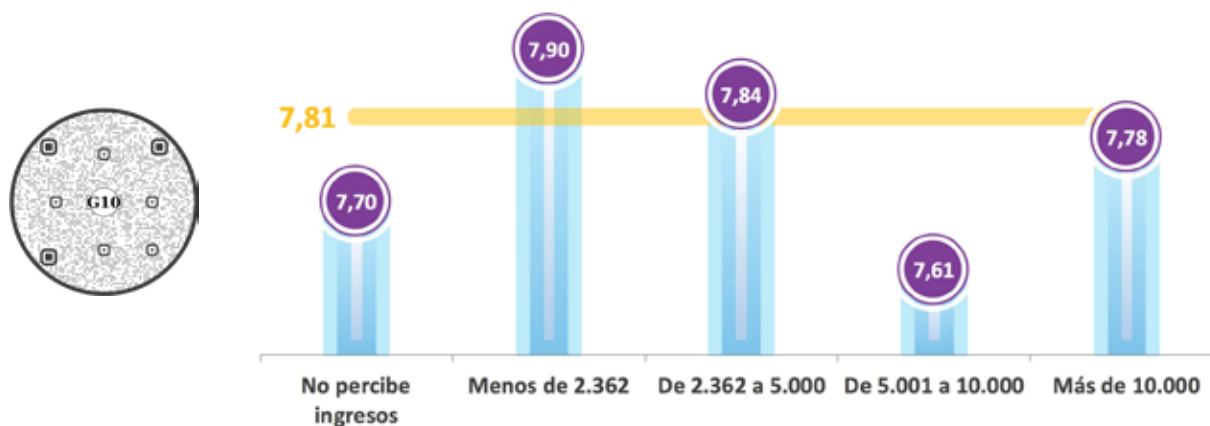
Gráfico N° 9
IS por grupo etario



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Las personas con ingresos inferiores a Bs2.362 (salario mínimo nacional) y aquellos con ingresos en el rango de Bs2.362 a Bs5.000 muestran niveles de satisfacción muy parecidos y superiores al índice de satisfacción (IS) promedio, con puntuaciones de 7,90 y 7,84, respectivamente. Por su parte, aquellos que ganan entre Bs5.001 y Bs10.000, dieron una calificación promedio de 7,61, como se muestra en el **Gráfico N° 10**.

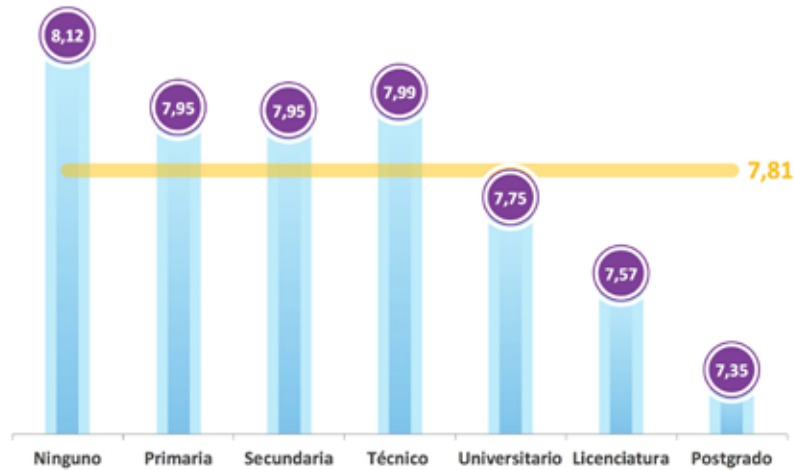
Gráfico N° 10
IS según nivel de ingresos de los encuestados



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según nivel educativo, los CF que no cuentan con formación académica o alcanzaron los niveles de primaria, secundaria y técnica asignaron las valoraciones más elevadas en la satisfacción con los productos y servicios que reciben de las EF, con puntuaciones de 8,12, 7,95, 7,95 y 7,99, respectivamente. En contraste, las calificaciones más bajas provinieron de aquellos con estudios universitarios, de licenciatura y de postgrado, quienes otorgaron notas de 7,75, 7,57 y 7,35, respectivamente. Esto es concordante con lo registrado en años previos, pues los CF con un nivel educativo superior suelen hacer un uso más intensivo de los servicios financieros y, por ende, poseen expectativas más altas, como se muestra en el **Gráfico N° 11**.

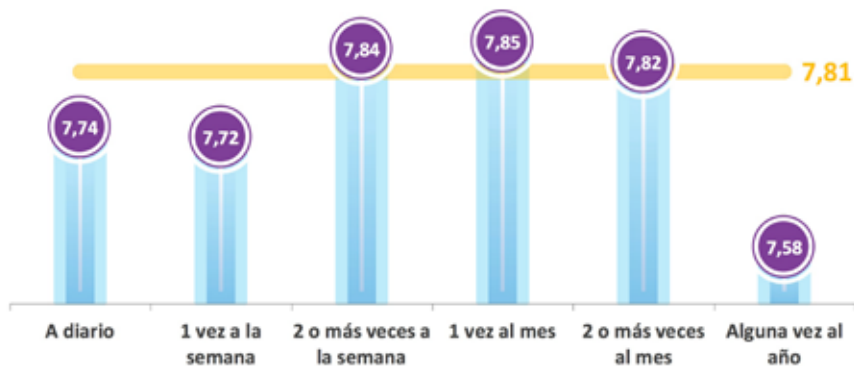
Gráfico N° 11
IS según nivel educativo



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

De acuerdo con la frecuencia de uso de los servicios financieros, los CF que efectúan transacciones financieras una vez al mes reportaron el mayor nivel de satisfacción, en tanto que, quienes realizan transacciones 2 o más veces a la semana y 2 o más veces al mes, también otorgaron una calificación alta. En contraposición, los usuarios que recurren a los servicios financieros con mayor frecuencia (a diario y una vez a la semana) o de manera ocasional (una vez al año) otorgaron las calificaciones más bajas, asignando calificaciones inferiores al promedio general, como se muestra en el **Gráfico N° 12**.

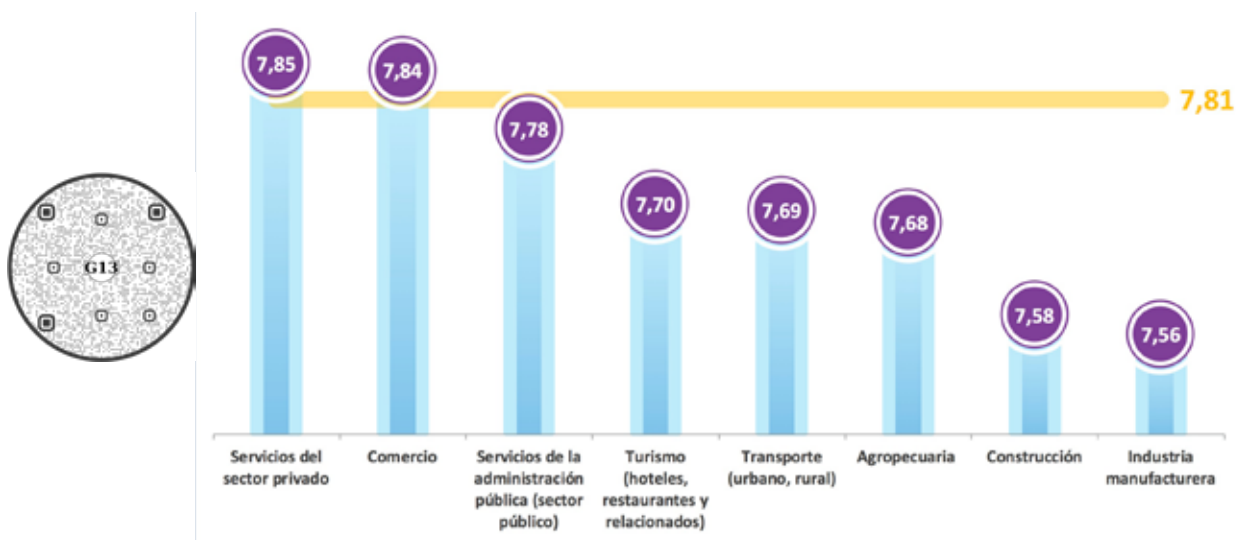
Gráfico N° 12
IS por la frecuencia de uso de los servicios financieros



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según la actividad económica de los CF, aquellos vinculados a servicios del sector privado y al comercio registran un nivel de satisfacción superior al promedio, con puntuaciones de 7,85 y 7,84 respectivamente, mientras que, los pertenecientes a los sectores de la construcción y la industria manufacturera, presentaron las valoraciones más bajas, con una media de 7,57. Los CF que se desempeñan en sectores como la administración pública, turismo, transporte y agropecuario, dieron calificaciones intermedias, pero inferiores al promedio general, como se muestra en el **Gráfico N° 13**.

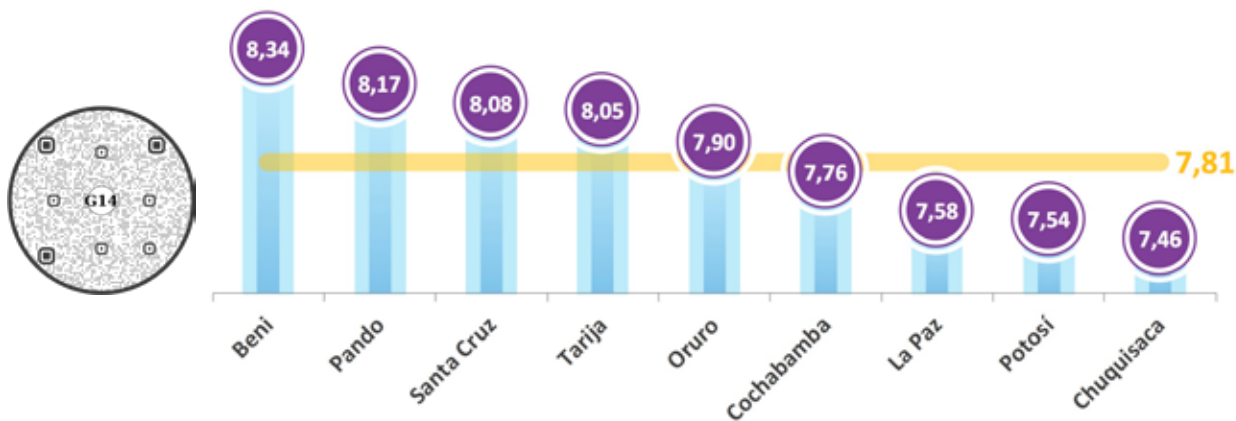
Gráfico N° 13
IS según actividad económica del consumidor financiero



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Los CF de los departamentos de Beni (8,34), Pando (8,17), Santa Cruz (8,08), Tarija (8,05) y Oruro (7,90) otorgaron calificaciones superiores al promedio nacional en satisfacción con los productos y servicios financieros. En contraste, los CF de Cochabamba (7,76), La Paz (7,58), Potosí (7,54) y Chuquisaca (7,46) reportaron niveles inferiores de satisfacción, como se muestra en el **Gráfico N° 14**.

Gráfico N° 14
IS según departamento

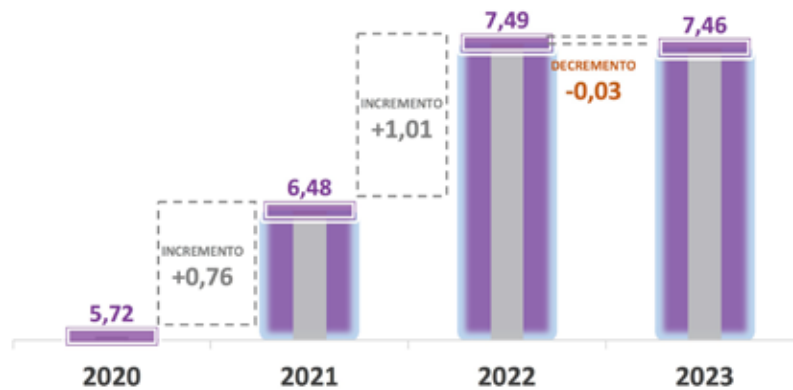


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

3.3 Cumplimiento de la Función Social

Respecto al IFS de los servicios financieros, que incluye aspectos como la contribución de las EF a la mejora de la calidad de vida de las personas y su aporte al desarrollo de la comunidad, se alcanzó un valor de 7,46, siendo levemente inferior (0,03%) a lo registrado en 2022, como se muestra en el **Gráfico N° 15**.

Gráfico N° 15
Evolución del IFS



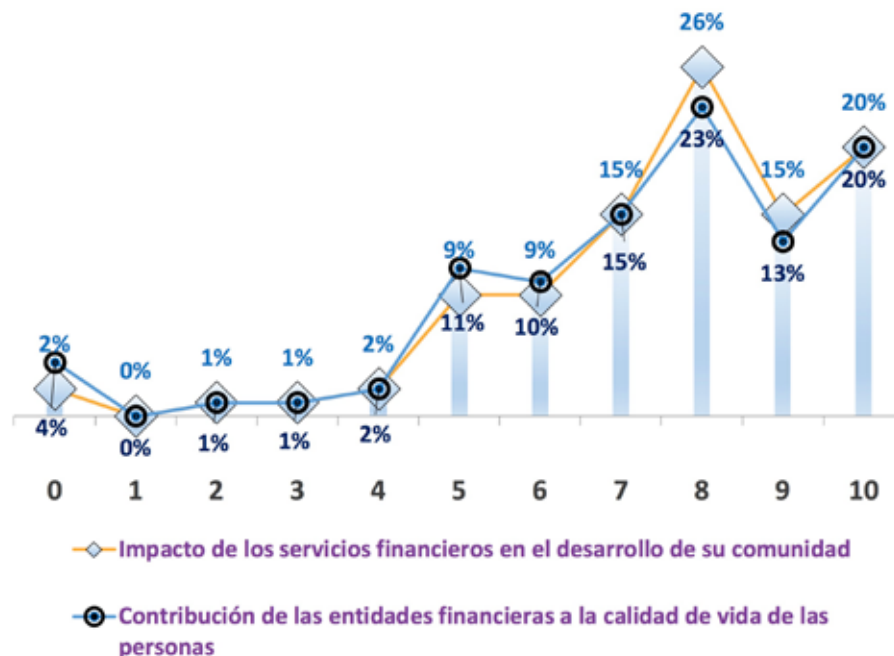
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



La contribución de las EF para mejorar la calidad de vida de la población es un factor clave en la percepción sobre el cumplimiento de su función social. Según la encuesta realizada, un 85% de los CF participantes otorgó calificaciones positivas (6 o más), evidenciando una percepción favorable sobre el impacto de estas entidades en su calidad de vida. Por otro lado, solo un 6% asignó puntuaciones bajas (entre 0 y 4).

Adicionalmente, la percepción sobre el impacto de los servicios financieros en el desarrollo de las ciudades, localidades o comunidades es otro aspecto de gran relevancia. Un 81% de los encuestados evaluó positivamente este aspecto, dando puntuaciones de 6 a 10, mientras que solo un 8% calificó esta contribución como baja, como se muestra en el **Gráfico N° 16**.

Gráfico N° 16
Percepción de la FS con relación a mejoras en la calidad de vida y la contribución del sistema



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



Según género, las mujeres asignaron una calificación promedio de 7,59, en tanto que la valoración dada por los varones se situó en 7,30. Estos resultados son consistentes con lo identificado en anteriores encuestas, como se muestra en el **Gráfico N° 17**.

Gráfico N° 17
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la FS por género



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

A nivel de zona geográfica, los CF que habitan zonas rurales dieron una calificación de 7,65, en tanto que los de las zonas urbanas 7,41, como se muestra en el **Gráfico N° 18**.

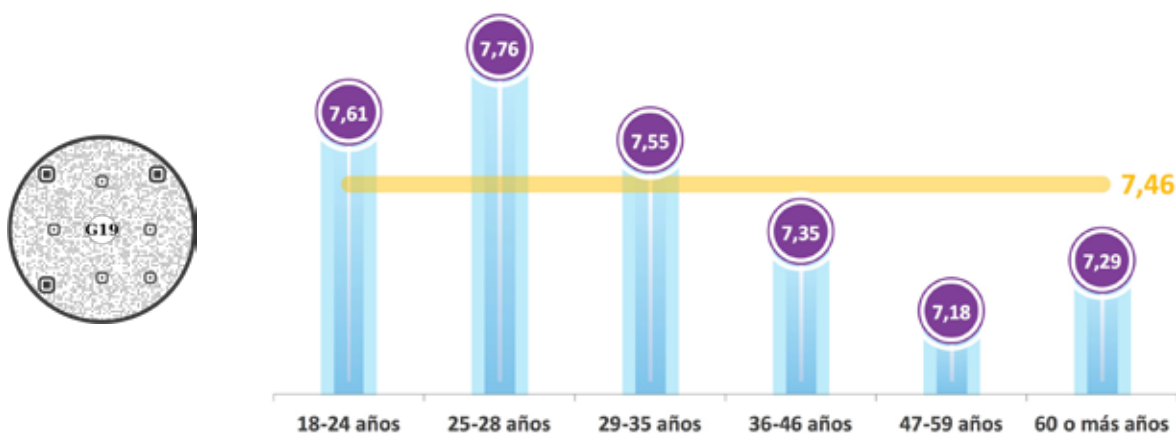
Gráfico N° 18
IFS según municipios urbanos y rurales



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Respecto a las valoraciones por grupo etario, los entrevistados entre 18 y 35 años otorgaron las calificaciones más altas con un promedio de 7,64, mientras que las correspondientes a aquellos con edades superiores a los 35 años se ubicaron por debajo del promedio global de 7,46, como se muestra en el **Gráfico N° 19**.

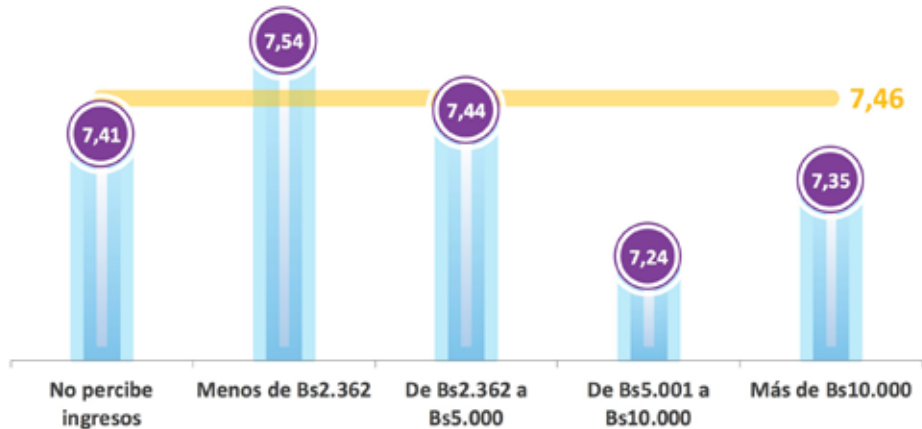
Gráfico N° 19
IFS por grupo etario



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según nivel de ingresos, las personas con un salario menor a Bs2.362 (salario mínimo) asignaron una calificación por encima del promedio general (7,54 con relación a 7,46). Por el contrario, las personas que tienen los ingresos más altos, de Bs5.001 a Bs10.000 y superiores a Bs10.000, otorgaron las calificaciones más bajas, con valores de 7,24 y 7,35, respectivamente, como se muestra en el **Gráfico N° 20**.

Gráfico N° 20
IFS por nivel de ingreso



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según el nivel educativo, los CF con formación secundaria y técnica otorgaron las valoraciones más elevadas, con puntuaciones de 7,59 y 7,62, respectivamente. En contraste, las calificaciones más bajas provinieron de aquellos con formación de postgrado y de aquellos sin ningún grado académico, quienes otorgaron notas de 7,00 y 7,18, respectivamente. Estos resultados concuerdan con lo observado en años previos, mostrando que los CF con un nivel educativo más alto al hacer un uso más intensivo de los servicios financieros tienen expectativas más altas. Por otro lado, el segmento de CF sin formación educativa también presentó calificaciones más bajas en cuanto a su percepción sobre el cumplimiento de la FS de las EF, lo cual podría estar relacionado con su acceso restringido a dichos servicios, como se muestra en el **Gráfico N° 21**.

Gráfico N° 21
IFS según nivel educativo

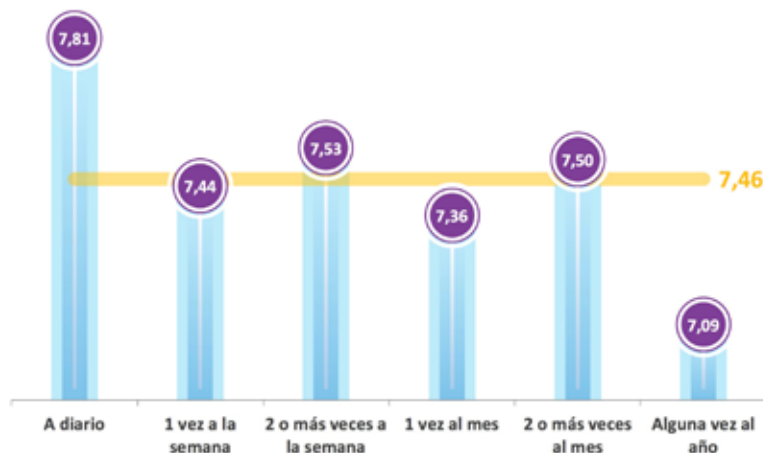
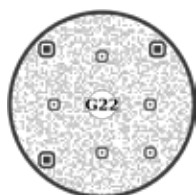


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La percepción acerca del cumplimiento de la función social de los servicios financieros se encuentra estrechamente ligada a la frecuencia con la que los usuarios acceden a estos servicios. En este contexto, aquellos que interactúan con mayor frecuencia con las EF perciben mayores beneficios. Así, los usuarios que utilizan los servicios financieros a

diario otorgaron la calificación más alta, con un promedio de 7,81. En contraste, quienes recurren a estos servicios de manera esporádica tienden a asignar puntuaciones más bajas, destacando aquellos que utilizan los servicios únicamente una vez al año, con una calificación promedio de 7,09, como se muestra en el **Gráfico N° 22**.

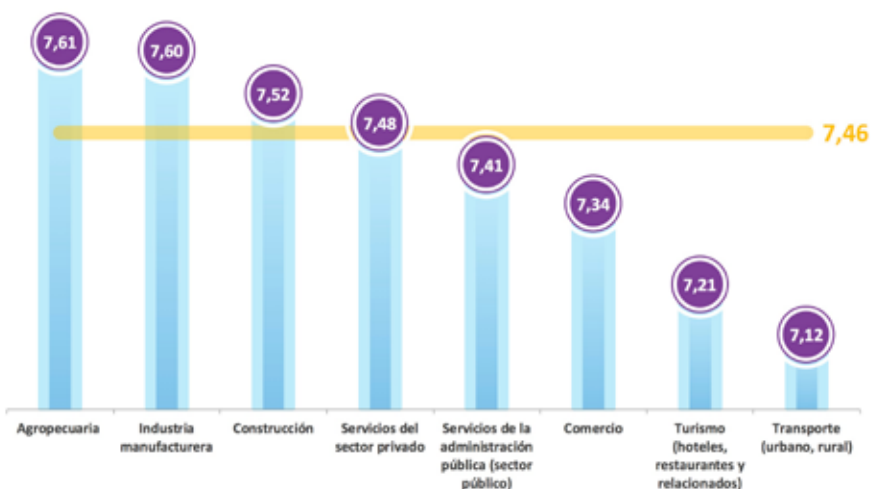
Gráfico N° 22
IFS por frecuencia de uso



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Según la actividad económica de los CF, aquellos vinculados al sector agropecuario otorgaron las calificaciones más altas sobre la percepción del grado de cumplimiento de la FS, con un promedio de 7,61, mientras que las actividades de servicios de la administración pública, comercio, turismo y transporte presentaron las puntuaciones más bajas, con calificaciones de 7,41, 7,34, 7,21 y 7,12 respectivamente. Por otro lado, los sectores de la industria manufacturera, construcción y servicios del sector privado asignaron calificaciones intermedias, como se muestra en el **Gráfico N° 23**.

