



# Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros **2019 y 2020**



# CONTENIDO

## I. Introducción

## II Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros

- A. Indicadores globales de satisfacción
- B. Indicadores de satisfacción para diversos grupos de usuarios
- C. Indicadores de satisfacción por tipo de servicio financiero

## III Consideraciones finales



# I. Introducción

Es de interés del **Banco de México** conocer el nivel de **satisfacción de los usuarios** proveniente de los **servicios financieros** que utilizan; ello contribuye a **promover el sano desarrollo del sistema financiero**

En este documento se presentan indicadores del nivel de satisfacción de los usuarios de los **servicios financieros en México**



Estos indicadores son construidos a partir de la información de la **Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros.**

Se presentan los resultados de las encuestas de **2019 y 2020**



Los **indicadores de satisfacción de los usuarios de servicios financieros** son los primeros en su tipo y están **diseñados para darles seguimiento anualmente**



La Encuesta fue diseñada con el objetivo de **obtener información** principalmente sobre 3 indicadores:  
**% de usuarios satisfechos**  
**% de usuarios promotores**  
**% de usuarios con problemas**



La encuesta tiene **representatividad nacional** y solo se levantó entre usuarios.

Para el diseño de la muestra se tomaron en cuenta las características de **edad, género, nivel educativo, condición socioeconómica, y condición de empleo**

**EN LA ENCUESTA, EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS ES AQUEL QUE CUENTA CON ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS...**



**CUENTA DE  
DEPÓSITO  
O AHORRO**



**TARJETA DE  
CRÉDITO**



**CRÉDITO  
HIPOTECARIO**



**CRÉDITO  
PERSONAL**



**CRÉDITO  
DE NÓMINA**



**CRÉDITO  
AUTOMOTRIZ**



## **II. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

# A) LOS INDICADORES GLOBALES DE SATISFACCIÓN

Tres indicadores de satisfacción fueron formados utilizando preguntas explícitas...



## PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS ▼



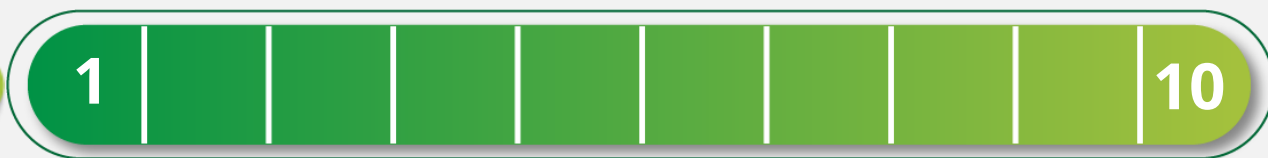
Completamente insatisfecho

Completamente satisfecho

El porcentaje de usuarios satisfechos es la fracción que dijo tener un **nivel de satisfacción** de **9 o 10**, utilizando una escala entre cero y diez.



## PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES ▼



No lo recomendaría en absoluto

Lo recomendaría en absoluto

El porcentaje de usuarios promotores es la fracción que declaró estar dispuesta a **recomendar sus servicios** con una posibilidad de **9 o 10**, utilizando una escala entre cero y diez.



## PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS

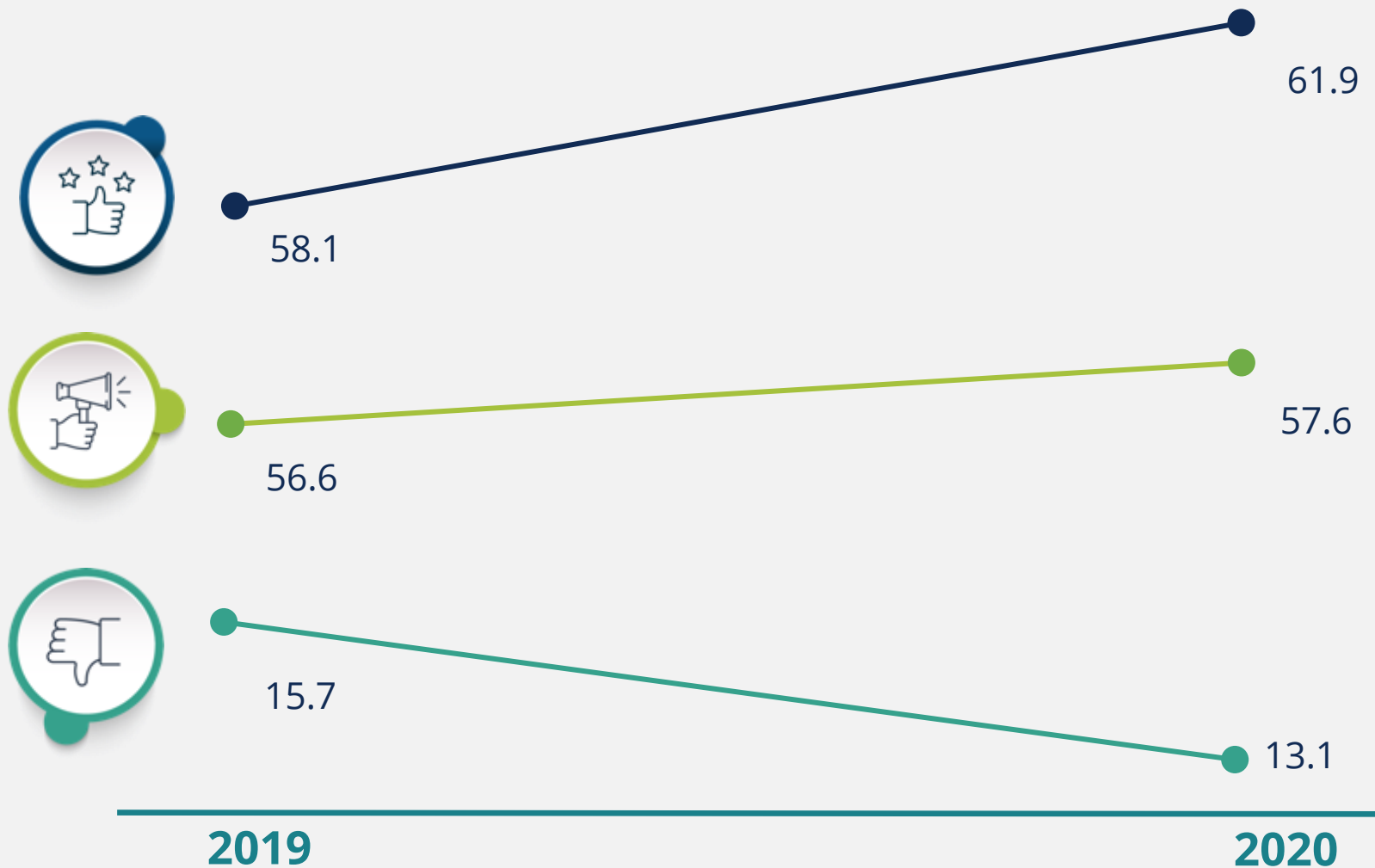


SI

NO

El porcentaje de usuarios con problemas es la fracción que declaró haber tenido un **problema con alguno de sus servicios financieros** durante los doce meses anteriores al levantamiento de la encuesta.

## LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN EN 2020 REFLEJARON UNA MEJORA RESPECTO A 2019...



El porcentaje de usuarios satisfechos tuvo un **aumento de 3.8 puntos porcentuales**.

El porcentaje de usuarios promotores **aumentó 1.0 punto porcentual** respecto a 2019.

El porcentaje de usuarios con problemas tuvo una **disminución de 2.6 puntos porcentuales**.