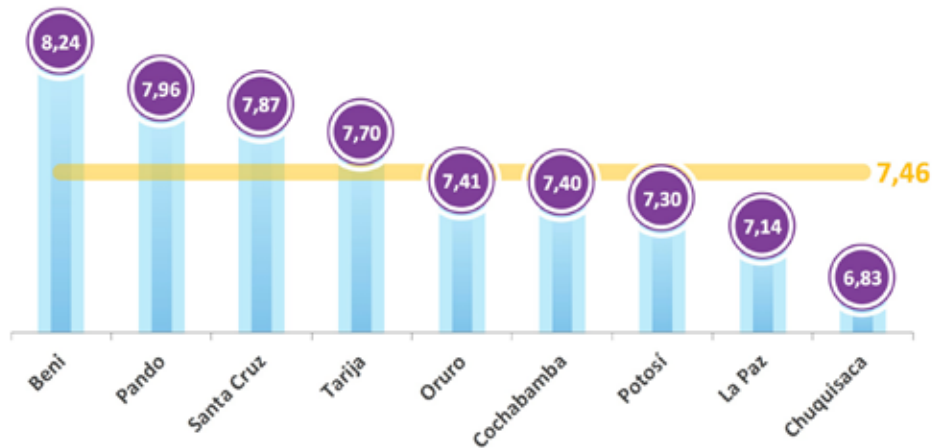
Gráfico N° 23
IFS por actividad económica



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Los departamentos de Beni (8,24), Pando (7,96), Santa Cruz (7,87) y Tarija (7,70) dieron las mejores puntuaciones en el IFS. Por otro lado, los departamentos de Oruro (7,41), Cochabamba (7,40), Potosí (7,30), La Paz (7,14) y Chuquisaca (6,83) obtuvieron calificaciones más bajas, como se muestra en el **Gráfico N° 24**.

Gráfico N° 24
IFS por departamento



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

3.4 Evolución de los índices de Satisfacción y de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social

En 2023, los IS e IFS experimentaron una ligera disminución en comparación con el año 2022, no obstante, se mantuvieron en niveles elevados, superando ampliamente lo registrado en 2020 y 2021, como se muestra en el **Gráfico N° 25**.

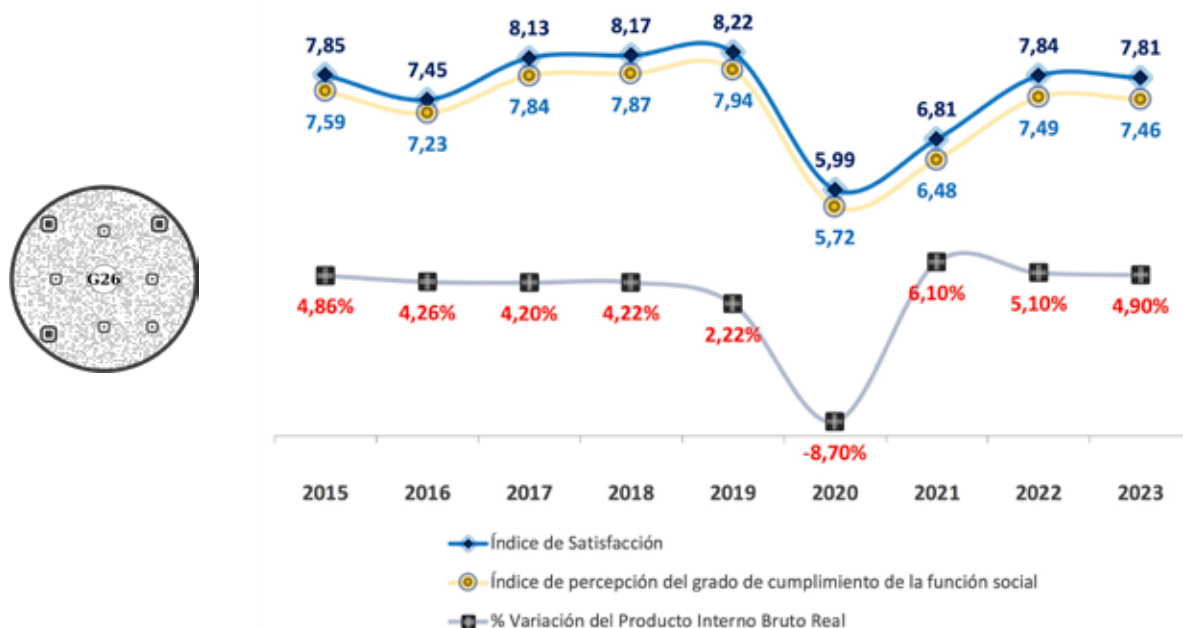
Gráfico N° 25
Evolutivo de los índices



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Lo anterior es consistente con el comportamiento positivo de la economía en general, tal como se muestra en el **Gráfico N° 26**.

Gráfico N° 26
Evolutivo de los índices y su relación con el entorno económico



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

3.5 Expectativas de la Economía y del Sector Financiero

La ENSF 2023, también consideró preguntas dirigidas a conocer las expectativas de los CF acerca del comportamiento futuro de la economía y del sector financiero. Respecto a la economía, se solicitó a los participantes su percepción sobre su situación económica personal en los años 2023 y 2024; mientras que, en lo concerniente al sector financiero, se indagó a cerca de la percepción de la situación actual y futura de los créditos y ahorros.

Para evaluar estas expectativas económicas y financieras, se adoptó una escala de 0 a 200, donde el valor cero indica una expectativa totalmente negativa y el valor 200, una totalmente positiva. Un puntaje de 100 sugiere una postura neutral de los CF frente a las cuestiones planteadas.

Las expectativas financieras se calculan considerando las respuestas a 5 preguntas específicas: 3 relacionadas con las expectativas sobre la evolución actual y futura del crédito y 2 concernientes a las expectativas actuales y futuras sobre el ahorro. A partir de esto, se generaron 2 subíndices específicos: la Expectativa Futura del Sector Financiero (EFF) y la Percepción Presente del Sector Financiero (PPF).

Adicionalmente, la encuesta recabó opiniones sobre la percepción de la situación económica actual y su expectativa a futuro, mediante 2 preguntas adicionales, lo que permite conocer la Expectativa Futura de la Situación Económica (EFE) y la Percepción Presente de la Situación Económica (PPE). Los **Cuadros N° 2 y 3** resumen el método utilizado para calcular los índices de expectativas futuras y percepción presente del sector financiero y la situación económica.

Cuadro N° 2

Indicadores del sector financiero y sus componentes

INDICADORES DE PERCEPCIÓN PRESENTE Y EXPECTATIVAS FUTURAS DEL SECTOR FINANCIERO		
A. ¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para ahorrar?	PerAhoP=(%Buen momento - %Mal momento)x100+100	Percepción Presente del Sector Financiero PerFinP = $\frac{\text{PerAhoP} + \text{PerCreP}}{2}$
B. ¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para solicitar un crédito?	PerCreP=(%Buen momento - %Mal momento)x100+100	
Expectativa Futura del Sector Financiero ExpFinF = $\frac{\text{ExpAhoF} + \text{ExpCreF}}{2}$		
C. Analizando su capacidad de ahorro, ¿usted cree que el siguiente año podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?	ExpAhoF = (%más - %menos)*100+100	Expectativa Futura del Ahorro ExpAhoF
D. ¿Usted piensa que en los próximos 12 meses la gente continuará accediendo a créditos y pagándolos sin inconvenientes?	(D) Balance = (%sí - %no)*100+100	Expectativa Futura del Crédito ExpCreF = $\frac{\text{(D) Balance} + \text{(E) Balance}}{2}$
E. ¿Usted considera que las condiciones de acceso a créditos en los próximos 12 meses mejorarán, empeorarán o se mantendrán?	(E) Balance = (%mejorarán - %empeorarán)*100+100	

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Cuadro N° 3

Indicadores de situación económica y sus componentes

INDICADORES DE PERCEPCIÓN PRESENTE Y EXPECTATIVAS FUTURAS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA		
F. ¿En este año su economía está mejor, igual o peor que el año 2022?	PerEcoP=(%Mejor - %Peor)x100+100	Percepción presente de la Situación Económica PerEcoP
G. ¿En este año su economía está mejor, igual o peor que el año 2021?	ExpEcoF = (%mejorará - %empeorará)*100+100	Expectativa Futura de la Situación Económica PerEcoF

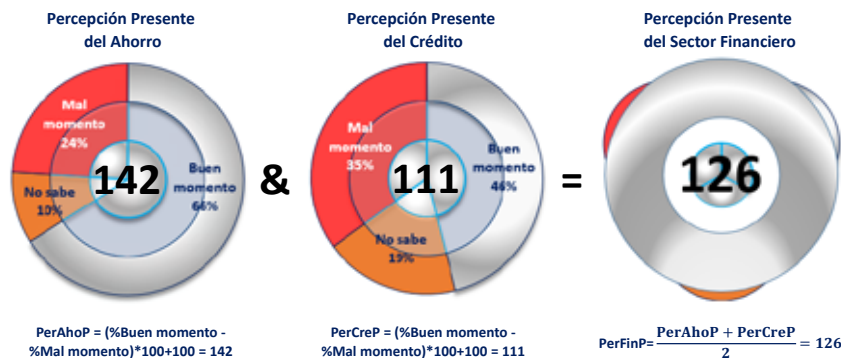
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Los resultados de la encuesta muestran que, a pesar de los desafíos enfrentados en 2023, existe una percepción positiva de la población sobre la situación financiera del país. Esto se refleja en todas las variables evaluadas que registraron puntuaciones superiores a 100.

En cuanto a las puntuaciones de la percepción presente del ahorro, del crédito y del sector financiero, los CF consideran que es un buen momento para ahorrar (puntaje de 142) y para obtener un crédito, aunque en menor medida (111). En general, los CF tienen una percepción positiva del sector financiero, al que asignan un puntaje de 126, por encima de 100, como se muestra en el **Esquema N° 7**.

Esquema N° 7

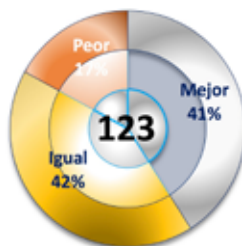
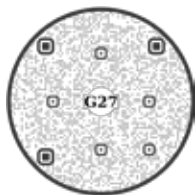
Percepción presente del ahorro, del crédito y del sector financiero



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

En cuanto a las puntuaciones de la Percepción Presente de la Situación Económica (PPE), los CF asignaron una calificación de 123, puntuación que es positiva (mayor a 100), según se muestra en el **Gráfico N° 27**.

Gráfico N° 27
Percepción presente de la situación económica del CF

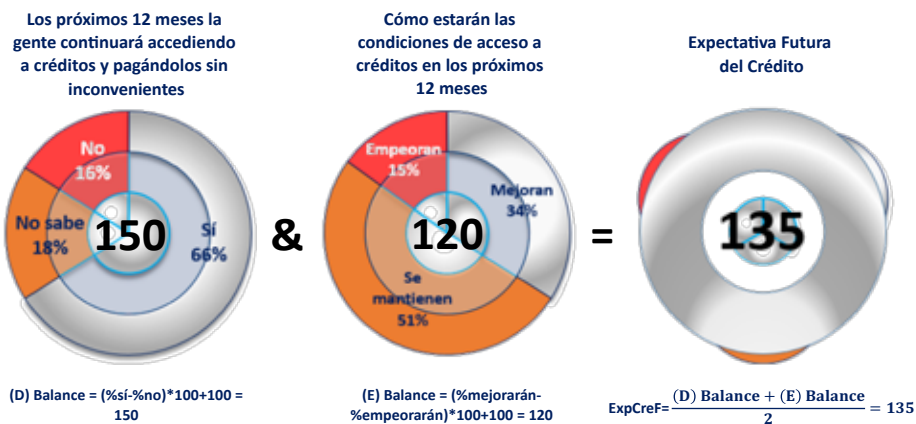


$$\text{PerEcoP} = (\% \text{Mejor} - \% \text{Peor}) \times 100 + 100 = 123$$

Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

En cuanto a las puntuaciones de las expectativas futuras del crédito, los CF muestran optimismo, con calificaciones de 150, 120 y 135, respectivamente, ilustrado en el **Esquema N° 8**.

Esquema N° 8
Expectativa futura del crédito



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Las expectativas de la población respecto al sector financiero muestran una calificación elevada (134), tal como se muestra en el **Esquema N° 9**.

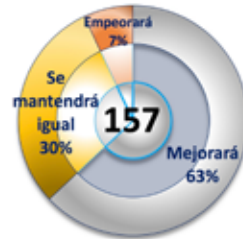
Esquema N° 9
Expectativa futura del sector financiero



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

La expectativa futura de la situación económica presenta una de las valoraciones más altas de la población, con una puntuación de 157, valor muy por encima de los 100 puntos, como se muestra en el **Gráfico N° 28**.

Gráfico N° 28
Expectativa futura de la situación económica



$$\text{ExpEcoF} = (\% \text{mejorará} - \% \text{empeorará}) * 100 + 100 = 157$$

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

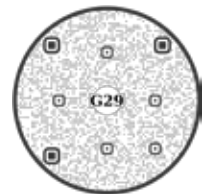
3.6 Inclusión Financiera

La ENSF 2023 consideró también la temática de inclusión financiera como un eje fundamental, abarcando aspectos como la accesibilidad a los servicios financieros y la utilización de medios de pago electrónicos.

- a) Facilidad para abrir cuentas de ahorro

Un 84% de los encuestados afirma que tienen depósitos en una EIF, como se muestra en el **Gráfico N° 29**.

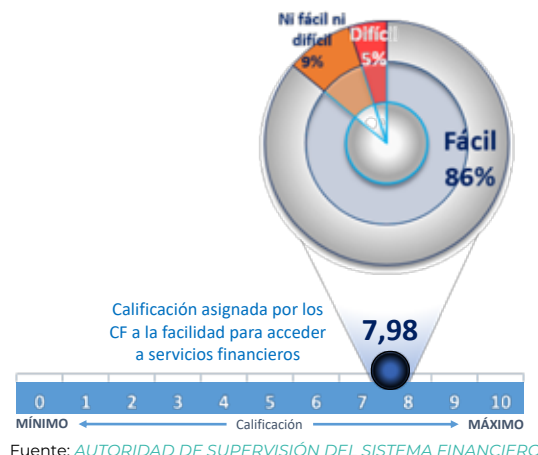
Gráfico N° 29
CF que tienen depósitos en una entidad de intermediación financiera



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

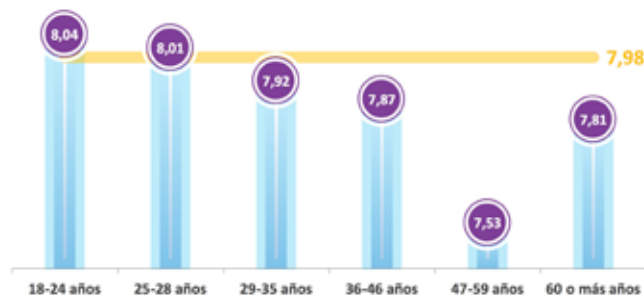
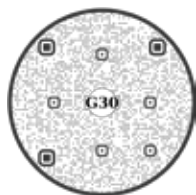
En línea con el alto número de CF que poseen cuentas de depósito, el 86% encuentra fácil abrir cuentas en EF, otorgando una calificación de 7,98 sobre 10, como se muestra en el **Esquema N° 10**.

Esquema N.º 10
Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras



En términos generales, las personas jóvenes (18 a 28 años) consideran que la apertura de cuentas de ahorro es un proceso sencillo, habiendo otorgado una calificación superior al promedio de 7,98. Esta percepción contrasta con la dada por las personas entre 47 y 59 años que otorgaron la menor calificación, como se muestra en el **Gráfico N° 30**.

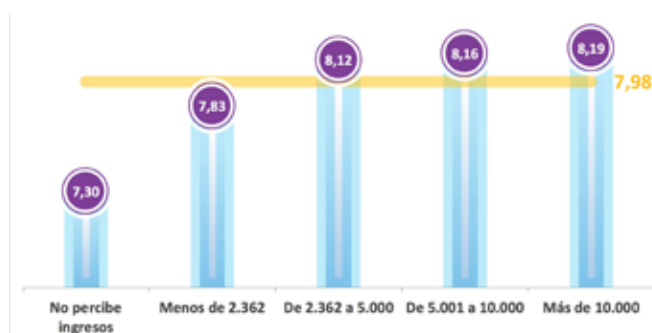
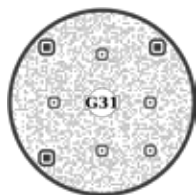
Gráfico N° 30
Facilidad para abrir cuentas por edad



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según nivel de ingresos, aquellos con montos inferiores a Bs2.362 (salario mínimo) señalaron tener mayores obstáculos para abrir una cuenta de ahorro, tal como se muestra en el **Gráfico N° 31**, una correlación directa entre el nivel de ingresos y la percepción sobre la facilidad para abrir una cuenta en las EF. De esta manera, los CF con ingresos más altos encuentran menos complicado abrir una cuenta de ahorro y viceversa.

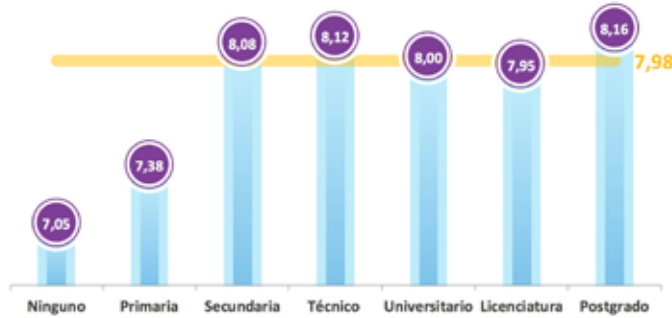
Gráfico N° 31
Facilidad para abrir cuentas por ingresos



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según nivel educativo de los participantes, se observa que, a medida que las personas poseen un nivel educativo más elevado, consideran más sencilla la apertura de cuentas de ahorro, como se muestra en el **Gráfico N° 32**.

Gráfico N° 32
Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras según nivel educativo

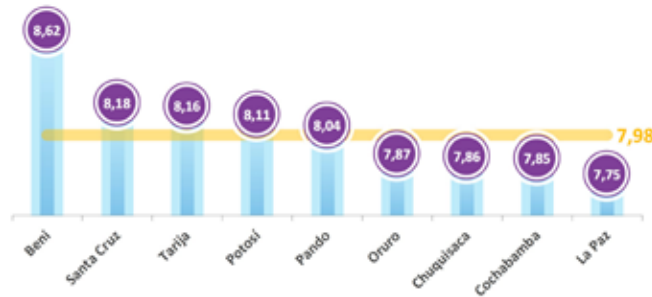


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

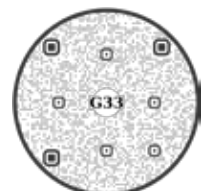


La facilidad para abrir cuentas recibió diferentes calificaciones, según el departamento: en Beni (8,62), Santa Cruz (8,18), Tarija (8,16), Potosí (8,11), Pando (8,04), Oruro (7,87), Chuquisaca (7,86), Cochabamba (7,85) y La Paz (7,75) tal como se muestra en el **Gráfico N° 33**.

Gráfico N° 33
Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras por departamento



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



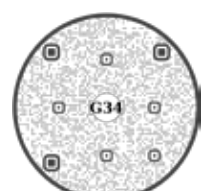
Asimismo, la percepción de la facilidad de la apertura de cuentas en las EF varía entre localidades urbanas y rurales. En las zonas urbanas, se considera más fácil realizar este trámite habiendo dado una calificación de 8,02, mientras que en el área rural la puntuación otorgada fue de 7,84, como se muestra en el **Gráfico N° 34**.

Gráfico N° 34
Facilidad para abrir cuentas según municipios urbanos y rurales



FC= Facilidad para abrir cuentas

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



b) Facilidad para acceder a un crédito

Un 51% de los encuestados indicó que posee uno o más créditos en una EIF, como se muestra en el **Gráfico N° 35**.

Gráfico N° 35

CF que tienen un préstamo en una entidad de intermediación financiera

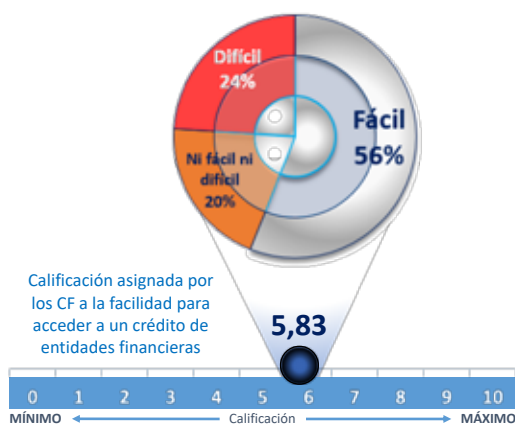


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

El 56% de los CF que tienen créditos, encuentra fácil la obtención de los mismos, como se muestra en el **Esquema N° 11**.

Esquema N° 11

Facilidad para obtener créditos en las entidades financieras

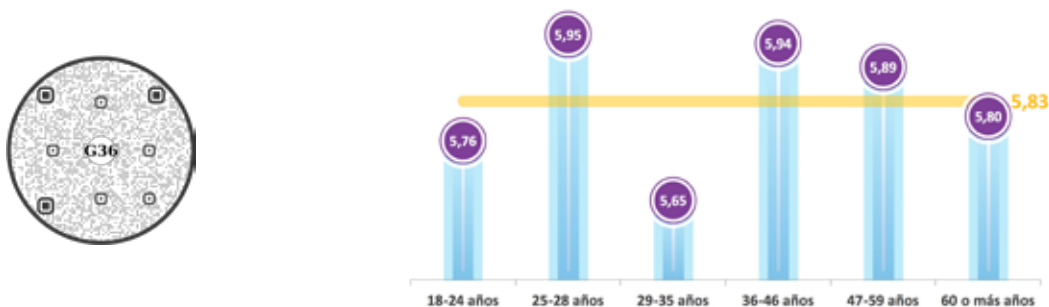


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Por grupo etario, las calificaciones más altas relativas a la pregunta sobre la facilidad para acceder a un crédito, fueron dadas por personas de entre 25 y 28 años, así como por aquellas de 36 a 59 años, mientras que las personas entre 29 y 35 años otorgaron la menor puntuación, como se muestra en el **Gráfico N° 36**.

Gráfico N° 36

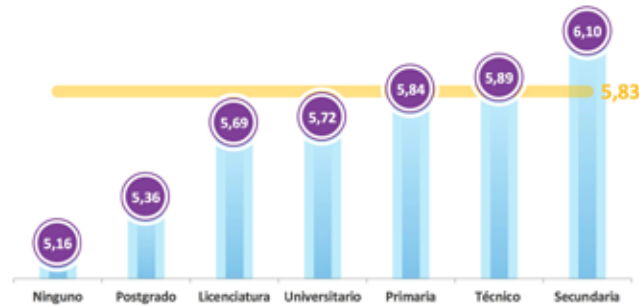
Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras por grupo etario



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Los resultados de la encuesta muestran que las personas con menor nivel educativo (educación primaria, secundaria y técnica) consideran más fácil acceder a un crédito, pues otorgaron calificaciones por encima del promedio general, como se muestra en el **Gráfico N° 37**.

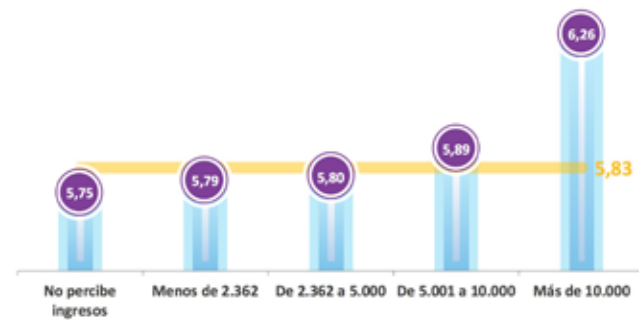
Gráfico N° 37
Facilidad de acceso al crédito en las entidades financieras según nivel educativo



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La relación entre el nivel de ingresos de los encuestados y la facilidad para acceder a créditos es evidente. De esta manera, las personas con ingresos superiores consideran más simple la obtención de un crédito. En contraste, los individuos con ingresos inferiores a Bs2.362 o sin ingresos perciben mayores obstáculos para acceder a financiamiento, como se muestra en el **Gráfico N° 38**.

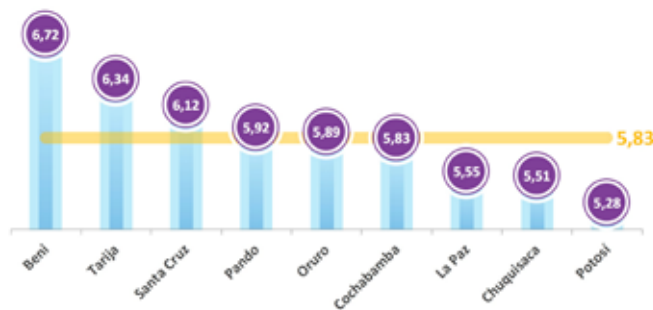
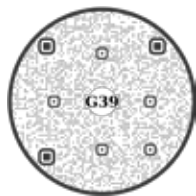
Gráfico N° 38
Facilidad de acceso al crédito en las entidades financieras según nivel de ingresos



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La percepción sobre la facilidad de acceso al crédito en las EF varía según la región. Los residentes de Beni (6,72), Tarija (6,34), Santa Cruz (6,12), Pando (5,92) y Oruro (5,89) califican mejor que los restantes departamentos a la facilidad para acceder a un préstamo, como se muestra en el **Gráfico N° 39**.

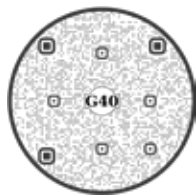
Gráfico N° 39
Facilidad para acceder al crédito por departamento



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La percepción sobre la facilidad de acceso al crédito en las EF muestra variaciones significativas entre localidades urbanas y rurales. En las zonas rurales, se considera más sencillo acceder al crédito, con una calificación promedio de 6,21, frente a las áreas urbanas, donde la facilidad percibida alcanza un promedio de 5,74, como se muestra en el **Gráfico N° 40**.

Gráfico N° 40
Facilidad para acceder al crédito según municipios urbanos y rurales



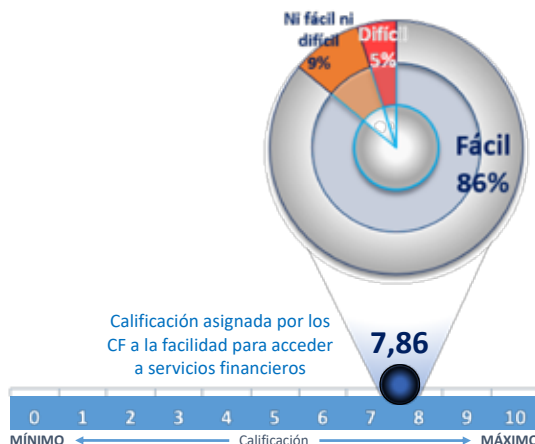
FP = Facilidad de acceso al préstamo

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

c) Facilidad para acceder a servicios financieros varios

Un 86% de CF encuentra fácil acceder a servicios financieros varios, otorgando una calificación de 7,86 sobre 10, tal como se muestra en el **Esquema N° 12**.

Esquema N° 12
Facilidad para acceder a servicios varios



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

De acuerdo con el grupo etario, se observa una diferencia notable en la percepción de la facilidad de acceso a diversos servicios de las EF. Las personas de 18 a 46 años otorgan una calificación superior al promedio (7,86), en contraste con aquellos de 47 años o más, quienes asignan calificaciones que oscilan entre 7,53 y 7,81, tal como se muestra en el **Gráfico N° 41**.

Gráfico N° 41
Facilidad de acceso a servicios varios de las EF por grupo etario

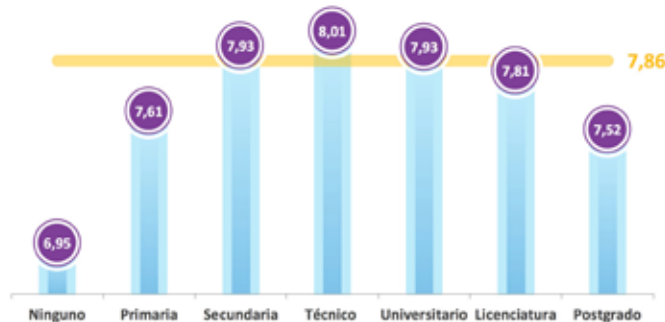


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



Según el nivel educativo, los encuestados sin formación académica señalaron enfrentar significativamente más obstáculos para acceder a los servicios financieros proporcionados por las EF, en comparación con aquellos que poseen algún grado de educación. Es notorio que las personas con mayor grado académico, licenciatura y post grado, muestran calificaciones inferiores al promedio (7,86), debido a que estos segmentos tienden a ser más exigentes con los servicios que reciben en el sistema financiero, tal como se muestra en el **Gráfico N° 42**.

Gráfico N° 42
Facilidad de acceso a servicios varios de las EF según nivel educativo

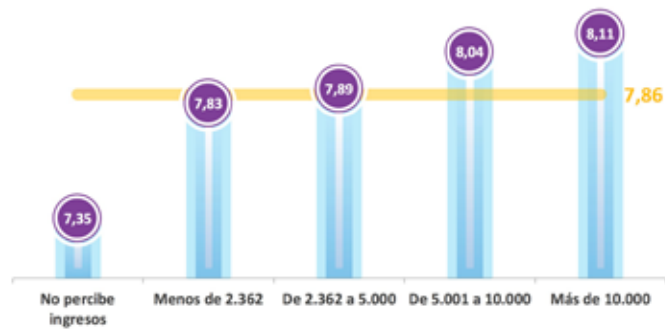


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



La facilidad de acceso a servicios varios de las EF según el nivel de ingreso de las personas, muestra que aquellos sin ingresos experimentan mayores dificultades para acceder a otros servicios. No obstante, en términos generales, las personas que tienen un ingreso mayor al salario mínimo consideran que acceder a estos servicios es más simple, tal como se muestra en el **Gráfico N° 43**.

Gráfico N° 43
Facilidad de acceso a servicios varios de las EF según nivel de ingreso



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La percepción sobre la facilidad de acceso a los servicios de las EF varía según la región. Los residentes de Beni (8,60), Santa Cruz (8,25), Tarija (8,08) y Potosí (7,92) dieron calificaciones más favorables, en comparación con los de Pando (7,81), Cochabamba (7,62), La Paz (7,61), Oruro (7,60) y Chuquisaca (7,55), tal como se muestra en el **Gráfico N° 44**.

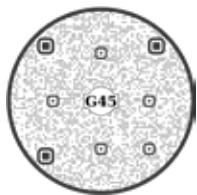
Gráfico N° 44
Facilidad de acceso a servicios varios de las EF por departamento



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La percepción sobre la facilidad de acceso a diversos servicios ofrecidos por las EF es similar en las zonas urbanas y rurales, con una calificación promedio de 7,86 y 7,87, respectivamente, tal como se muestra en el **Gráfico N° 45**.

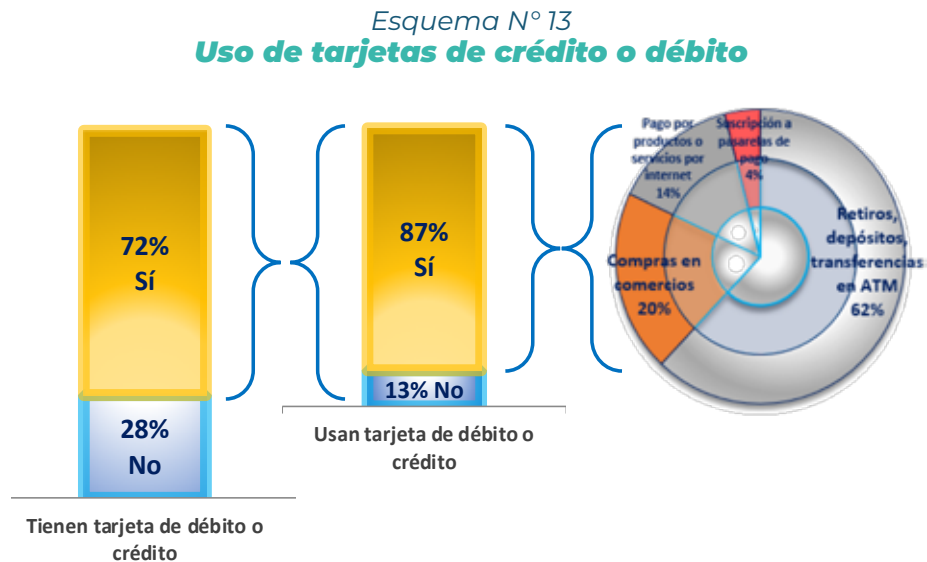
Gráfico N° 45
Facilidad para acceder a servicios varios de las EF según municipios urbanos y rurales



FS = Facilidad para acceder a servicios
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

d) Uso de instrumentos electrónicos de pago

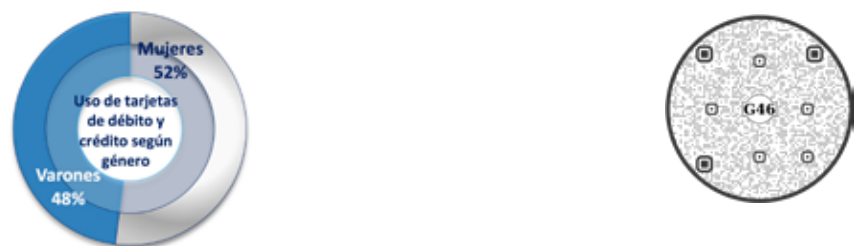
Respecto al uso de tarjetas de crédito o débito, el 72% de los encuestados indicó tener al menos una tarjeta y, de este grupo, el 87% la utiliza activamente. Principalmente, estas tarjetas se emplean para realizar operaciones como retiros o depósitos en cajeros automáticos (62%), efectuar compras en establecimientos comerciales (20%) y adquirir productos o servicios en línea (14%), entre los más importantes, tal como se muestra en el **Esquema N° 13**.



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

La ENSF 2023 reveló que las mujeres tienden a utilizar tarjetas de débito y crédito ligeramente más que los hombres, con porcentajes de 52% y 48%, respectivamente, tal como se muestra en el **Gráfico N° 46**.

Gráfico N° 46
Uso de tarjetas de débito y crédito según sexo



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Además, el uso de tarjetas predomina en mayor medida en zonas urbanas en comparación con las rurales (**Gráfico N° 47**).

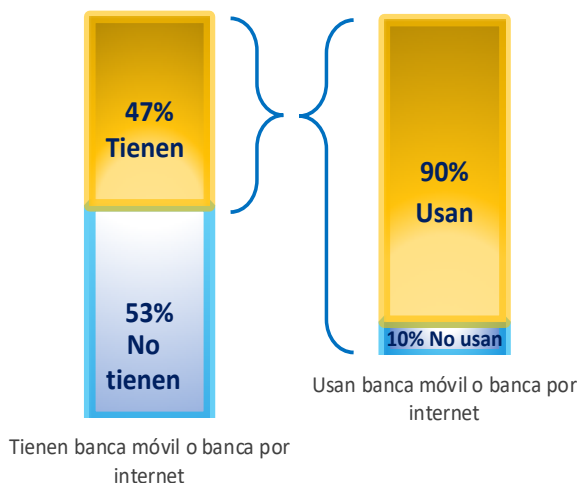
Gráfico N° 47
Uso de tarjetas de débito en municipios urbanos y rurales



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

En lo que respecta a los servicios de banca por internet y banca móvil, el 47% de los encuestados señaló tener acceso a estos servicios y, dentro de este grupo, un 90% indicó utilizarlos efectivamente, tal como se muestra en el **Esquema N° 14**.

Esquema N° 14
Uso de Banca por Internet y Banca Móvil



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

El 51% de los usuarios de servicios de banca por internet y banca móvil que fueron entrevistados son mujeres, mientras que el 49% son varones, tal como se muestra en el **Gráfico N° 48**.

Gráfico N° 48
Uso de Banca Móvil y Banca por Internet según sexo



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Adicionalmente, se destaca una diferencia significativa en el uso de estos servicios entre residentes de zonas urbanas y rurales, siendo los primeros quienes los utilizan en una mayor proporción, alcanzando el 87%, tal como se muestra en el **Gráfico N° 49**.

Gráfico N° 49

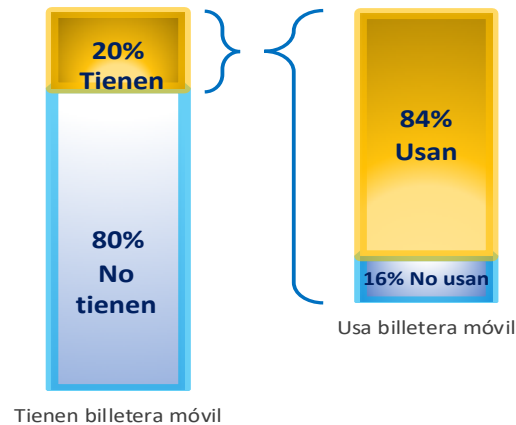
Uso de Banca Móvil y Banca por Internet según municipios urbanos y rurales



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La billetera móvil es el servicio con menor popularidad entre los encuestados, pues solo un 20% manifestó tener el mismo. Un 84% de los CF que cuentan con el servicio de billetera móvil lo utilizan activamente, tal como se muestra en el **Esquema N° 15**.

Esquema N° 15
Uso de Billetera Móvil



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

El 51% de los usuarios entrevistados que usan el servicio de billetera móvil son varones, frente al 49% que son mujeres, tal como se muestra en el **Gráfico N° 50**.

Gráfico N° 50
Uso de Billetera Móvil según sexo



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Existe una notable diferencia en la utilización de estos servicios entre los residentes de zonas urbanas y rurales, con una mayor prevalencia en las urbanas, donde el uso alcanza el 88%, tal como se muestra en el **Gráfico N° 51**.

Gráfico N° 51
Uso de Billetera Móvil según municipios urbanos y rurales



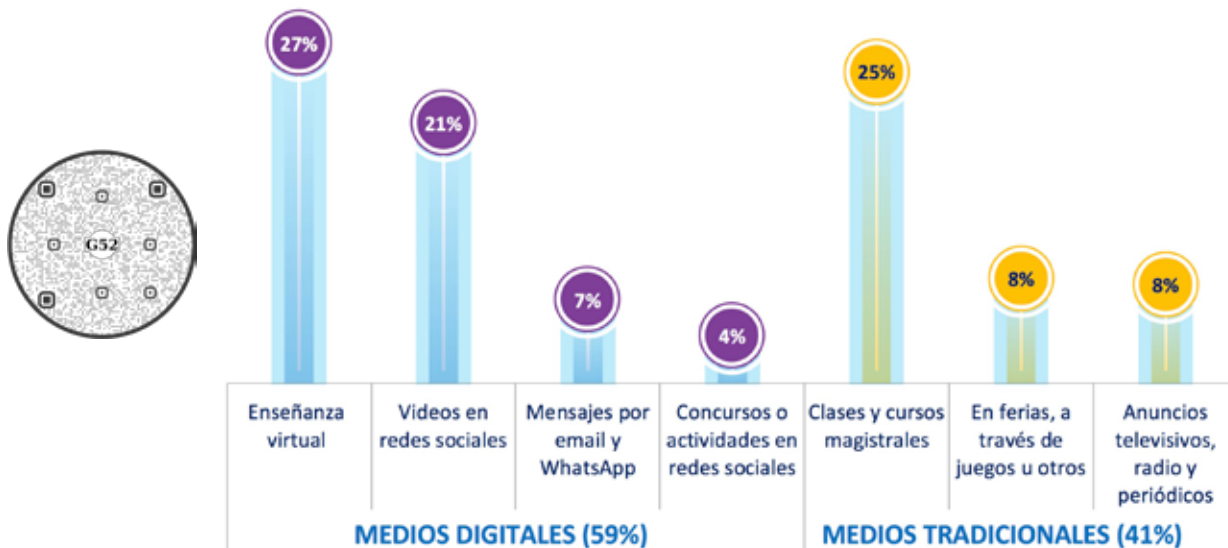
Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

3.7 Educación Financiera

La educación financiera tiene como objetivo principal proporcionar a los CF los conocimientos y habilidades necesarios para tomar decisiones informadas y efectivas sobre la gestión de sus recursos financieros. Esto incluye aprender a planificar y establecer objetivos financieros, evaluar y elegir entre distintos productos y servicios financieros, entender los riesgos y beneficios de varias opciones de inversión y desarrollar habilidades fundamentales para la gestión del dinero. Con la rápida digitalización de los servicios financieros, es crucial que las personas adquieran competencias digitales para aprovechar eficazmente las herramientas y recursos en línea. Esto implica familiarizarse con aplicaciones móviles, plataformas en línea y otras tecnologías digitales para manejar las finanzas personales. Las habilidades clave abarcan buscar información financiera relevante en internet, realizar transacciones a través de aplicaciones bancarias, usar programas para el control de gastos y presupuestos, y discernir sobre la seguridad en las transacciones *online*.

Las vías para acceder a la capacitación se dividen en dos categorías principales: medios digitales y tradicionales. Dentro de los medios digitales, las plataformas de aprendizaje en línea son las preferidas por los encuestados, seguidas por la formación a través de redes sociales y contenido audiovisual, representando un 59% de las preferencias en conjunto. En cuanto a los métodos tradicionales, las clases magistrales, seminarios y cursos presenciales son los más valorados, aglutinando el 41% de la preferencia, tal como se muestra en el **Gráfico N° 52**.

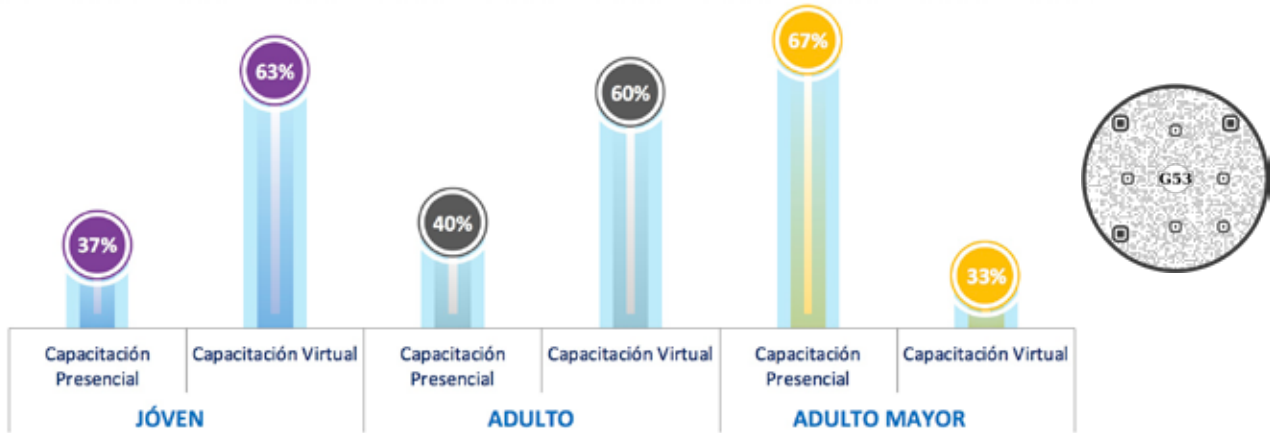
Gráfico N° 52
Medios preferidos para recibir capacitación



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

La elección de los medios de capacitación varía de acuerdo con la edad de los individuos; los adultos mayores (mayores de 60 años) muestran mayor inclinación hacia el aprendizaje a través de clases, seminarios o cursos presenciales. Por otro lado, los jóvenes (edad entre 18 y 28 años) y adultos (29 a 59 años) expresaron interés en recibir capacitación mediante plataformas virtuales de enseñanza, tal como se muestra en el **Gráfico N° 53**.

Gráfico N° 53
Medios preferidos para recibir capacitación por grupo etario

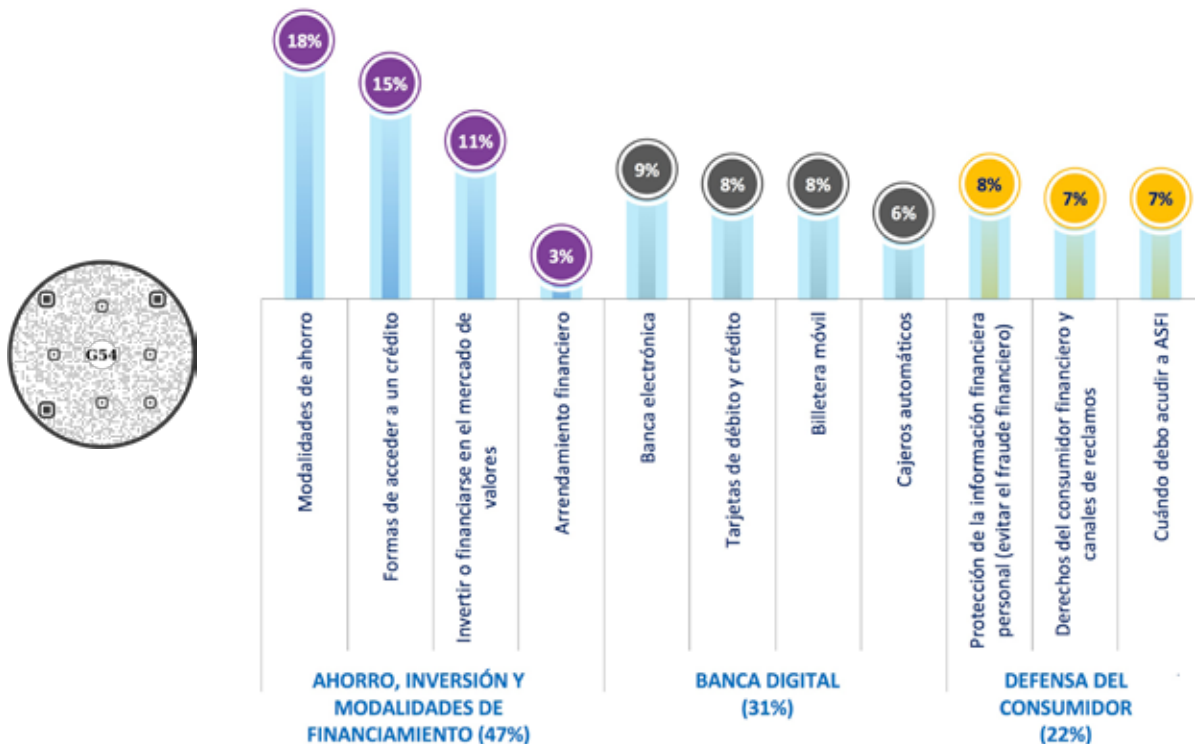


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Las áreas de interés en educación financiera se dividen en tres categorías principales: ahorro, inversión y modalidades de financiamiento; banca digital y protección del CF. Las temáticas de ahorro, inversión y modalidades de financiamiento captaron el mayor interés entre los encuestados, con un 18% enfocado en modalidades de ahorro, un 15% en formas para acceder a créditos y un 11% en opciones de inversión o financiamiento en el mercado de valores, entre los principales. Respecto a la banca digital, existe un interés más homogéneo, entre el 8% y 9%, en temas como tarjetas de débito y crédito, servicios de banca en línea y el uso de billeteras móviles. En lo que concierne a la defensa del CF, los encuestados expresaron tener mayor interés en obtener conocimientos sobre la protección de su información financiera personal para prevenir el fraude (8%) y en conocer cuándo deben dirigirse a ASFI, así como sobre los derechos del CF y los canales de reclamo ambos con el mismo porcentaje (7%), tal como se muestra en el **Gráfico N° 54**.

Gráfico N° 54

Temáticas en las cuales les gustaría ser capacitados a los encuestados

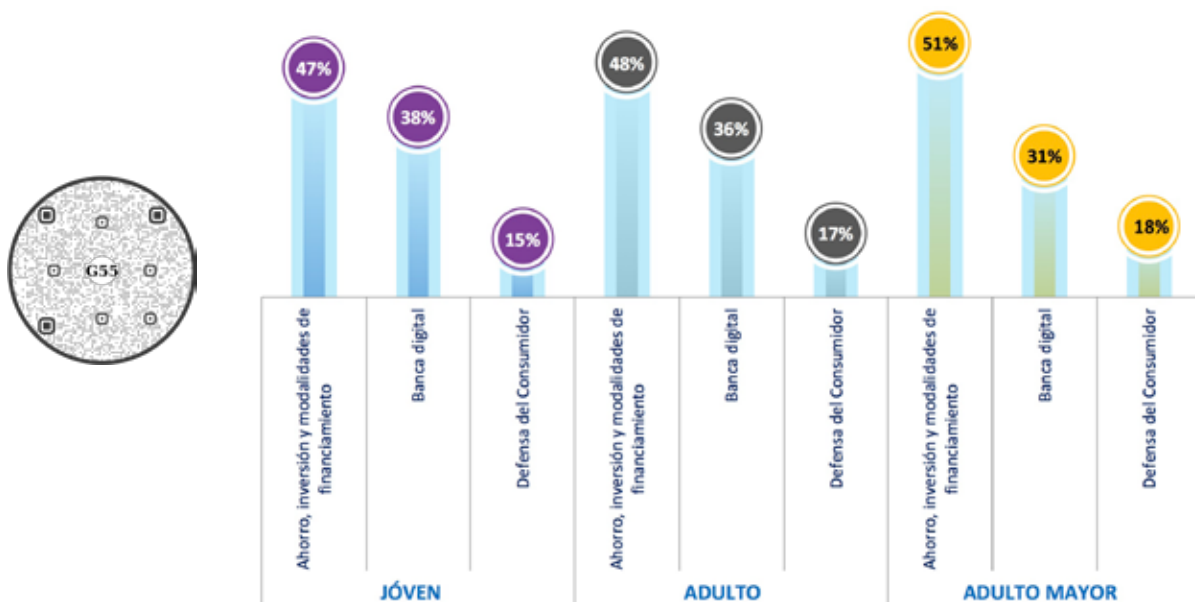


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Con relación a las preferencias por los temas de capacitación, el interés por las temáticas de ahorro, inversión y modalidades de financiamiento es transversal a todas las edades. Las temáticas relacionadas a banca digital y protección del CF ocupan el segundo y tercer lugar, respectivamente, tal como se muestra en el **Gráfico N° 55**.

Gráfico N° 55

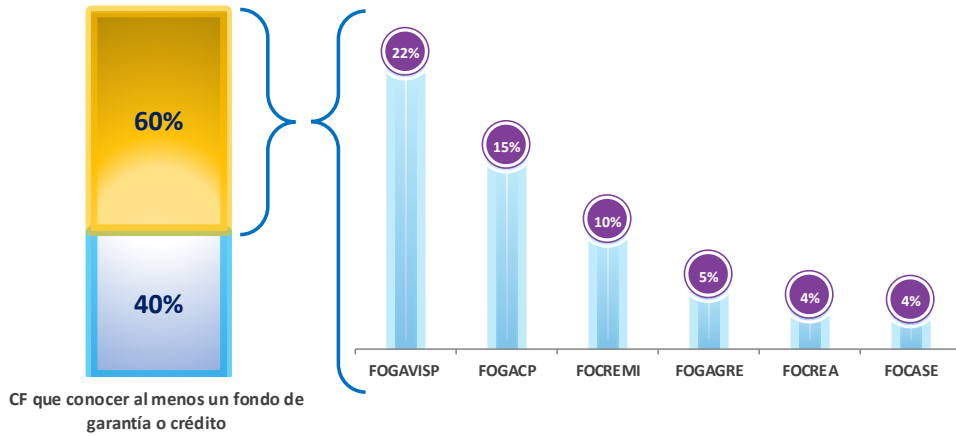
Tipo de temáticas generales de capacitación por grupo etario



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Con relación a los fondos de garantía y de crédito, el 60% de CF entrevistados señaló conocer al menos uno de los fondos. El FOGAVISP y el FOGACP destacan como los fondos más conocidos con un 22% y un 15%, respectivamente, tal como se muestra en el **Esquema N° 16**.

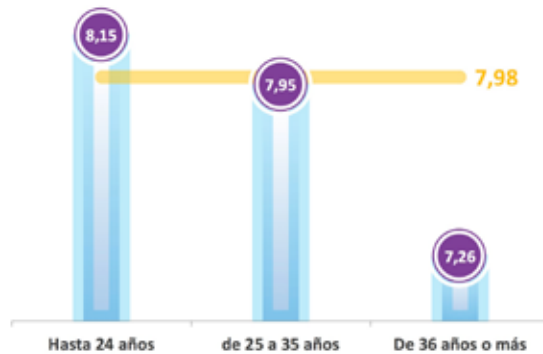
Esquema N° 16
Conocimiento de los encuestados sobre fondos de garantía y de crédito



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La encuesta indica que los participantes que recibieron formación en finanzas hasta los 24 años, tienen mayor facilidad para abrir cuentas de depósito, tal como se muestra en el **Gráfico N° 56**.

Gráfico N° 56
Facilidad para abrir cuentas por edad en la que los CF recibieron educación financiera



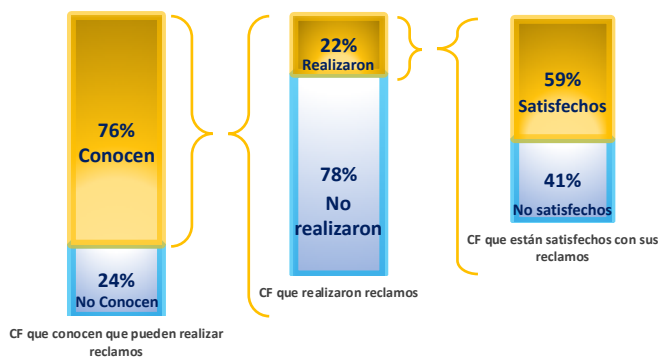
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



3.8 Necesidades Financieras

La mayoría de los CF entrevistados (76%) conoce que pueden efectuar reclamos, siendo que un porcentaje de 22% necesitó ejercer ese derecho. De los CF que efectuaron un reclamo, un 59% manifestó estar satisfecho con la respuesta obtenida, tal como se muestra en el **Esquema N° 17**.

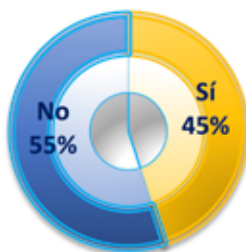
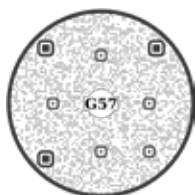
Esquema N° 17
Una mayoría de CF conocen que pueden reclamar



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

La ENSF 2023 se enfocó, en parte, en las necesidades que tienen los jóvenes en cuanto a los servicios financieros, encontrando que un porcentaje importante considera que las EF no les brindan una orientación adecuada (55%), tal como se muestra en el **Gráfico N° 57**.

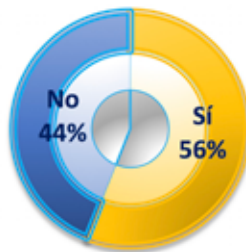
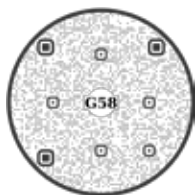
Gráfico N° 57
Orientación que reciben los jóvenes de parte de las EF



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Por otra parte, un 44% de los jóvenes entrevistados, percibe que recibe un trato desigual, tal como se muestra en el **Gráfico N° 58**.

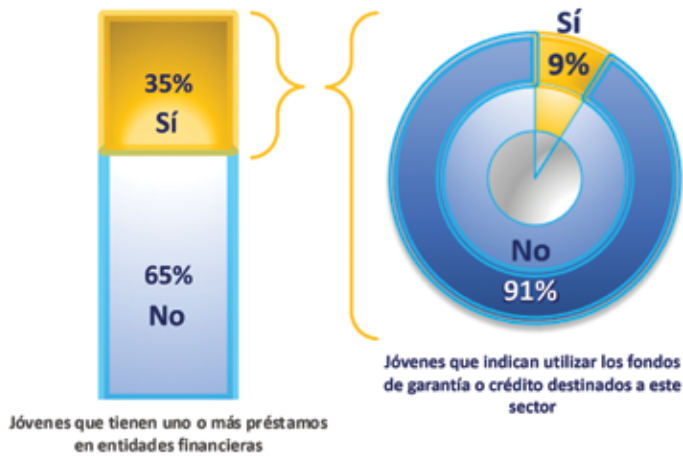
Gráfico N° 58
Percepción de los jóvenes sobre el trato que reciben de las EF



Fuente: *AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO*

Un 35% de los jóvenes que fueron entrevistados tienen préstamos en el sistema financiero, siendo que un 9% de ellos manifestaron utilizar los fondos de crédito o garantía disponibles, tal como se muestra en el **Esquema N° 18**.

Esquema N° 18
Aprovechamiento de los fondos de crédito y de garantía por parte de la gente joven



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Otro aspecto que debe seguir profundizándose es el uso de los servicios de banca por internet y móvil, pues hay un porcentaje relevante de los CF que cuentan con el servicio de banca por internet y, aun así, van a los PAF de las EF a realizar operaciones de manera presencial, tal como se muestra en el **Gráfico N° 59**.

Gráfico N° 59
Servicios que se podrían realizar mediante Banca por Internet en vez de acudir a las PAF de las EF



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Campañas adecuadas de educación e información financiera facilitarían que las transacciones descritas en el gráfico previo, se realicen en línea, proporcionando mayor comodidad y seguridad a los CF y descongestionando los PAFG para enfocarse en servicios que exijan la presencia de los CF.

CONCLUSIONES

La novena versión de la ENSF 2023, se llevó a cabo en modalidad presencial el 15 de noviembre de 2023, y en línea desde el 13 de noviembre hasta el 12 de diciembre del mismo año. Para esta actividad, se movilizaron a 154 funcionarios de ASFI, quienes actuaron como encuestadores en zonas rurales y supervisores en áreas urbanas y a 456 estudiantes universitarios que participaron como encuestadores en el ámbito urbano.

A partir de los datos recopilados en la ENSF 2023, se estimaron los IFS proporcionados por las EIF y de percepción de su cumplimiento de la FS, alcanzando valores de 7,81 y 7,46 sobre un máximo de 10, respectivamente. Si bien los índices registraron una ligera disminución en comparación con el año 2022, éstos se mantienen en un nivel alto, pues superan ampliamente a lo alcanzado en 2021.

El alto nivel de satisfacción de la población con los servicios financieros se explica en gran medida por la percepción de los CF de que el sistema financiero es solvente, confiable e inclusivo, además de valorar muy positivamente la calidad de los servicios financieros que reciben. De manera análoga, la población también asignó una calificación alta al cumplimiento de la FS de las EF.

Entre las necesidades que deben ser atendidas por las EF destacan las siguientes: informar mejor a los CF sobre su derecho a reclamar por un mal servicio, mejorar la gestión de reclamos y orientar de mejor manera a los CF jóvenes en cuanto al acceso a los servicios financieros que ofrecen.

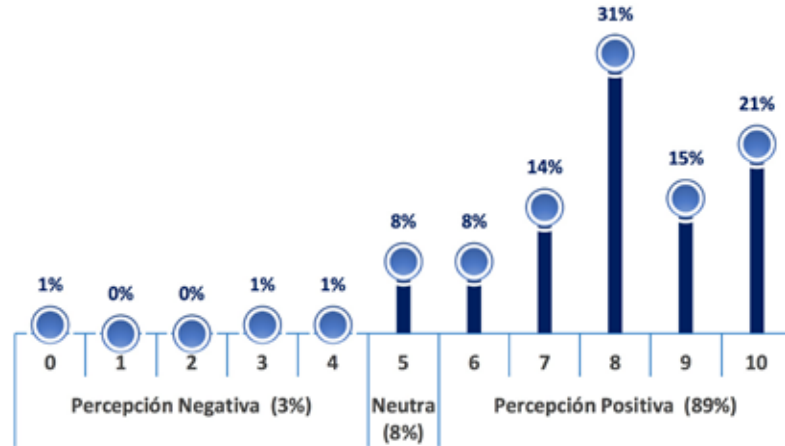
En el ámbito de educación financiera, los CF manifestaron tener un mayor interés en aprender sobre formas de ahorro, inversión y modalidades de financiamiento. Un segundo grupo de temas que los CF desean conocer está relacionado con la Banca Electrónica, Billetera Móvil, Cajeros Automáticos y Tarjetas de Débito y Crédito. En términos de modalidades de capacitación, la mayoría de los CF manifestaron su preferencia por los medios digitales, destacándose la enseñanza virtual y los videos en redes sociales. Sin embargo, estas preferencias varían para algunos grupos etarios; por ejemplo, los adultos mayores muestran una mayor inclinación por las clases y cursos presenciales.

Los resultados obtenidos a partir de la ENSF 2023, permitirán diseñar medidas orientadas a mejorar la inclusión financiera, así como adaptar los productos y servicios financieros a las necesidades de los CF.

ANEXO 1
TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO MODALIDAD PRESENCIAL

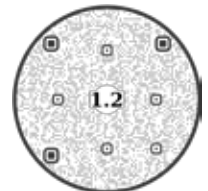
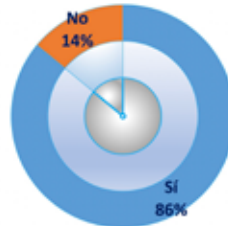
SECCIÓN 1 SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1.1 Califique entre el 0 y el 10 ¿cuán satisfecho está con los servicios que brindan las entidades financieras? (donde 0 significa que está "Nada satisfecho" y 10 que está "Totalmente Satisfecho")



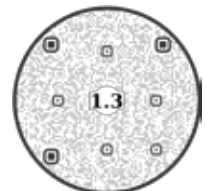
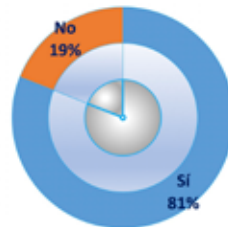
En lo que respecta al nivel de satisfacción de los CF con relación a los servicios ofrecidos por las EF, los datos recopilados revelan un alto grado de aceptación. De hecho, el 89% de los CF otorgaron calificaciones que van desde 6 hasta 10. Por otra parte, los porcentajes acumulados muestran que solo el 3% de los encuestados asignaron calificaciones iguales o inferiores a 4 sobre 10, mientras un 8% calificó con 5 (neutral).

1.2 ¿Usted considera que el sistema financiero es solvente y confiable?



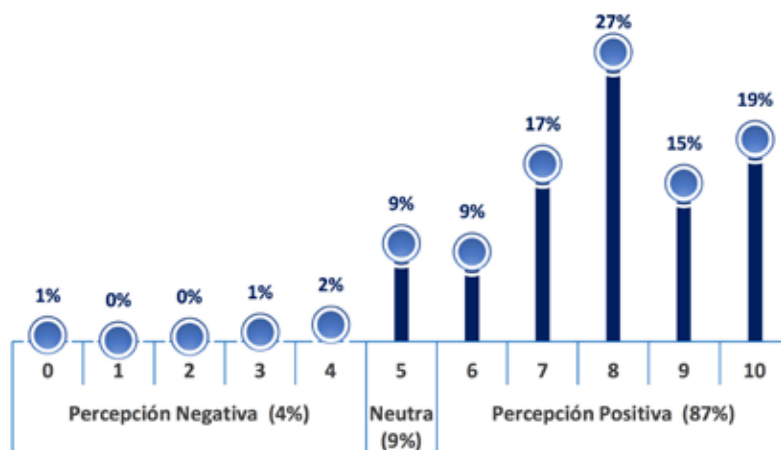
El 86% de los CF opinó que el sistema financiero es solvente y confiable.

1.3 ¿Usted considera que el sistema financiero es transparente e inclusivo?



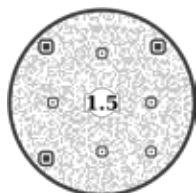
El 81% de los CF indicó que el sistema financiero es transparente e inclusivo.

1.4 Califique con un número entre el 0 y el 10, la calidad de los servicios de las entidades financieras (donde 0 significa que es de "Muy baja calidad" y 10 de "Muy alta calidad")



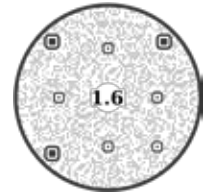
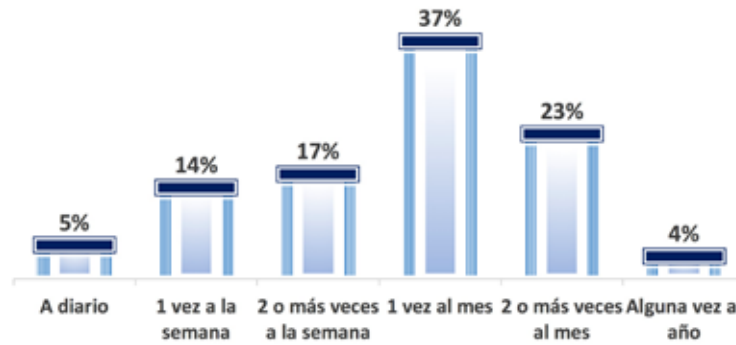
El 87% de los CF tiene una percepción positiva de la calidad de los servicios de las EF (calificación de 6 a 10), en tanto que solo el 4% de los encuestados otorgó una calificación desfavorable (entre 0 y 4), mientras que el resto (9%) dio un puntaje de 5, indicando neutralidad.

1.5 ¿Qué operaciones realiza usualmente en las oficinas de las entidades financieras?



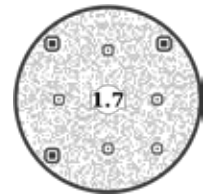
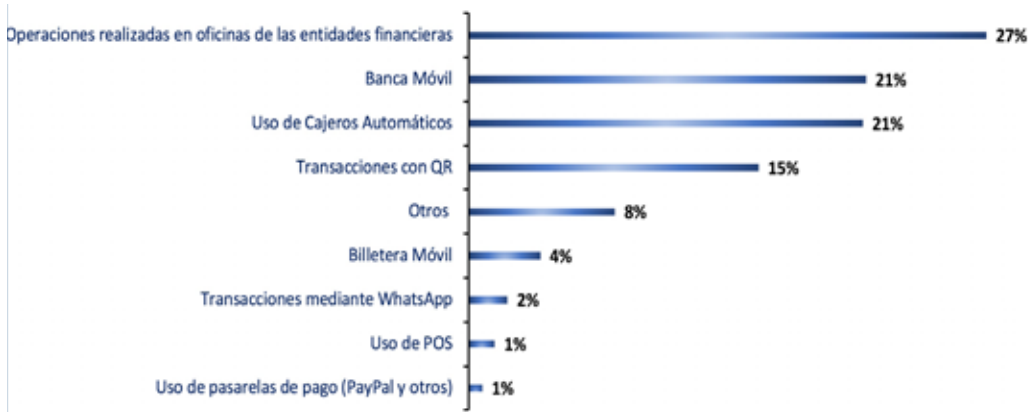
En cuanto a las operaciones habituales de los CF, el 24% de los encuestados mencionó el retiro de efectivo como la más frecuente, seguido del pago de servicios (luz, agua, teléfono u otros) con un 19%, depósitos en cuenta de ahorro (18%), transferencias (11%) y pagos de cuotas de crédito (11%). En menor medida, se realizaron cobro de bonos (5%), consulta de extractos de cuentas (4%), fraccionamiento de dinero (3%), cobro de cheques (3%) y cobro de subsidios o rentas (2%).

1.6 ¿Con qué frecuencia se apersona a las oficinas de las entidades financieras para hacer uso de sus servicios?



El 73% de los CF indicó que utiliza los servicios financieros al menos una vez al mes.

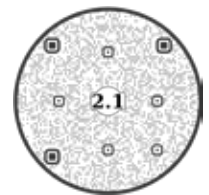
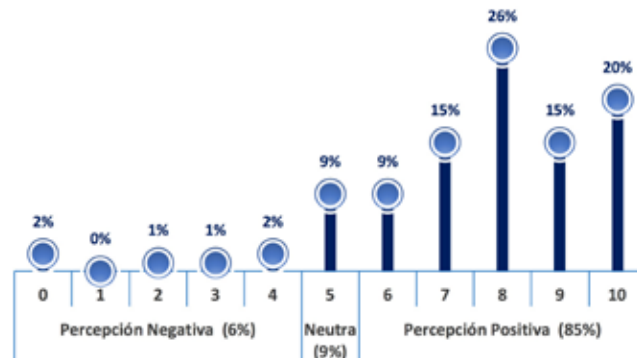
1.7 Considerando los servicios presenciales y en línea brindados por las entidades financieras, ¿qué medios utiliza con mayor frecuencia?



En cuanto a las operaciones habituales de los CF, el 27% de los encuestados señaló que las realiza en oficinas de las EF, seguido por la Banca Móvil (21%) el uso de Cajeros Automáticos (21%) y las transacciones por QR (15%). En menor medida, se efectuaron otras operaciones (8%), se utiliza la Billetera Móvil (4%), transacciones mediante WhatsApp (2%, transferencias de dinero, retiro sin tarjeta y otras), uso de POS (1%) y pasarelas de pago (1%).

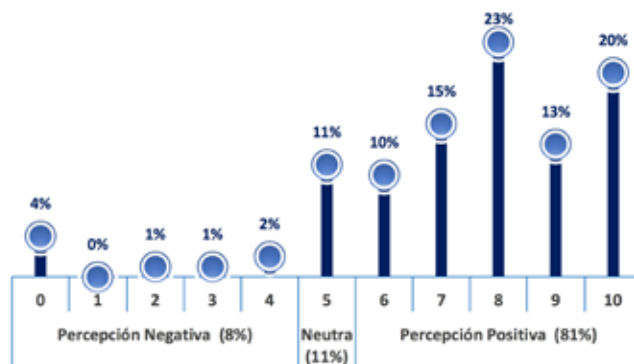
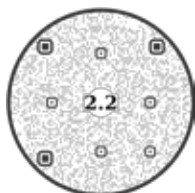
**SECCIÓN 2
FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

2.1 Califique la contribución de los servicios del sistema financiero a la mejora de su calidad de vida, con un número entre el 0 y el 10 (donde 0 significa que "No contribuyen en nada" y 10 que "Contribuyen totalmente")



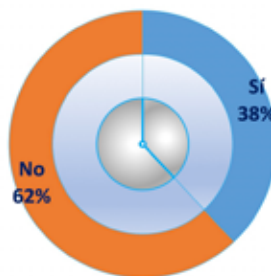
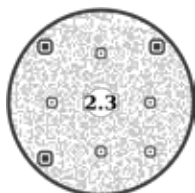
El 85% de los CF aprueba, en distinta medida, la calidad de los servicios de las EF, con calificaciones entre 6 y 10. En contraste, el 6% de los encuestados otorgó una calificación desfavorable, entre 0 y 4, mientras que el resto (9%) dio un puntaje de 5, mostrando neutralidad.

2.2 Califique la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad con una nota entre el 0 y el 10 (donde 0 significa que "No contribuyen en nada" y 10 que "Contribuyen totalmente")



La mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, comunidad o localidad, ya que el 81% otorgó puntuaciones iguales o mayores a 6 sobre 10. En contraposición, el 8% no percibe que el sistema financiero contribuya al desarrollo de su entorno, mientras que para el 11% restante es indiferente.

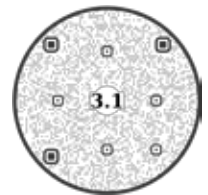
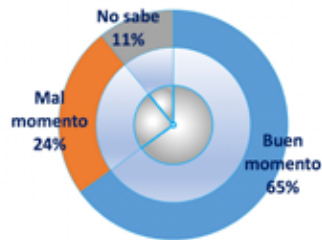
2.3 ¿Usted conoce las acciones de responsabilidad social empresarial que realizan las entidades financieras, como el cuidado del medioambiente, el desarrollo de la salud y bienestar de la población, el apoyo a programas de educación y otros?



El 38% de los CF está al tanto de las acciones de responsabilidad social llevadas a cabo por las EF.

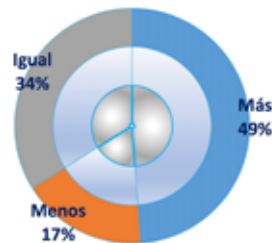
SECCIÓN 3 AHORROS

3.1 ¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para ahorrar?



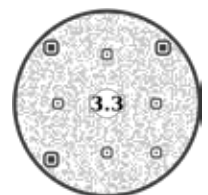
El 65% de las personas encuestadas considera que es un buen momento para ahorrar, mientras que el 24% opina lo contrario y el 11% no está seguro.

3.2 Analizando su capacidad de ahorro, ¿usted cree que el siguiente año podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?



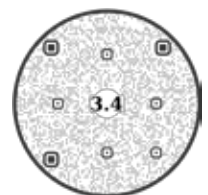
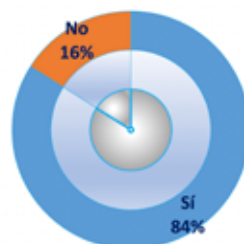
Del total de encuestados, el 83% cree que el próximo año podrá ahorrar igual o más, mientras que un 17% prevé ahorrar menos.

3.3 ¿Usted dónde prefiere mantener sus ahorros?



El 44% de los encuestados indicó tener sus ahorros en una EF, mientras que el resto eligió otras formas de ahorro.

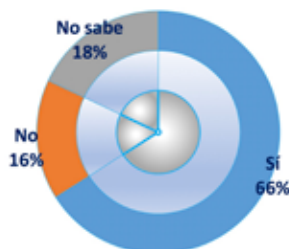
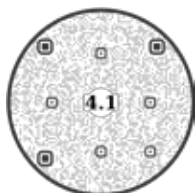
3.4 ¿Usted tiene una caja de ahorro, cuenta corriente o Depósito a Plazo Fijo (DPF) en una entidad financiera?



El 84% de los CF señala tener una cuenta de ahorro, cuenta corriente o depósito a plazo fijo (DPF) en una EF.

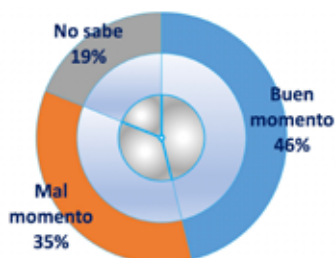
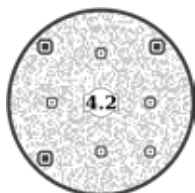
SECCIÓN 4 CRÉDITOS

4.1 ¿Usted piensa que en los próximos 12 meses la gente continuará accediendo a créditos y pagándolos sin inconvenientes?



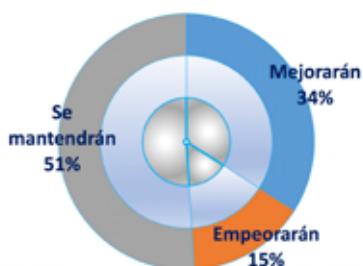
De las personas encuestadas, el 66% cree que la gente seguirá accediendo a créditos y pagándolos sin problemas en los próximos 12 meses, mientras que el 18% no tiene certeza al respecto. Por otra parte, el 16% de los encuestados tiene una visión más pesimista.

4.2 ¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para solicitar un crédito?



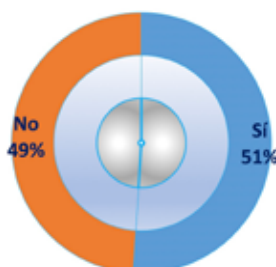
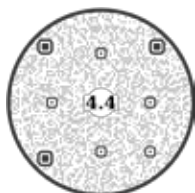
El 46% de los encuestados cree que es un momento propicio para solicitar un crédito, el 19% no está seguro y el 35% tiene una opinión contraria.

4.3 ¿Usted considera que las condiciones de acceso a créditos en los próximos 12 meses mejorarán, empeorarán o se mantendrán?



El 51% de los encuestados cree que las condiciones de acceso a créditos se mantendrán estables en los próximos 12 meses, el 34% que mejorarán y el 15% que empeorarán.

4.4 ¿Actualmente tiene algún crédito en una entidad financiera?



El 51% de los encuestados manifestó tener algún crédito en una EF.

4.5 Tiene conocimiento sobre alguno de los siguientes Fondos de Garantía y de Crédito:



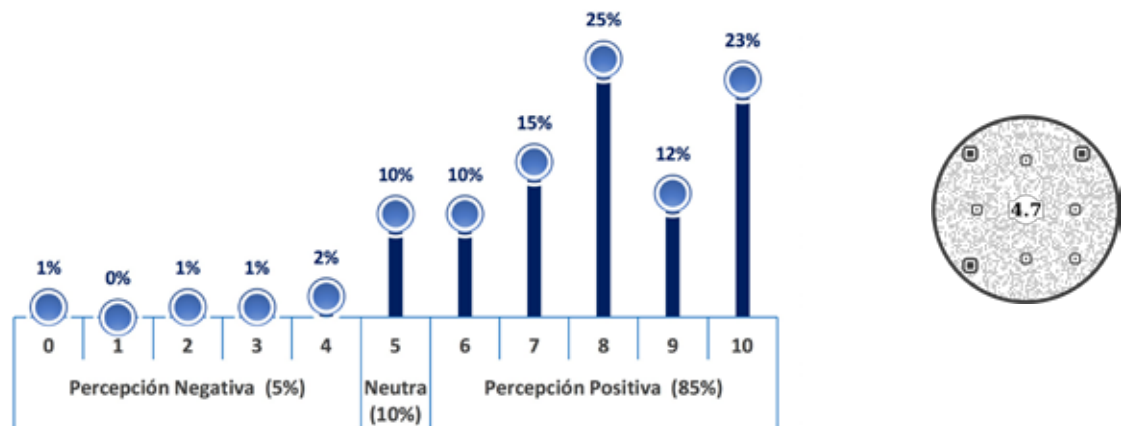
Un 60% de los encuestados manifestó tener conocimiento de alguno de los fondos de garantía o de crédito constituidos en el marco del cumplimiento de la FS de los servicios financieros, en tanto que un 40% señaló no conocer de los mismos.

4.6 ¿Utilizó algún fondo de garantía o de crédito?



Un 26% de los CF manifestó haber utilizado alguno de los fondos de garantía o de crédito.

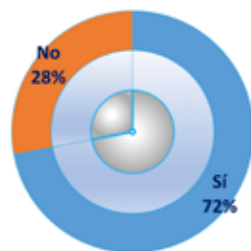
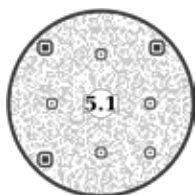
4.7 Califique la contribución de los Fondos de Garantía para el acceso a créditos en el sistema financiero (donde 0 significa que "No contribuyen en nada" y 10 que "Contribuyen totalmente")



El 85% de las personas encuestadas considera que los fondos de garantía facilitan el acceso al crédito, mientras que el 10% adopta una postura neutral. En contraste, el 5% cree que estos fondos no contribuyen al acceso al crédito.

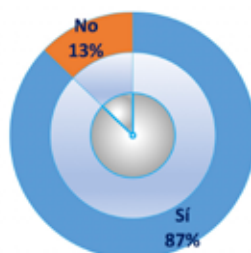
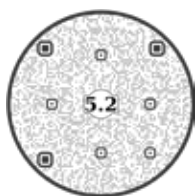
SECCIÓN 5 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

5.1 ¿Usted tiene tarjeta de débito o crédito?



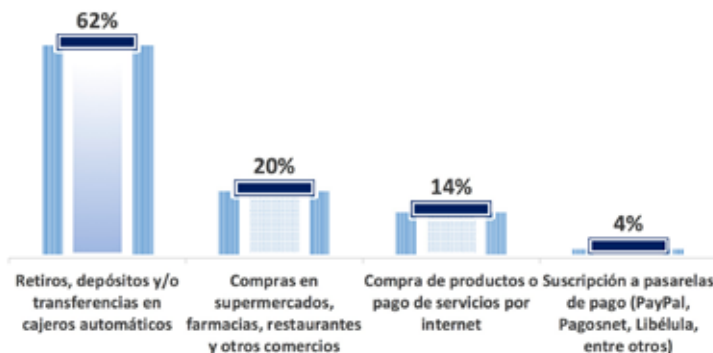
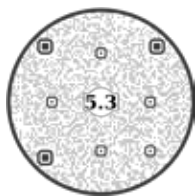
El 72% de los CF indicó tener una tarjeta de débito o crédito.

5.2 ¿Usted utiliza su tarjeta de débito o crédito?



El 87% de los CF que poseen tarjeta de débito o crédito, manifestó hacer uso de las mismas.

5.3 ¿Para qué tipo de transacciones utiliza su tarjeta de débito o crédito?



El principal uso de las tarjetas de débito o crédito por parte de los CF, es para retirar, depositar y/o transferir dinero en cajeros automáticos (62%), seguido por compras en supermercados, farmacias, restaurantes y otros comercios (20%). Un 14% de los encuestados utiliza las tarjetas para compras en línea y un 4% para realizar retiros en ventanillas de las EF.

5.4 ¿Por qué no tiene o no utiliza su tarjeta de débito o crédito?



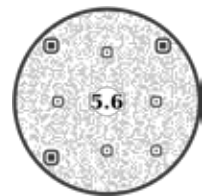
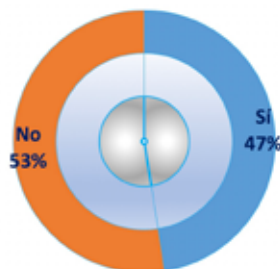
Entre las principales razones por las que los CF no utilizan tarjetas de débito o crédito se incluyen el no necesitarlas (39%), el desconocimiento sobre cómo utilizarlas (21%) y la desconfianza en su seguridad (16%). Además, un 11% de los encuestados mencionó otros motivos, como pérdida de la tarjeta, vencimiento, bloqueo de cuenta, entre otros.

5.5 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con el uso de los cajeros automáticos de las entidades financieras?



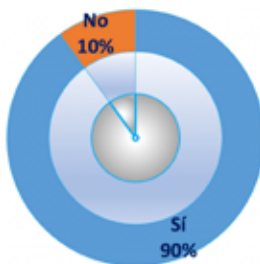
Los encuestados señalan como principales problemas con los cajeros automáticos que los mismos están fuera de servicio (29%), la falta de dinero suficiente en ellos (28%) y la necesidad de hacer fila para su uso (25%).

5.6 ¿Usted cuenta con el servicio de banca por internet? (banca por internet incluye a banca móvil)



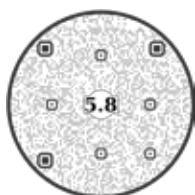
El 47% de los CF manifestaron tener acceso al servicio de banca por internet.

5.7 ¿Usted utiliza el servicio de banca por internet o banca móvil?



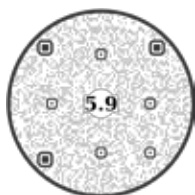
De los CF con acceso a banca por internet, un 90% señaló que utiliza el servicio.

5.8 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con los servicios de banca por internet? (banca por internet incluye a banca móvil)



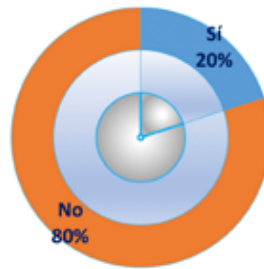
El 33% de los CF indicó no tener problemas al utilizar Banca por Internet o Banca Móvil. Los principales problemas señalados por los encuestados se relacionan con que las aplicaciones son lentas (25%) o no funcionan regularmente (17%). Otros inconvenientes identificados por los encuestados incluyen la complejidad en el manejo del token, dificultad para manejar las aplicaciones y preocupaciones sobre la seguridad de las mismas.

5.9 ¿Por qué no tiene o no utiliza el servicio de banca por internet o banca móvil?



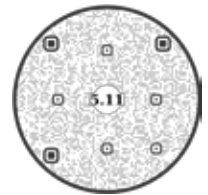
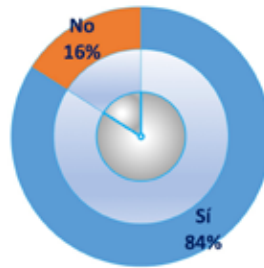
Entre las razones principales por las que los CF no tienen o no usan banca por internet están: un 48% no sabe cómo utilizar el servicio, un 13% no necesitó habilitar el mismo, y un 12% desconfía de su seguridad, entre los principales.

5.10 ¿Usted cuenta con el servicio de billetera móvil?



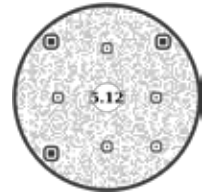
El 20% de los entrevistados indicó que cuenta con el servicio de billetera móvil.

5.11 ¿Usted utiliza el servicio de billetera móvil?



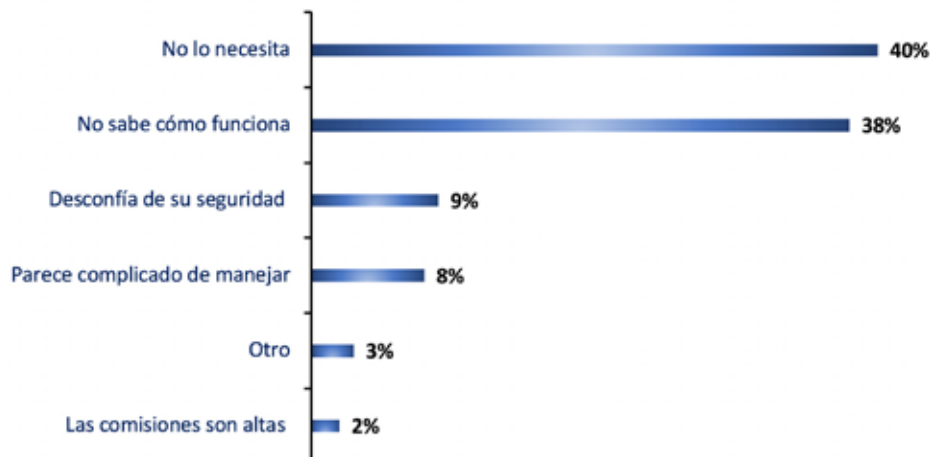
El 84% de los CF que disponen del servicio de billetera móvil, señalaron que lo utilizan.

5.12 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con la billetera móvil?



Del grupo de CF que utilizan el servicio de billetera móvil, el 44% indicó no tener problemas en su utilización, en tanto que un 25% indicó que las aplicaciones son lentas, un 13% que las aplicaciones no funcionan con regularidad, entre los principales problemas.

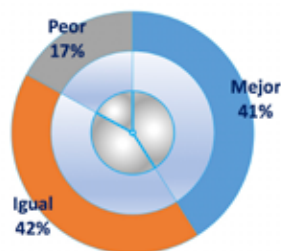
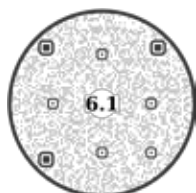
5.13 ¿Por qué no tiene o no utiliza el servicio de billetera móvil?



Del grupo de personas que indicaron no tener o no utilizar billetera móvil, el 40% no lo necesita y el 38% no sabe cómo funciona, el 9% desconfía de su seguridad y el 8% menciona que son difíciles de manejar, entre los más importantes.

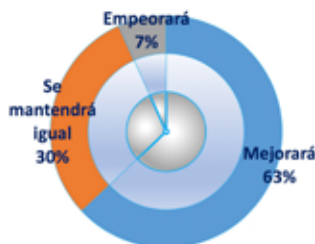
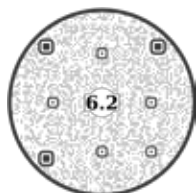
SECCIÓN 6 PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA

6.1 ¿En este año su economía está mejor, igual o peor que el año 2022?



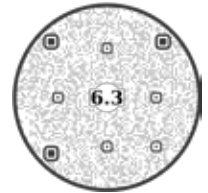
El 83% de los encuestados considera que en el año 2023, su economía está igual (42%) o mejor (41%) que, en el año anterior, mientras que el 17% piensa que su economía está peor.

6.2 ¿Cómo piensa que estará su economía el próximo año con relación a la gestión 2023?



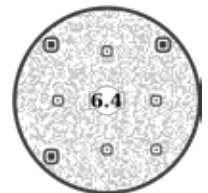
El 93% de los CF entrevistados es optimista con el comportamiento de la economía en 2024.

6.3 ¿Cuál es su ocupación principal?



El 48% de los encuestados trabaja de manera independiente (como microempresarios, empresarios o profesionales independientes), seguido por los trabajadores dependientes (29%, en empresas privadas o en el sector público). En menor proporción, el 11% son estudiantes y el 6% se dedica a las labores del hogar, entre otras ocupaciones.

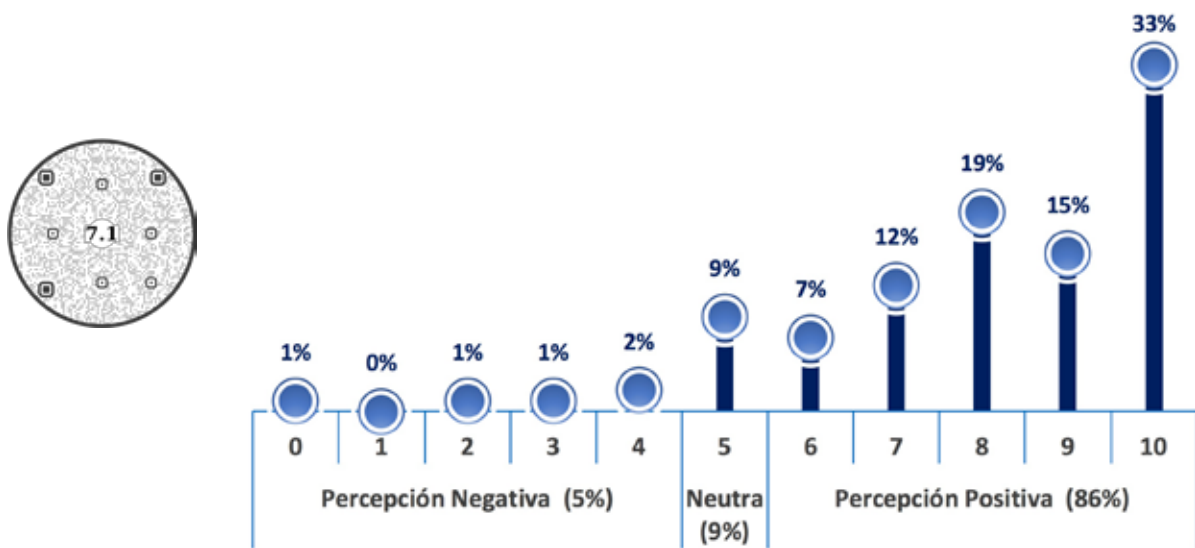
6.4 ¿A qué sector económico pertenece su ocupación principal?



Del total de los CF, el 24% se dedica al comercio, el 13% ofrece servicios en el sector privado y el 12% trabaja en la administración pública. En menor proporción, la actividad laboral de los encuestados se distribuye en sectores como el agropecuario (6%), transporte (5%), construcción (5%) e industria manufacturera (4%).

SECCIÓN 7 INCLUSIÓN FINANCIERA

7.1 Califique con una nota entre el 0 y el 10, la facilidad para abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



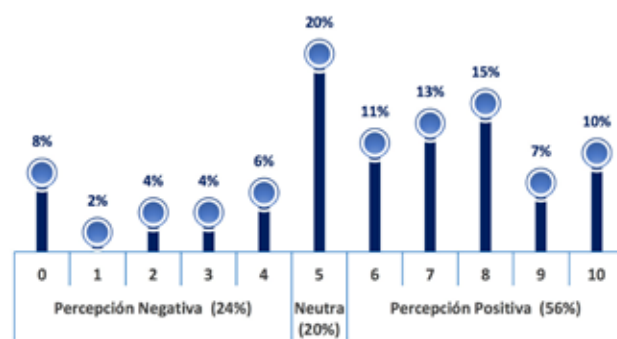
El 86% de los CF consideran, en cierta medida, que es fácil abrir una caja de ahorros, cuenta corriente o depósito a plazo fijo en las EF, otorgando una calificación de 6 a 10. Por otra parte, el 5% de los encuestados dio una calificación desfavorable, entre 0 y 4 y el 9% asignó un puntaje de 5, mostrándose indiferente.

7.2 ¿Por qué considera que es difícil abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo?



En cuanto a la dificultad para abrir una caja de ahorros, cuenta corriente o depósito a plazo fijo, el 34% de los encuestados considera que los requisitos exigidos por las EF son difíciles de cumplir, el 18% opina que el proceso toma demasiado tiempo y el 14% que las oficinas siempre están llenas.

7.3 Califique con una nota entre el 0 y el 10, su percepción sobre la facilidad de acceso a un préstamo en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



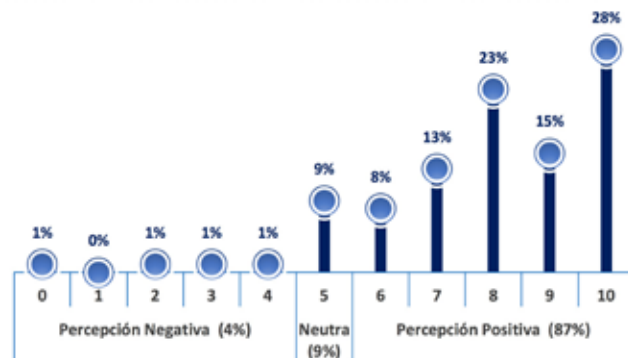
El 56% de los CF otorgaron una calificación favorable (entre 6 y 10) respecto a la facilidad de acceso a préstamos en las EF, mientras que el 24% dio una calificación menor a 5.

7.4 ¿Por qué considera que es difícil acceder a un préstamo en el sistema financiero?



Con relación a la dificultad de acceder a un préstamo en el sistema financiero, la mayoría de los encuestados (47%) considera que los requisitos documentales exigidos por las EF son difíciles de cumplir.

7.5 Califique con una nota entre el 0 y el 10, la facilidad para acceder a otros servicios como realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos, en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



El 87% de los CF calificó la facilidad para acceder a servicios como realizar giros, transferencias y pagar servicios básicos en las EF con puntuaciones entre 6 y 10. Por otro lado, el 4% otorgó una puntuación desfavorable y el 9% calificó con un 5 sobre 10 (indiferente).

7.6 Señale por qué considera que es difícil acceder a otros servicios en el sistema financiero



En cuanto a la dificultad para acceder a otros servicios en el sistema financiero, el 35% de los encuestados señaló que los requisitos solicitados por las EF son difíciles de cumplir y el 15% mencionó que las oficinas siempre están llenas. En menor medida, el 11% de los encuestados indicó que las comisiones son altas y otro 11% que no reciben buen asesoramiento.

SECCIÓN 8

INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA

8.1 ¿Sabía usted que puede reclamar por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera?



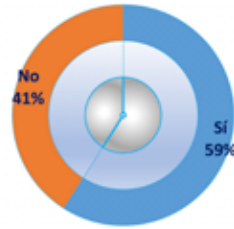
El 76% de los encuestados conoce que puede presentar reclamos por mala atención o deficiencias en los productos o servicios ofrecidos por una EF.

8.2 ¿Alguna vez realizó un reclamo contra una entidad financiera?



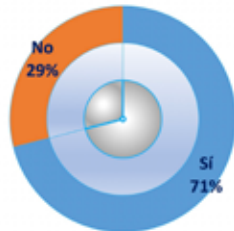
El 22% de los encuestados ha realizado al menos un reclamo contra una EF.

8.3 ¿En general, está conforme con la resolución de su(s) reclamo(s)?



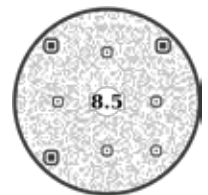
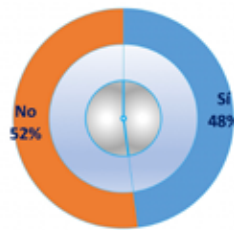
El 59% de los encuestados que realizó reclamos contra una EF, indicó estar conforme con la resolución de su(s) reclamo(s).

8.4 ¿Conoce usted que de no estar de acuerdo con la respuesta a un reclamo puede acudir a ASFI?



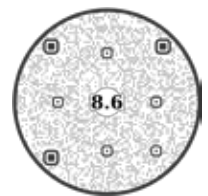
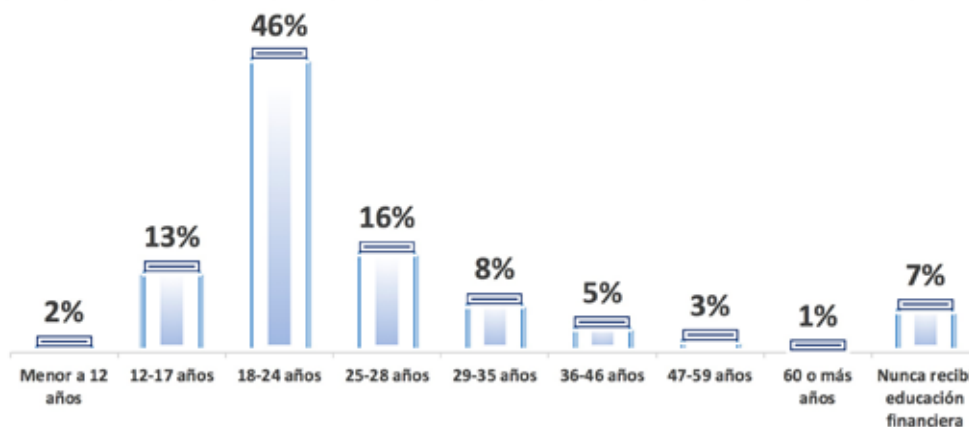
El 71% de los encuestados sabe que, si no está de acuerdo con la respuesta a un reclamo, puede acudir a ASFI.

8.5 ¿Conoce usted que ASFI cuenta con mecanismos tales como un aplicativo móvil, una línea gratuita y cuentas en redes sociales, que permiten dar información útil para la población?



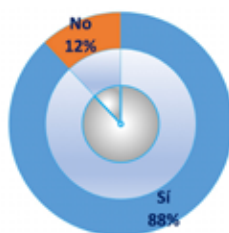
El 48% de los CF están informados sobre la existencia de los mecanismos que tiene ASFI para brindar información a la población.

8.6 ¿Desde qué edad ha comenzado a recibir educación financiera? (proceso de instrucción, mediante el cual se desarrollan habilidades que permiten una mejor toma de decisiones, evaluar riesgos y oportunidades financieras)



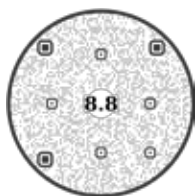
El 77% de los encuestados recibieron educación financiera hasta los 28 años.

8.7 ¿Le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero?



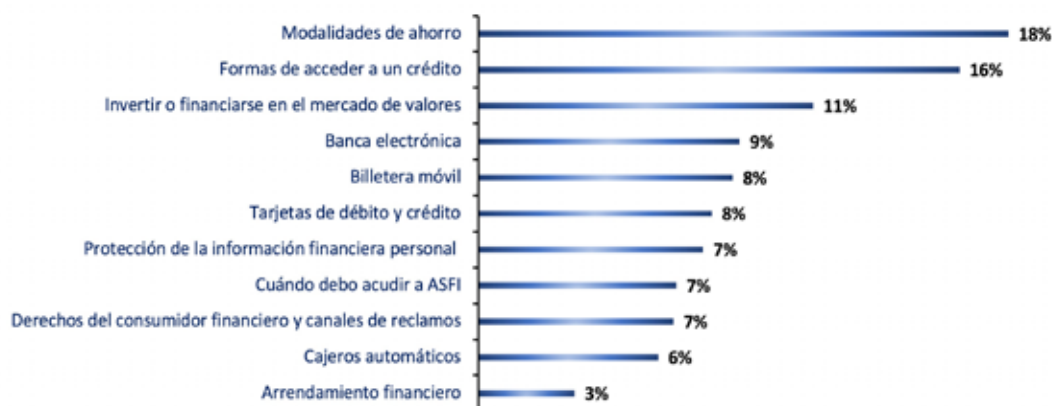
El 88% de los encuestados estaría interesado en recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero.

8.8 ¿A través de qué medios le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero?



Del grupo de CF interesados en recibir capacitación sobre el sistema financiero, el 27% preferiría hacerlo a través de una plataforma virtual y el 25% en un taller o curso presencial.

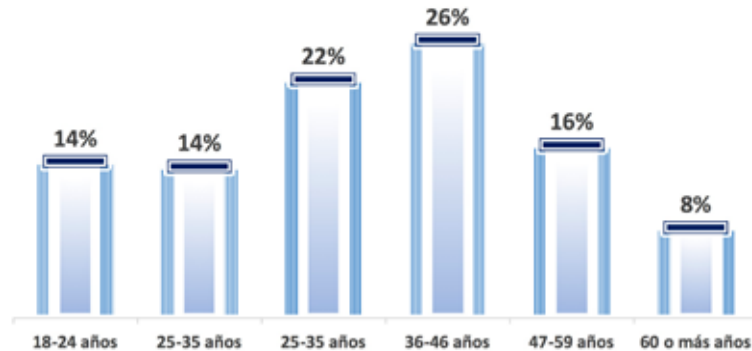
8.9 ¿En qué temas le gustaría capacitarse?



Un 18% de los encuestados manifestó interés en capacitarse sobre formas de ahorro, un 16% en cuanto al acceso al crédito, un 11% en invertir o financiarse en el mercado de valores, un 9% en banca electrónica y un 8% en billetera móvil, entre los temas principales. También despiertan interés temas como la protección de la información financiera personal para evitar fraude, cuándo acudir a ASFI, derechos del CF, canales de reclamos, funcionamiento de cajeros automáticos y arrendamiento financiero.

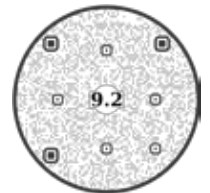
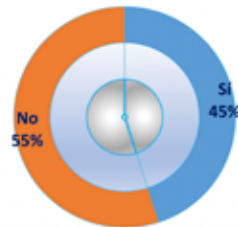
SECCIÓN 9 DATOS DEL (LA) ENCUESTADO(A) Y OTRAS CARACTERÍSTICAS

9.1 Su edad se encuentra entre



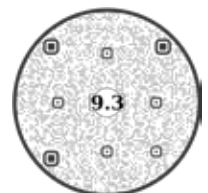
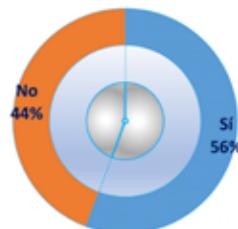
Del total de los CF encuestados, el 28% tiene entre 18 y 28 años, el 22% entre 29 y 35 años, el 26% entre 36 y 46 años, el 16% entre 47 y 59 años y el 8% son personas de 60 años o más.

9.2 ¿Usted considera que los jóvenes reciben una orientación adecuada por parte de las entidades financieras para comenzar a hacer uso de los servicios que ofrecen?



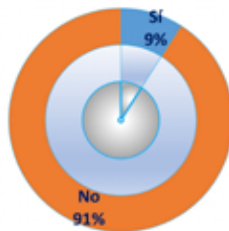
El 45% de los encuestados considera que los jóvenes reciben una orientación adecuada de las EF.

9.3 ¿Usted considera que las entidades financieras brindan un trato igualitario a las personas jóvenes en la otorgación de créditos, en la apertura de cuentas de depósitos y otros servicios financieros?



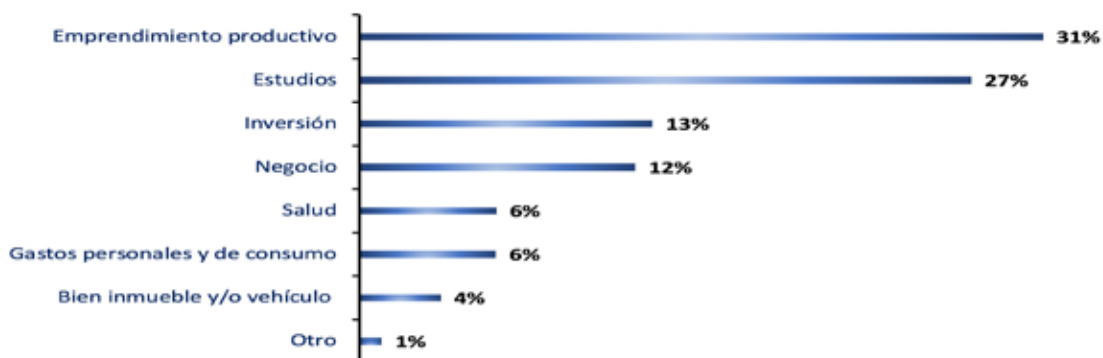
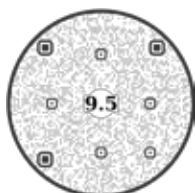
El 56% de los encuestados cree que las EF tratan a los jóvenes de manera igualitaria.

9.4 ¿Obtuvo algún crédito mediante los Fondos de Crédito destinados especialmente a jóvenes?



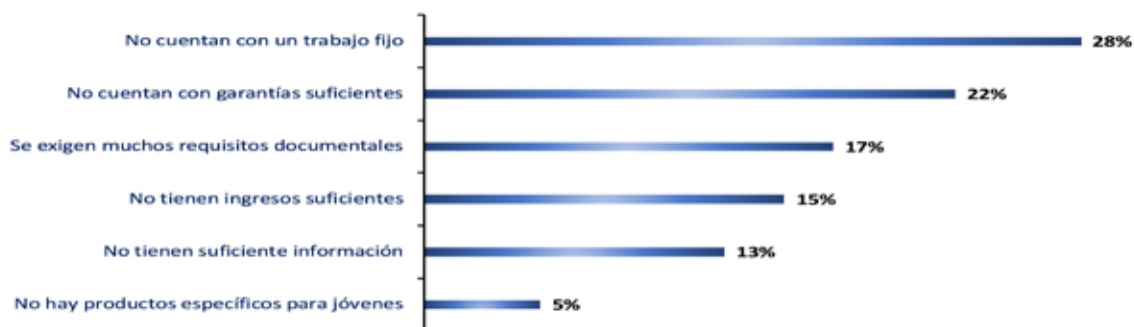
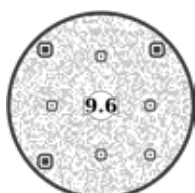
El 9% de los CF jóvenes entrevistados indica haber obtenido algún crédito a través de fondos especialmente destinados para este grupo etario.

9.5 ¿Para qué utilizó el crédito obtenido?



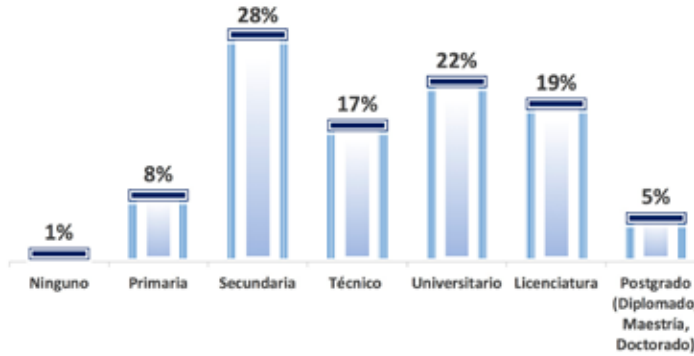
El 31% de los encuestados utilizó el crédito obtenido para emprendimientos productivos y un 27% para estudios. Otros destinos del crédito incluyen inversión (13%), negocios (12%), salud (6%) y gastos personales o consumo (6%), entre otros.

9.6 En su opinión, ¿cuáles son los principales problemas que tienen los jóvenes para acceder a créditos en el sistema financiero?



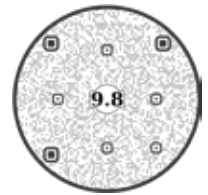
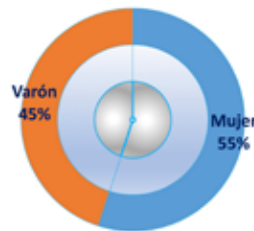
Con relación a los problemas que enfrentan los jóvenes para acceder a créditos en el sistema financiero, el 28% manifestó no tener un empleo fijo, el 22% carecer de garantías suficientes, el 17% no cumplir con los requisitos documentales exigidos por las EF y el 15% que sus ingresos son insuficientes.

9.7 ¿Cuál es el nivel de educación más alto que alcanzó?



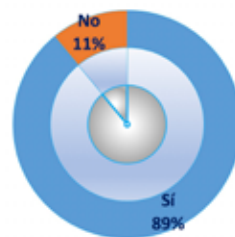
El 28% de los entrevistados señaló tener educación secundaria, el 22% universitaria, el 19% licenciatura, el 17% nivel técnico, el 8% educación primaria y el 5% postgrado.

9.8 Sexo



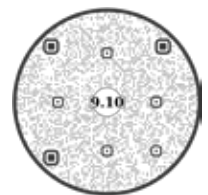
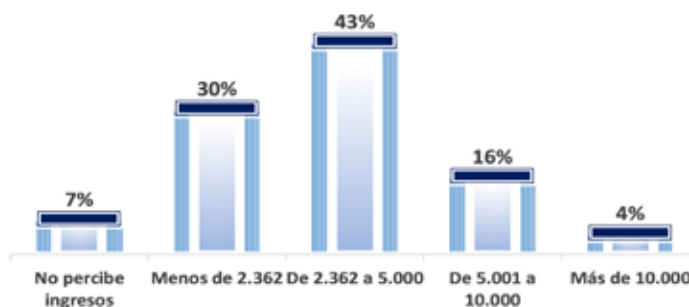
El 55% de los encuestados fueron mujeres y el 45% varones.

9.9 ¿Usted tiene un **smartphone** (teléfono inteligente) o computadora con acceso a internet en el lugar donde vive?



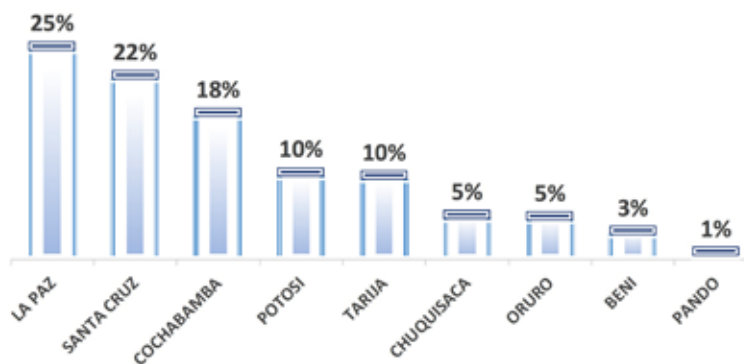
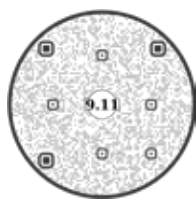
El 89% de los encuestados afirma tener un teléfono inteligente o computadora con acceso a internet en su lugar de residencia.

9.10 ¿Aproximadamente cuánto gana o recibe usted mensualmente por su trabajo, actividad o negocio?



El 63% de los encuestados tiene un ingreso mensual igual o superior al salario mínimo nacional, mientras que el 30% tiene ingresos inferiores a esa cifra. El 7% de los encuestados no percibe ingresos.

9.11 El lugar donde radica es:

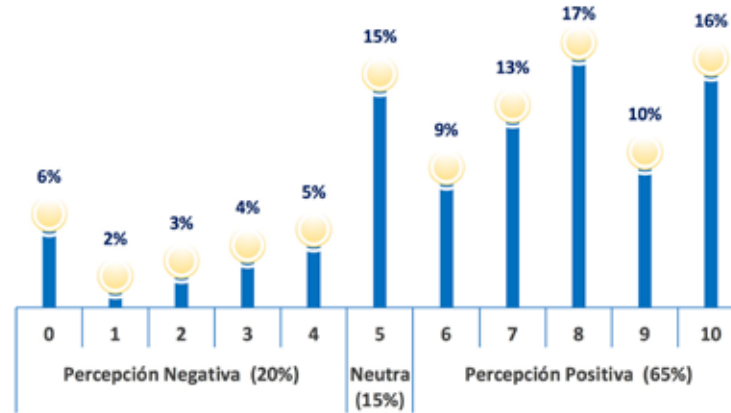


El 65% de los encuestados se concentró en los departamentos del eje central: La Paz (25%), Santa Cruz (22%) y Cochabamba (18%).

ANEXO 2
TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO MODALIDAD EN LÍNEA

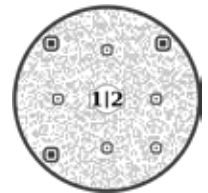
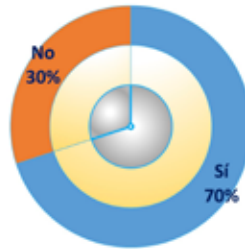
SECCIÓN 1 SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1.1 Califique entre el 0 y el 10 ¿cuán satisfecho está con los servicios que brindan las entidades financieras? (donde 0 significa que está "Nada satisfecho" y 10 que está "Totalmente Satisfecho")



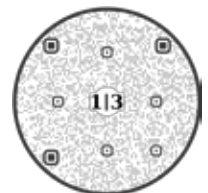
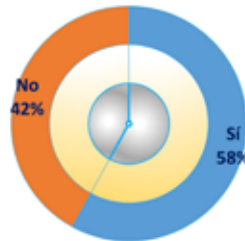
El 65% de los CF que participaron de la encuesta otorgaron calificaciones entre 6 y 10, el 15% una calificación de 5 y el 20% notas menores a 5.

1.2 ¿Usted considera que el sistema financiero es solvente y confiable?



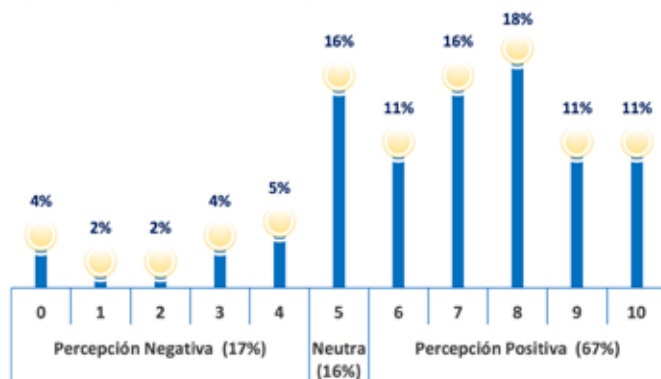
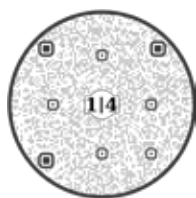
El 70% de los CF considera que el sistema financiero es solvente y confiable.

1.3 ¿Usted considera que el sistema financiero es transparente e inclusivo?



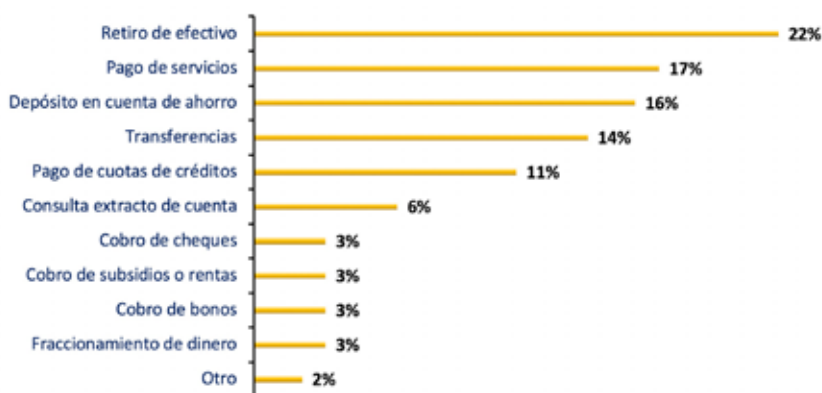
El 58% de los CF perciben al sistema financiero como transparente e inclusivo.

1.4 Califique con un número entre el 0 y el 10, la calidad de los servicios de las entidades financieras (donde 0 significa que es de "Muy baja calidad" y 10 de "Muy alta calidad")



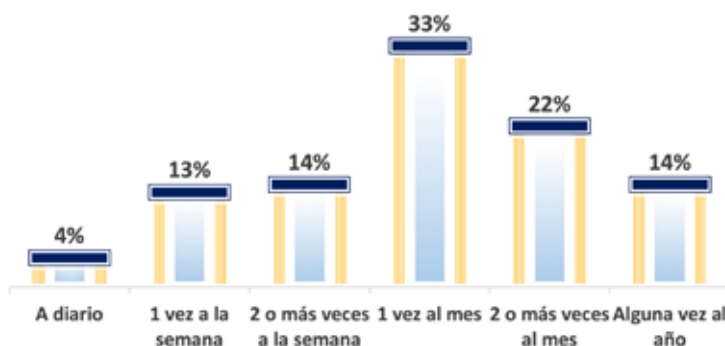
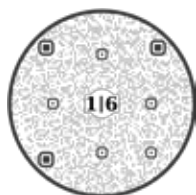
El 67% de los CF aprueban, en distinta medida, la calidad de los servicios ofrecidos por las EF, otorgando calificaciones de 6 a 10. En contraste, el 17% de los encuestados dio una calificación entre 0 y 4, mientras que el 16% restante asignó un puntaje de 5, indicando indiferencia.

1.5 ¿Qué operaciones realiza usualmente en las oficinas de las entidades financieras?



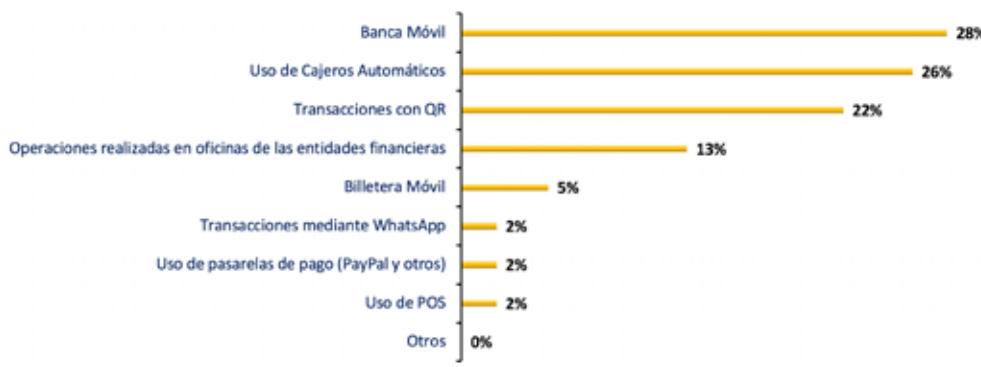
Respecto a las operaciones más frecuentes de los CF, el 22% de los encuestados indicó que el retiro de efectivo es la más común. Le siguen el pago de servicios como luz, agua y teléfono con un 17%, los depósitos en cuentas de ahorro con un 16%, las transferencias con un 14% y pagos de cuotas de crédito (11%). En menor medida, realizan consultas de extractos de cuentas (6%), cobro de cheques (3%) y cobro de subsidios o rentas (3%). Otras operaciones representan el 8% restante.

1.6 ¿Con qué frecuencia se apersona a las oficinas de las entidades financieras para hacer uso de sus servicios?



El 64% de los CF indicaron que utiliza los servicios financieros al menos una vez al mes.

1.7 Considerando los servicios presenciales y en línea brindados por las entidades financieras, ¿qué medios utiliza con mayor frecuencia?

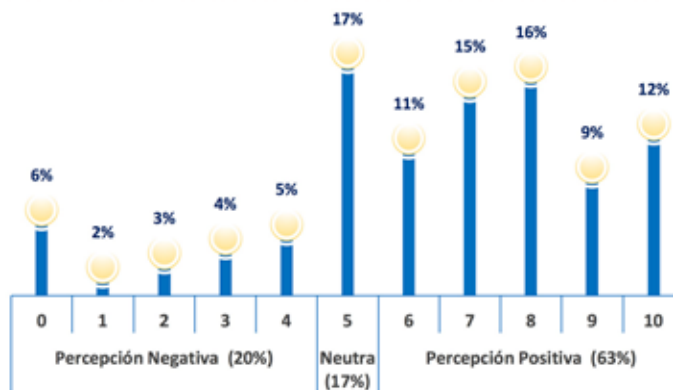


Con respecto a las operaciones habituales de los CF, el 28% de los encuestados destacó las realizadas a través de Banca Móvil. Le siguen el uso de Cajeros Automáticos (26%), transacciones por QR (22%) y operaciones en oficinas de las EF (13%). En menor medida, realizan operaciones con Billetera Móvil (5%), transacciones por WhatsApp (2%), uso de pasarelas de pago (2%) y uso de POS (2%).

SECCIÓN 2

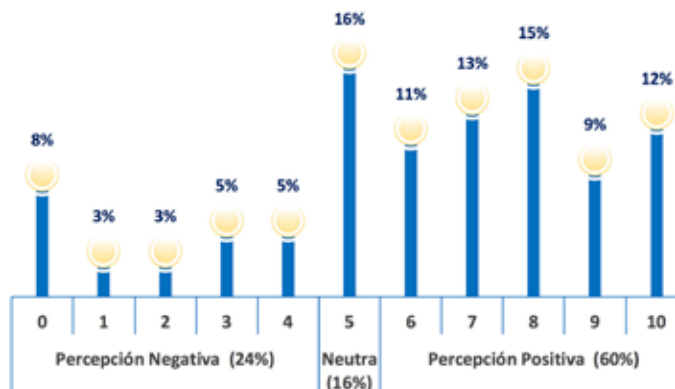
FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

2.1 Califique la contribución de los servicios del sistema financiero a la mejora de su calidad de vida, con un número entre el 0 y el 10 (donde 0 significa que "No contribuyen en nada" y 10 que "Contribuyen totalmente")



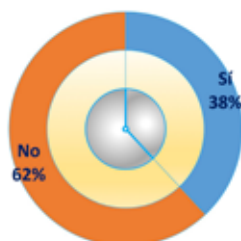
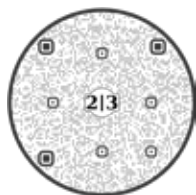
El 63% de los CF aprueban, en diferente medida, la calidad de los servicios de las EF, con calificaciones de 6 a 10. El 20% de los encuestados otorgó una calificación desfavorable, entre 0 y 4 y el 17% restante asignó un puntaje de 5 (indiferente).

2.2 Califique la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad con una nota entre el 0 y el 10 (donde 0 significa que "No contribuyen en nada" y 10 que "Contribuyen totalmente")



La pregunta 2.2 busca entender la percepción global, no individual (por EF), de los encuestados en cuanto a la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad. La mayoría de los encuestados tiene una visión positiva: el 60% otorgó calificaciones de 6 o más sobre 10.

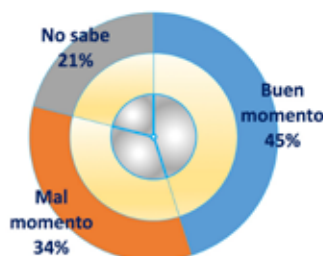
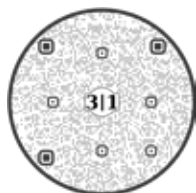
2.3 ¿Usted conoce las acciones de responsabilidad social empresarial que realizan las entidades financieras, como el cuidado del medioambiente, el desarrollo de la salud y bienestar de la población, el apoyo a programas de educación y otros?



El 38% de los CF conocen las acciones de responsabilidad social llevadas a cabo por las EF.

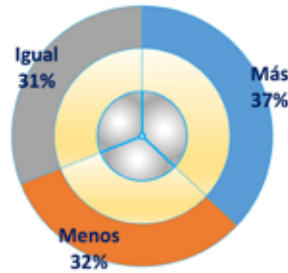
SECCIÓN 3 AHORROS

3.1 ¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para ahorrar?



El 45% de los encuestados considera que es un buen momento para ahorrar, en contraste, el 34% piensa que es un mal momento y el 21% no tiene una opinión al respecto.

3.2 Analizando su capacidad de ahorro, ¿usted cree que el siguiente año podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?



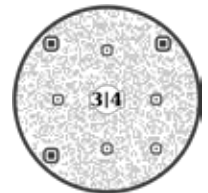
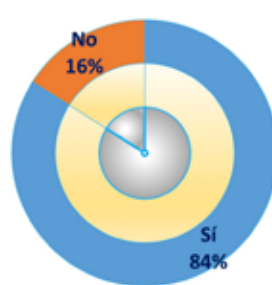
El 68% de los encuestados señaló que podrá ahorrar igual o más en la gestión 2024.

3.3 ¿Usted dónde prefiere mantener sus ahorros?



El 38% de los encuestados indicó que mantiene sus ahorros en una EF, ya sea en caja de ahorro, depósito a plazo fijo o cuenta corriente. El porcentaje restante se distribuye en otras formas de ahorro.

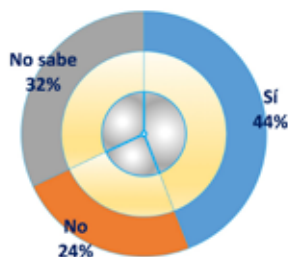
3.4 ¿Usted tiene una caja de ahorro, cuenta corriente o Depósito a Plazo Fijo (DPF) en una entidad financiera?



El 84% de los CF informó que poseen una caja de ahorro, cuenta corriente o depósito a plazo fijo en una EF.

SECCIÓN 4 CRÉDITO

4.1 ¿Usted piensa que en los próximos 12 meses la gente continuará accediendo a créditos y pagándolos sin inconvenientes?



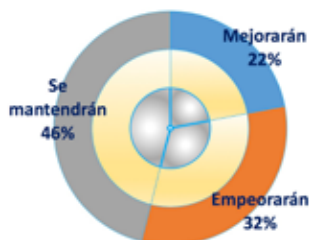
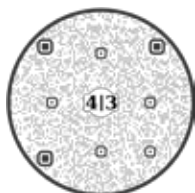
De los encuestados, el 44% cree que la gente seguirá accediendo a créditos y los pagará sin inconvenientes en los próximos 12 meses, mientras que el 32% no tiene una opinión formada. Por otro lado, el 24% tiene una percepción más pesimista.

4.2 ¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para solicitar un crédito?



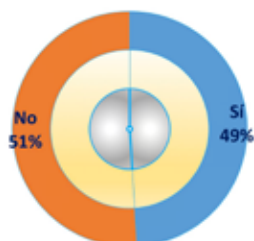
El 34% de los encuestados consideró que es un buen momento para solicitar un crédito, un 28% señaló no tener un criterio sobre el particular y un 38% indicó que es un mal momento.

4.3 ¿Usted considera que las condiciones de acceso a créditos en los próximos 12 meses mejorarán, empeorarán o se mantendrán?



El 68% de los encuestados considera que las condiciones para acceder a créditos se mantendrán o mejorarán en los próximos 12 meses, mientras que un 32% indicó que empeorarán.

4.4 ¿Actualmente tiene algún crédito en una entidad financiera?



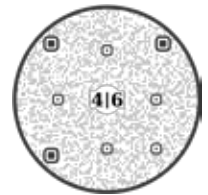
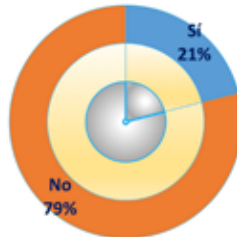
El 49% de los CF indicaron que poseen algún tipo de crédito en una EF.

4.5 Tiene conocimiento sobre alguno de los siguientes Fondos de Garantía y de Crédito:



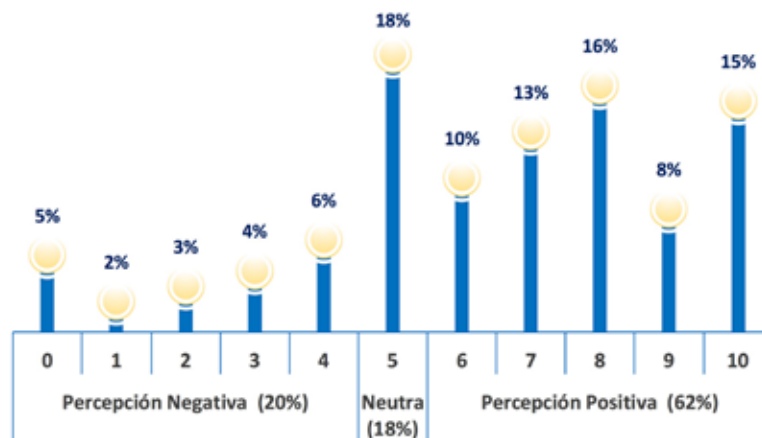
El 50% de los encuestados indicó conocer alguno de los fondos de garantía o de crédito establecidos en el marco de la FS de los servicios financieros.

4.6 ¿Utilizó algún Fondo de Garantía o de crédito?



El 21% de los encuestados, manifestó haber utilizado alguno de los fondos de garantía o de crédito establecidos en el marco de la FS de los servicios financieros.

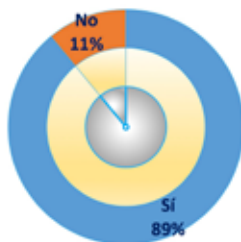
4.7 Califique la contribución de los Fondos de Garantía para el acceso a créditos en el sistema financiero (donde 0 significa que "No contribuyen en nada" y 10 que "Contribuyen totalmente")



El 62% de los encuestados cree que los fondos de garantía facilitan el acceso al crédito, mientras que el 18% tiene una posición neutral. Por otro lado, el 20% considera que estos fondos no contribuyen al acceso al crédito.

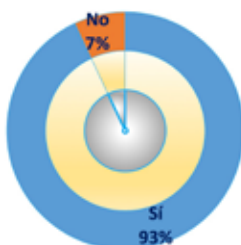
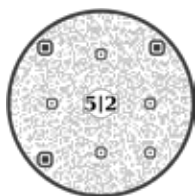
SECCIÓN 5 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

5.1 ¿Usted tiene tarjeta de débito o crédito?



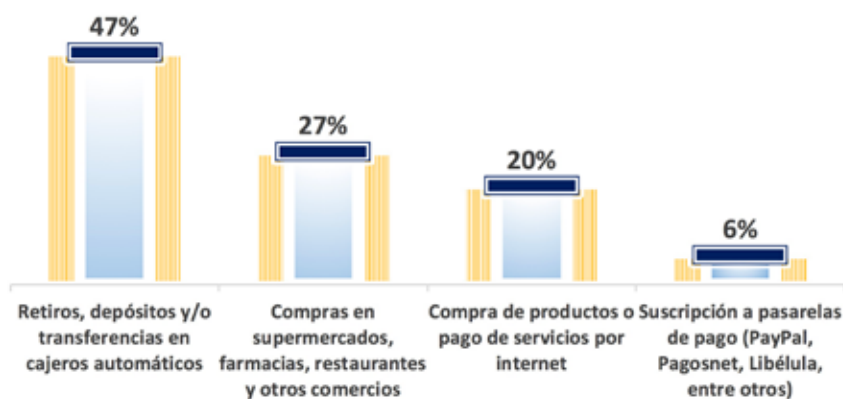
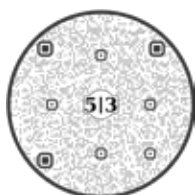
El 89% de los CF señaló que poseen una tarjeta de débito o crédito.

5.2 ¿Usted utiliza su tarjeta de débito o crédito?



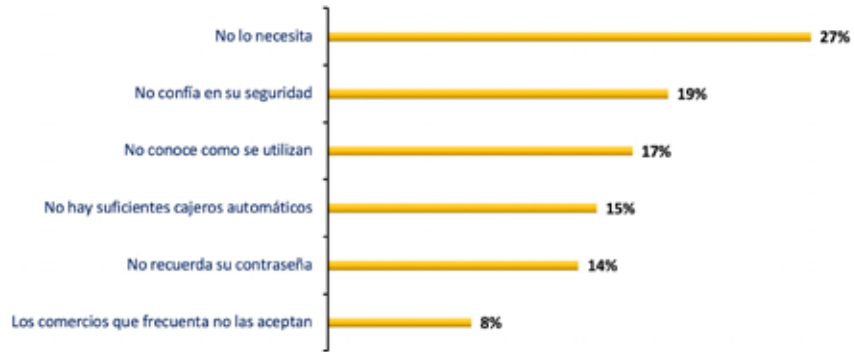
De los encuestados que manifestaron poseer una tarjeta de débito o crédito, el 93% indicó que hace uso de la misma.

5.3 ¿Para qué tipo de transacciones utiliza su tarjeta de débito o crédito?



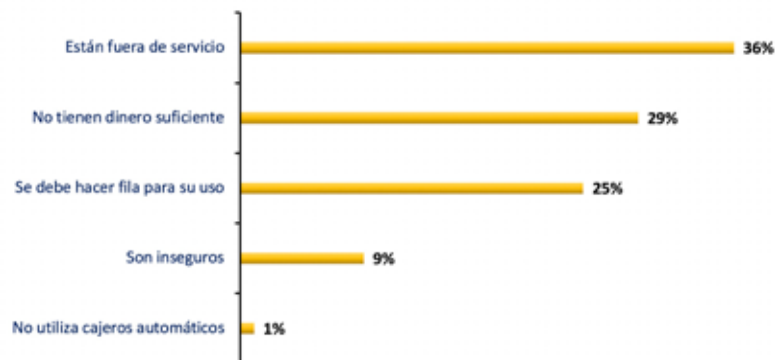
El principal uso de las tarjetas de débito o crédito, corresponde a retiros, depósitos y transferencias en cajeros automáticos (47%), le siguen las compras en supermercados, farmacias, restaurantes y otros comercios, con un 27% y las compras en línea con un 20%, entre las más relevantes.

5.4 ¿Por qué no tiene o no utiliza su tarjeta de débito o crédito?



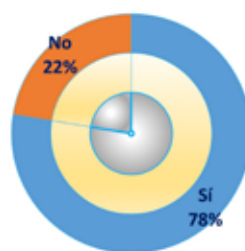
Un 27% de los CF que no tienen o no utilizan tarjetas de débito o crédito, señaló que no las necesitaban, un 19% que no confían en su seguridad, un 17% que desconocen cómo se utilizan, entre las principales razones.

5.5 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con el uso de los cajeros automáticos de las entidades financieras?



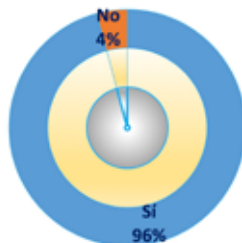
Los principales problemas identificados por los encuestados con relación al uso de cajeros automáticos incluyen que a menudo están fuera de servicio (36%), no tienen suficiente dinero (29%) y las filas que deben hacerse para su uso (25%), entre las principales.

5.6 ¿Usted cuenta con el servicio de banca por internet? (banca por internet incluye a banca móvil)



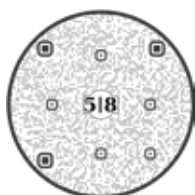
El 78% de los CF indicó que tienen acceso al servicio de banca por internet.

5.7 ¿Usted utiliza el servicio de banca por internet o banca móvil?



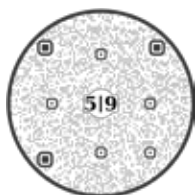
De los CF que tienen el servicio de banca por internet, el 96% indica que lo utiliza.

5.8 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con los servicios de banca por internet? (banca por internet incluye a banca móvil)



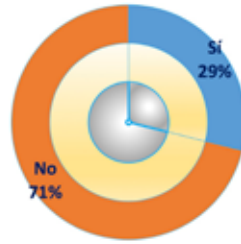
El 35% de los CF señaló que no enfrentan problemas al utilizar la Banca por Internet o Banca Móvil. Entre los principales inconvenientes con la Banca por Internet, se identificó que las aplicaciones son lentas (20%) y que no funcionan con regularidad (18%). Además, los encuestados remarcaron otros problemas como la complejidad en el manejo del token (11%), la dificultad para manejar las aplicaciones (7%) y la percepción de falta de seguridad (6%), entre otros.

5.9 ¿Por qué no tiene o no utiliza el servicio de banca por internet o banca móvil?



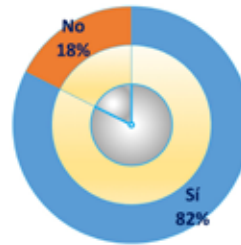
Entre las principales razones por las cuales los CF no utilizan o no tienen servicio de Banca por Internet, se encuentran el desconocimiento de la manera de su uso (31%) y la desconfianza en la seguridad de su uso (18%), entre los principales.

5.10 ¿Usted cuenta con el servicio de billetera móvil?



El 29% de los CF señalaron que cuentan con el servicio de billetera móvil.

5.11 ¿Usted utiliza el servicio de billetera móvil?



De los CF que disponen del servicio de billetera móvil, el 82% indicó que lo utiliza activamente.

5.12 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con la billetera móvil?



El 40% de los CF que utilizan billetera móvil manifestó no tener problemas, mientras que un 24% señaló como principal inconveniente que las aplicaciones son lentas, seguido de un 20% que indicó que no funcionan con regularidad.

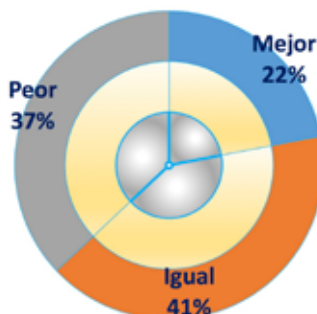
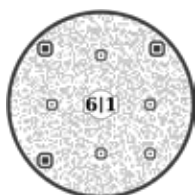
5.13 ¿Por qué no tiene o no utiliza el servicio de billetera móvil?



Del grupo que no tiene o no utiliza billetera móvil, el 40% indicó desconocer cómo funciona, el 31% que no lo necesita, el 12% que desconfía de su seguridad y el 8% considera que son difíciles de manejar, entre las principales causas.

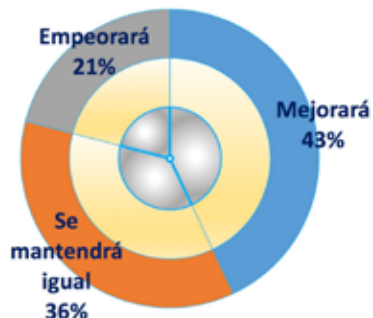
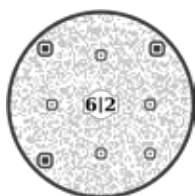
SECCIÓN 6 PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA

6.1 ¿En este año su economía está mejor, igual o peor que el año 2022?



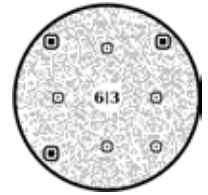
El 63% de los encuestados considera que su economía está igual o mejor que el año anterior, mientras que un 37% piensa que su economía está peor.

6.2 ¿Cómo piensa que estará su economía el próximo año con relación a la gestión 2023?



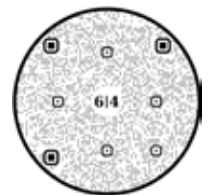
El 79% de los CF consideran que su economía estará mejor o igual en 2024 en comparación con 2023.

6.3 ¿Cuál es su ocupación principal?



El 42% de los encuestados se desempeña como trabajador dependiente (en empresas privadas o en el sector público), les sigue trabajadores independientes (microempresarios, empresarios o profesionales independientes) con un 27%. En menor proporción, el 13% son estudiantes, el 6% jubilados, entre otros.

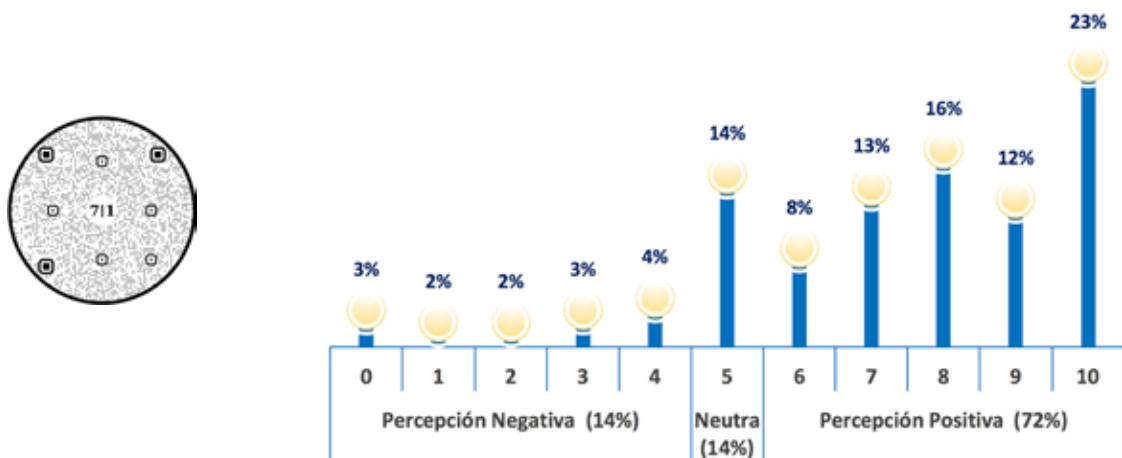
6.4 ¿A qué sector económico pertenece su ocupación principal?



Los sectores económicos a los que pertenece la actividad económica de la ocupación principal de los encuestados es bastante heterogénea, destacando los servicios del sector privado con 17%, el comercio con 13% y los servicios de la administración pública también con 13%.

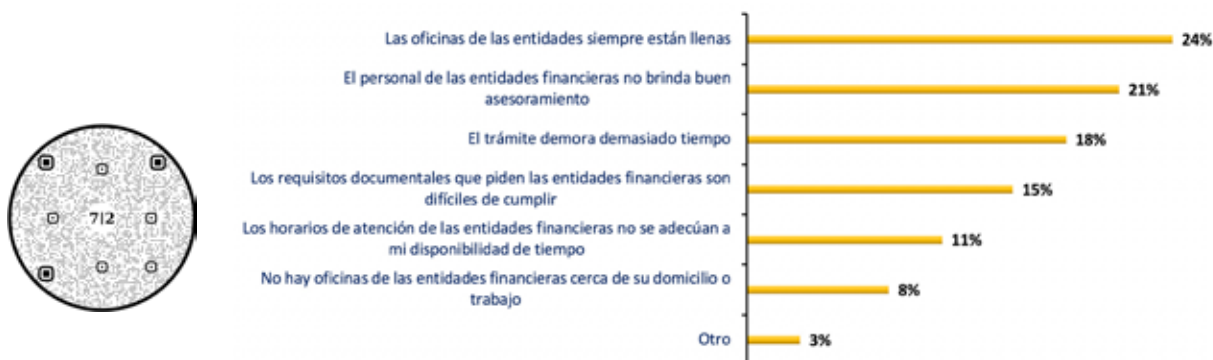
SECCIÓN 7 INCLUSIÓN FINANCIERA

7.1 Califique con una nota entre el 0 y el 10, la facilidad para abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



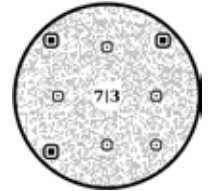
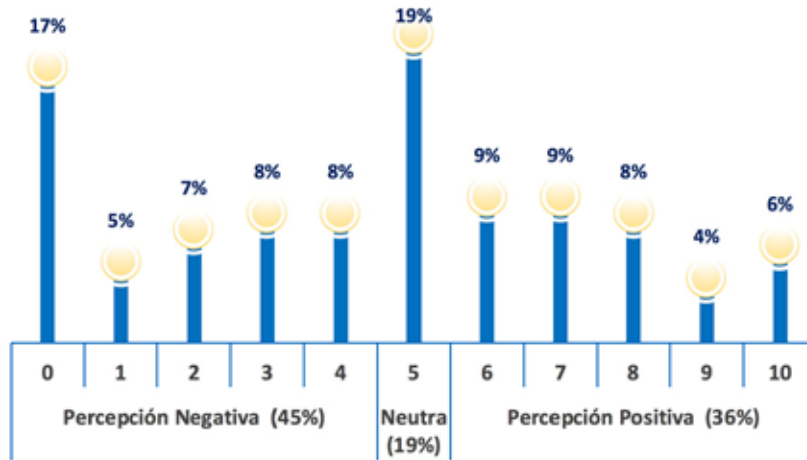
El 72% de los CF, consideraron que es fácil abrir una caja de ahorros, cuenta corriente o depósito a plazo fijo en las EF, otorgando calificaciones de 6 a 10. Por otro lado, el 14% de los encuestados dio una calificación desfavorable (entre 0 y 4) y otro 14% asignó un puntaje de 5, mostrando indiferencia.

7.2 ¿Por qué considera que es difícil abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo?



En cuanto a las dificultades para abrir cuentas en una EF, los encuestados señalaron como las principales que las oficinas de las EF están siempre llenas (24%), el personal de las EF no brinda un buen asesoramiento (21%), el trámite dura demasiado tiempo (18%), entre las principales.

7.3 Califique con una nota entre el 0 y el 10, su percepción sobre la facilidad de acceso a un préstamo en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



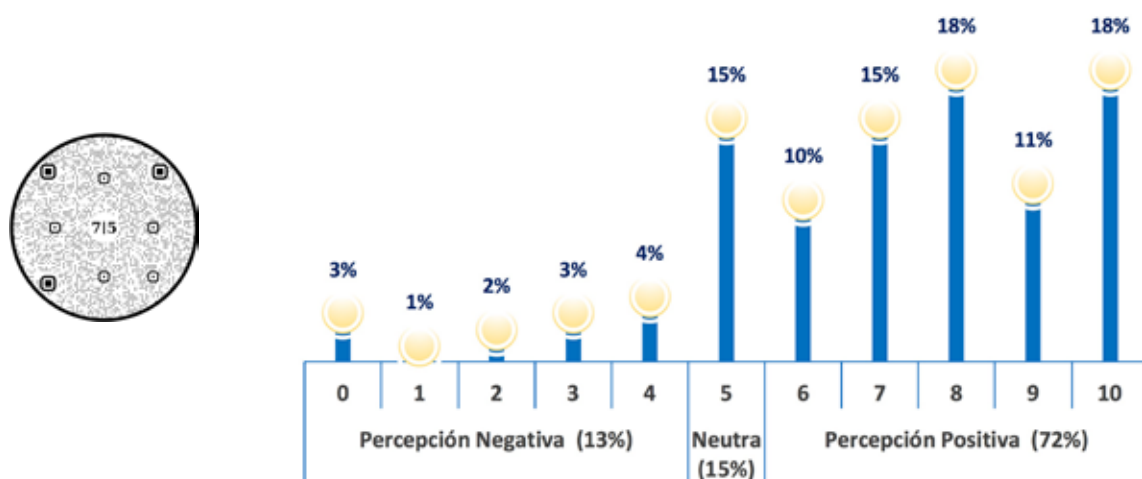
El 36% de los e CF evaluaron positivamente la facilidad de acceso a un préstamo en las EF, el 19% otorgó una calificación neutra y el 45% confirió bajas puntuaciones.

7.4 ¿Por qué considera que es difícil acceder a un préstamo en el sistema financiero?



En cuanto a las dificultades para acceder a un préstamo en el sistema financiero, el 30% de los encuestados considera que los requisitos documentales solicitados por las EF son difíciles de cumplir, el 21% que las garantías que se piden son difíciles de alcanzar, el 20% también expone que es difícil alcanzar el nivel de ingresos exigido por las EF, entre las principales.

7.5 Califique con una nota entre el 0 y el 10, la facilidad para acceder a otros servicios como realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos, en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



El 72% de los CF calificaron entre 6 y 10 la facilidad para acceder a otros servicios como realizar giros, transferencias y pagar servicios básicos en las EF. En contraste, el 13% dio una puntuación desfavorable, mientras que el 15% calificó con un nivel de 5 sobre 10, mostrando neutralidad.

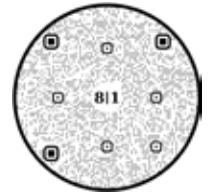
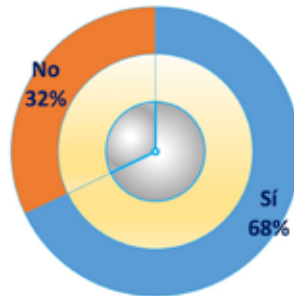
7.6 Señale por qué considera que es difícil acceder a otros servicios en el sistema financiero



Con relación a la dificultad para acceder a otros servicios en el sistema financiero, el 23% de los encuestados mencionó que los requisitos exigidos por las EF son difíciles de cumplir. Además, el 18% señaló que no reciben un buen asesoramiento, el 17% manifestó que las oficinas de las EF siempre están llenas y el 15% que las comisiones que se cobran son altas. En menor medida, los encuestados indicaron que los horarios de atención no les resultan convenientes (11%), entre otros aspectos.

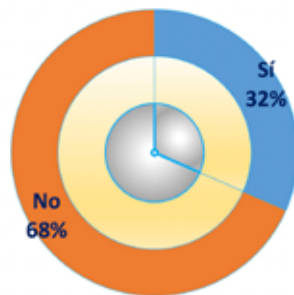
SECCIÓN 8 INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA

8.1 ¿Sabía usted que puede reclamar por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera?



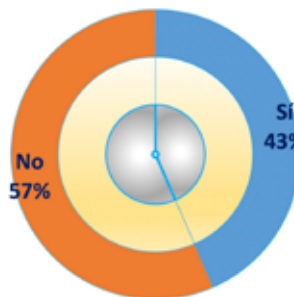
El 68% de los encuestados conoce que puede presentar reclamos por mala atención o por deficiencias en los productos o servicios ofrecidos por una EF.

8.2 ¿Alguna vez realizó un reclamo contra una entidad financiera?



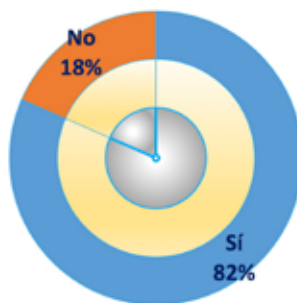
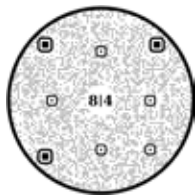
El 32% de los encuestados ha presentado alguna vez un reclamo contra una EF.

8.3 ¿En general, está conforme con la resolución de su(s) reclamo(s)?



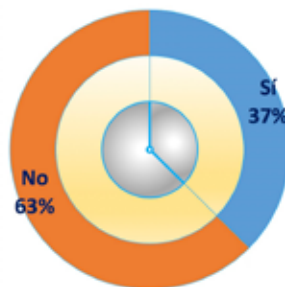
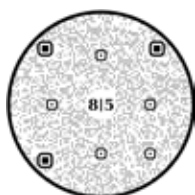
De aquellos encuestados que presentaron un reclamo contra una EF, el 43% indicó estar satisfecho con la resolución de su(s) reclamo(s).

8.4 ¿Conoce usted que de no estar de acuerdo con la respuesta a un reclamo puede acudir a ASFI?



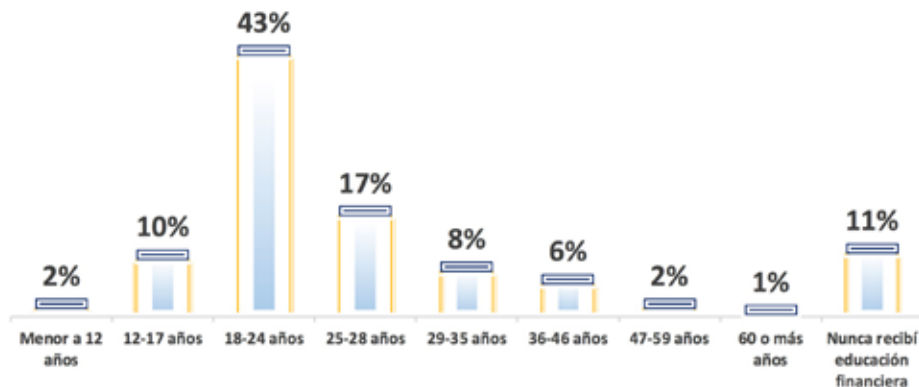
El 82% de los encuestados está al tanto de que puede recurrir a ASFI si no está de acuerdo con la respuesta a un reclamo.

8.5 ¿Conoce usted que ASFI cuenta con mecanismos tales como un aplicativo móvil, una línea gratuita y cuentas en redes sociales, que permiten dar información útil para la población?



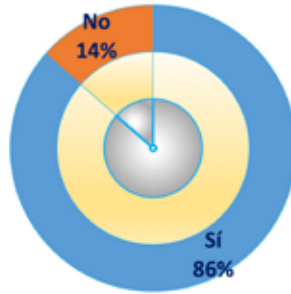
El 37% de los CF encuestados indicaron que conocen los mecanismos comunicacionales que ASFI dispone para brindar información de utilidad para la población.

8.6 ¿Desde qué edad ha comenzado a recibir educación financiera? (proceso de instrucción, mediante el cual se desarrollan habilidades que permiten una mejor toma de decisiones, evaluar riesgos y oportunidades financieras)



El 72% de los encuestados recibió educación financiera antes de los 29 años.

8.7 ¿Le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero?



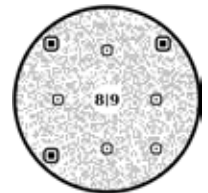
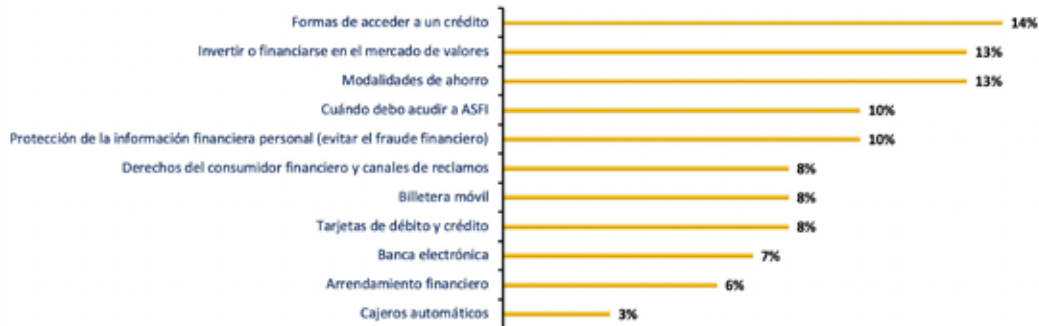
Al 86% de los encuestados les interesaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero.

8.8 ¿A través de qué medios le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero?



Dentro del grupo de CF interesados en recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero, el 27% señaló que preferiría utilizar una plataforma virtual para tal fin, el 21% escogería las redes sociales (YouTube, X, Facebook, TikTok) y el 16% ve conveniente capacitarse a través de correo electrónico o WhatsApp, entre los principales.

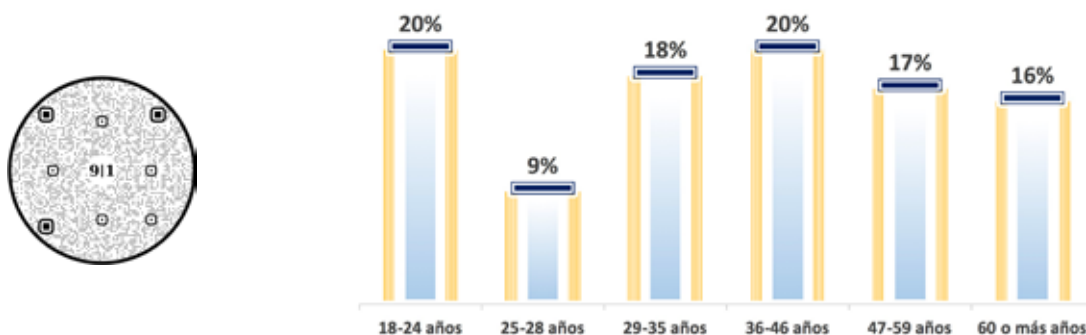
8.9 ¿En qué temas le gustaría capacitarse?



Un 14% de los encuestados expresó interés en capacitarse sobre los tipos de crédito, el 13% en temas de inversión o financiamiento en el mercado de valores, el 13% en cuanto a diversas formas de ahorro, un 10% respecto a cuándo recurrir a ASFI o acerca de la protección de la información financiera personal, entre los principales.

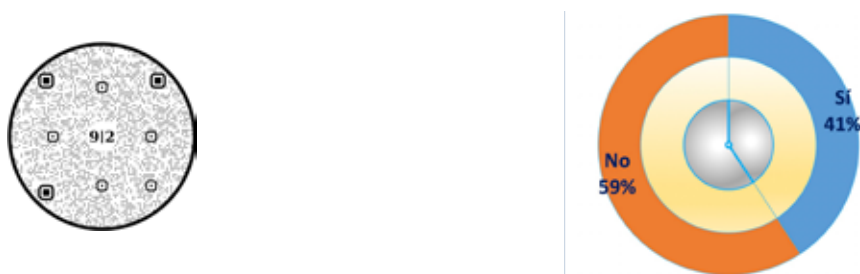
SECCIÓN 9 DATOS DEL(LA) ENCUESTADO(A) Y OTRAS CARACTERÍSTICAS

9.1 Su edad se encuentra entre



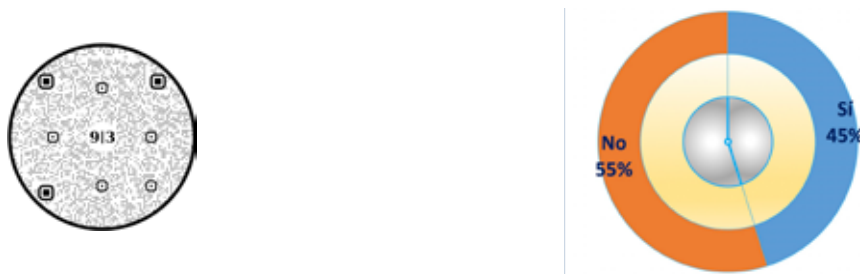
Del total de CF encuestados, el 20% señalaron que tienen entre 36 y 46 años, otro 20% entre 18 a 24 años, un 18% entre los 29 y 35 años, un 17% entre 47 y 59 años y un 16% indicó que tiene 60 años o más.

9.2 ¿Usted considera que los jóvenes reciben una orientación adecuada por parte de las entidades financieras para comenzar a hacer uso de los servicios que ofrecen?



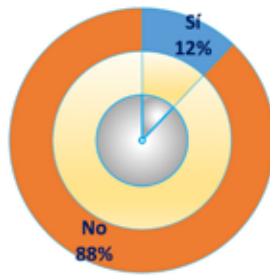
El 41% de los encuestados cree que los jóvenes reciben una orientación adecuada por parte de las EF.

9.3 ¿Usted considera que las entidades financieras brindan un trato igualitario a las personas jóvenes en la otorgación de créditos, en la apertura de cuentas de depósitos y otros servicios financieros?



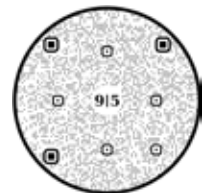
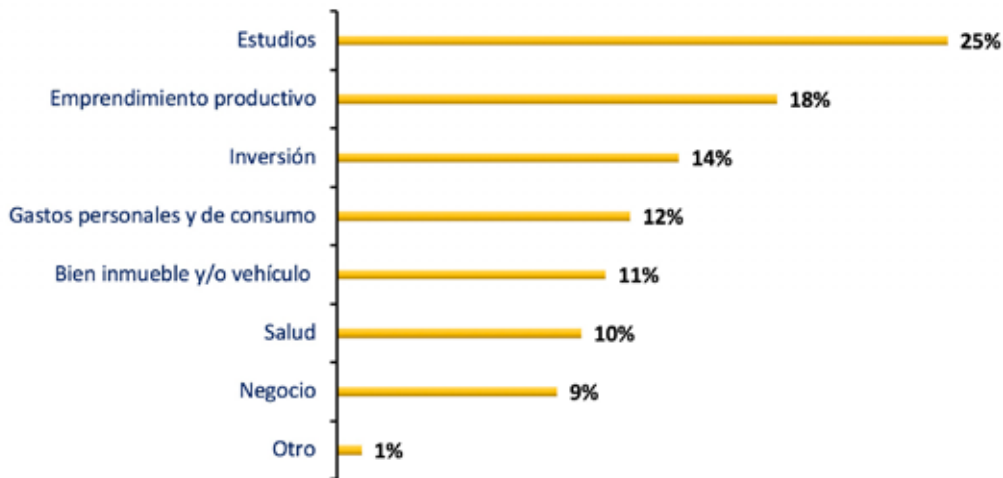
El 45% de los encuestados opina que las EF tratan a los jóvenes de manera igualitaria, mientras que una mayoría (55%) considera que no reciben un trato igualitario.

9.4 ¿Obtuvo algún crédito mediante los Fondos de Crédito destinados especialmente a jóvenes?



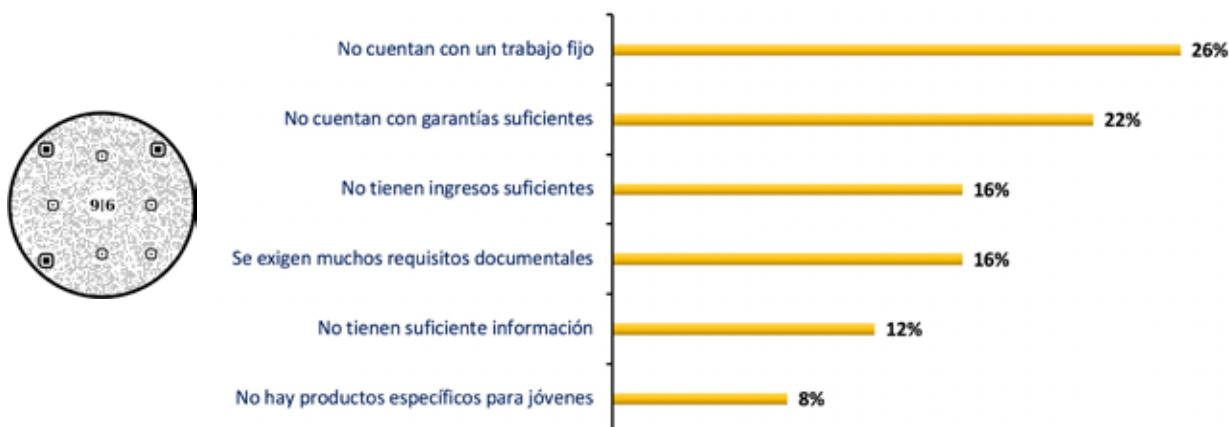
El 12% de jóvenes que participaron de la encuesta, señaló haber obtenido algún crédito a través de los fondos de crédito dirigidos específicamente a este grupo etario.

9.5 ¿Para qué utilizó el crédito obtenido?



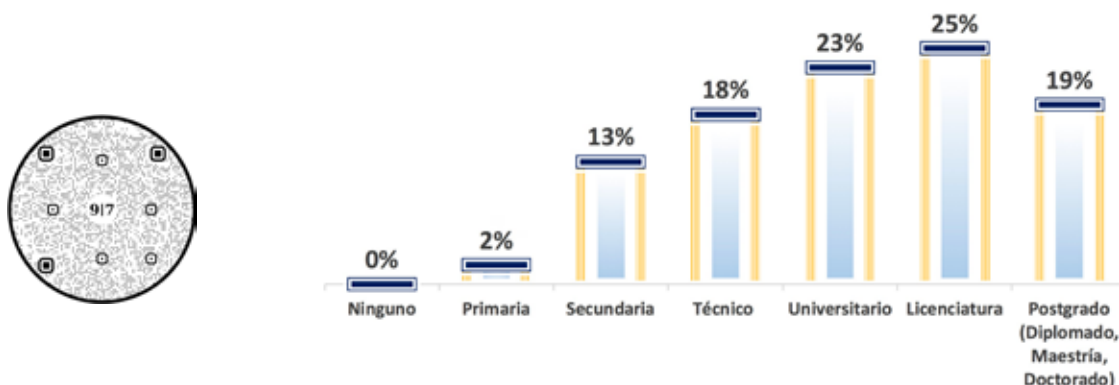
El 25% de los jóvenes que accedieron a un crédito señaló que utilizó el mismo para fines educativos, mientras que el 18% lo destinó a emprendimientos productivos. Otros destinos del crédito incluyeron la inversión (14%), gastos personales y consumo (12%), adquisición de bienes inmuebles o vehículos (11%), salud (10%), negocio (9%), y otros propósitos (1%).

9.6 En su opinión, ¿cuáles son los principales problemas que tienen los jóvenes para acceder a créditos en el sistema financiero?



En cuanto a los desafíos que enfrentan los jóvenes para acceder a créditos en el sistema financiero, el 26% de los encuestados indicaron que no tienen empleo fijo, el 22% la falta de garantías requeridas por las EF, el 16% que sus ingresos son insuficientes, el 16% que no puede cumplir con los requisitos documentales solicitados, el 12% que no dispone de información adecuada y el 8% que no existen productos específicos dirigidos a los jóvenes.

9.7 ¿Cuál es el nivel de educación más alto que alcanzó?



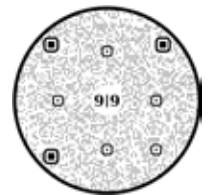
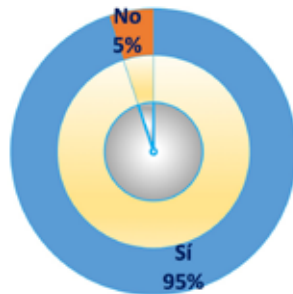
Todos los CF encuestados indicaron poseer algún nivel de educación. De este conjunto, el 25% completó la licenciatura, el 23% tiene educación universitaria, el 19% cursó estudios de posgrado y el 18% posee formación a nivel técnico. En una menor proporción, el 13% finalizó la educación secundaria y el 2% la educación primaria.

9.8 Sexo



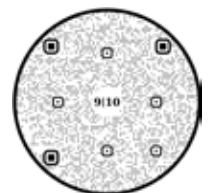
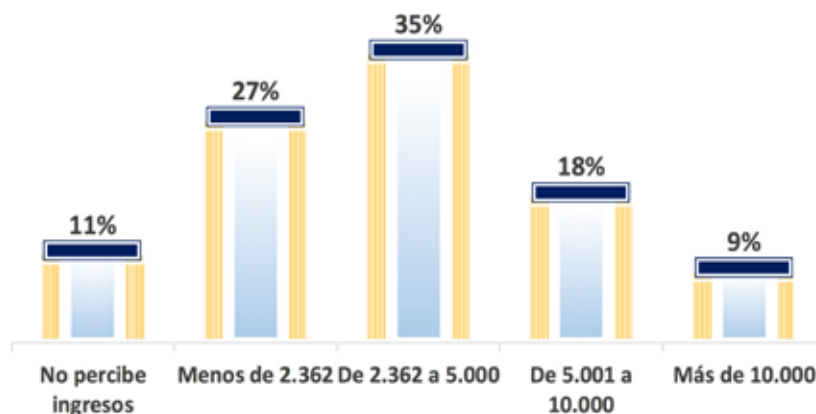
El 50% de los encuestados son mujeres y el 50% varones.

9.9 ¿Usted tiene un **smartphone** (teléfono inteligente) o computadora con acceso a internet en el lugar donde vive?



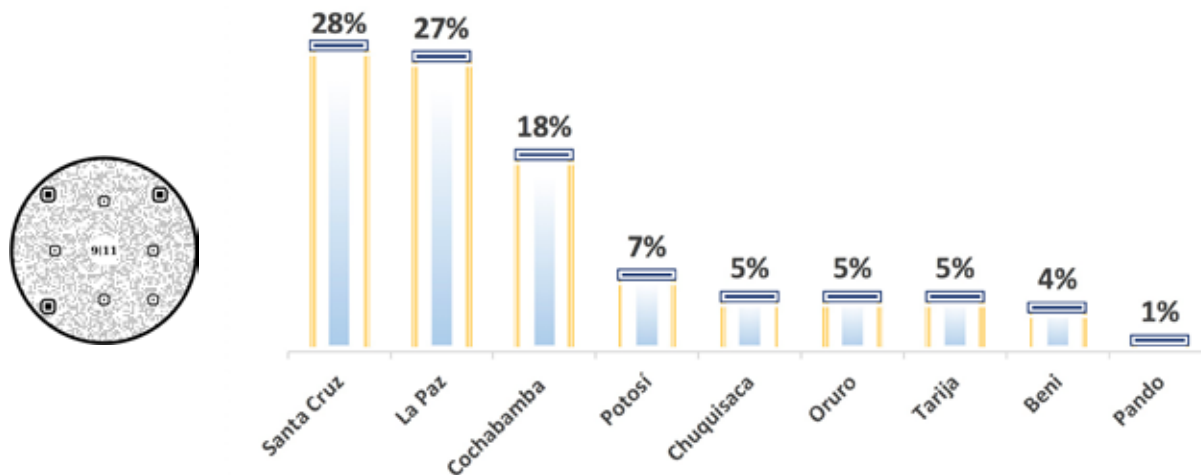
El 95% de los encuestados afirmó tener un smartphone (teléfono inteligente) o una computadora con acceso a internet en su lugar de residencia.

9.10 ¿Aproximadamente cuánto gana o recibe usted mensualmente por su trabajo, actividad o negocio?



El 62% de los encuestados tiene un ingreso mensual igual o superior al salario mínimo nacional, mientras que un 27% señaló percibir menos que ese monto. El 11% manifestó no percibir ingresos.

9.11 El lugar donde radica es:



El 73% de los encuestados reside principalmente en los departamentos del eje central del país: Santa Cruz (28%), La Paz (27%) y Cochabamba (18%).



TRABAJANDO PARA MANTENER Y CONSOLIDAR
UN **SISTEMA FINANCIERO** SÓLIDO, SOLVENTE E INCLUSIVO



Línea Gratuita
800 103 103



www.asfi.gob.bo



@asfibolivia



ASFI Bolivia