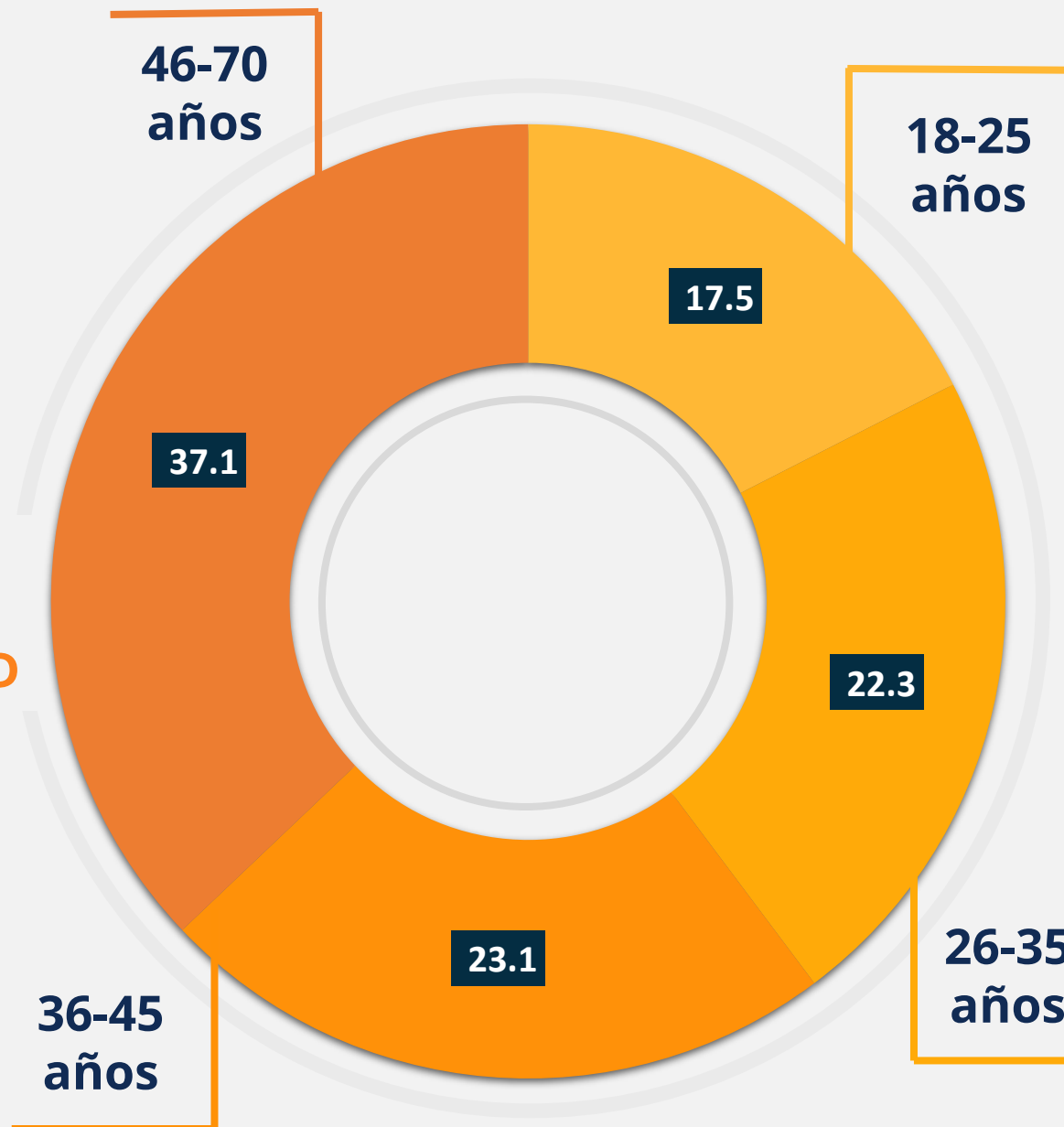
**B) INDICADORES DE  
SATISFACCIÓN PARA  
DIVERSOS GRUPOS DE  
USUARIOS**

## EN 2020 EL MAYOR GRUPO DE USUARIOS SE CONCENTRA EN EDADES ENTRE 46 Y 70 AÑOS.

El 60.2% de los usuarios tiene edades entre 36 y 70 años de edad.



### DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE ACUERDO A SU EDAD



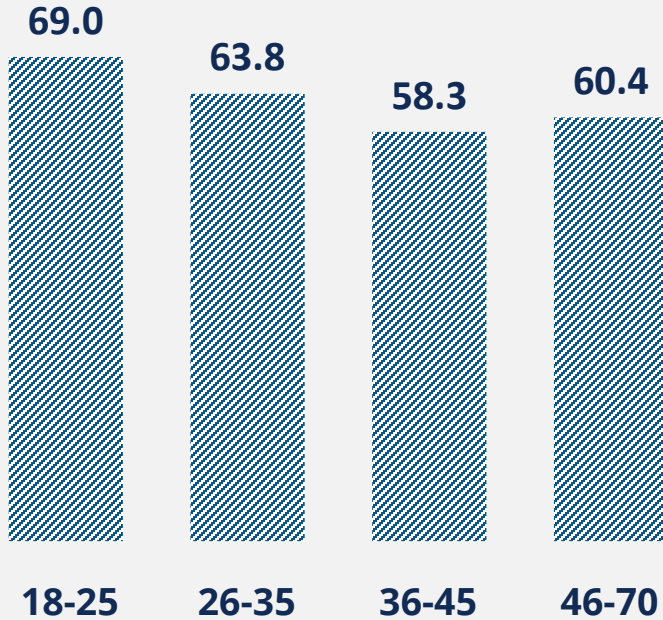


## LAS PERSONAS CON EDADES ENTRE 18 Y 25 AÑOS DIJERON ESTAR MÁS SATISFECHOS CON SUS SERVICIOS FINANCIEROS

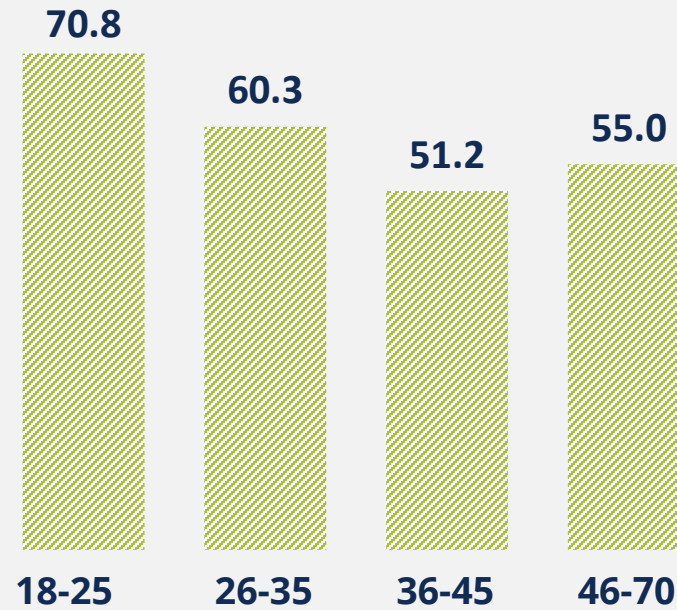
En 2020 una fracción mas grande de los usuarios más jóvenes está satisfecha y dispuesta recomendar, respecto a otros grupos de edad; una fracción menor del grupo de edad más avanzada declaró haber tenido problemas.



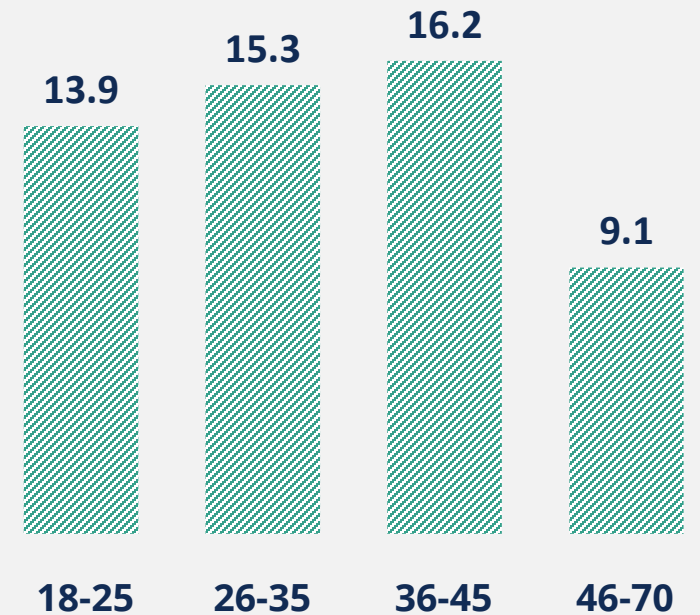
### PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS



### PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES



### PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS

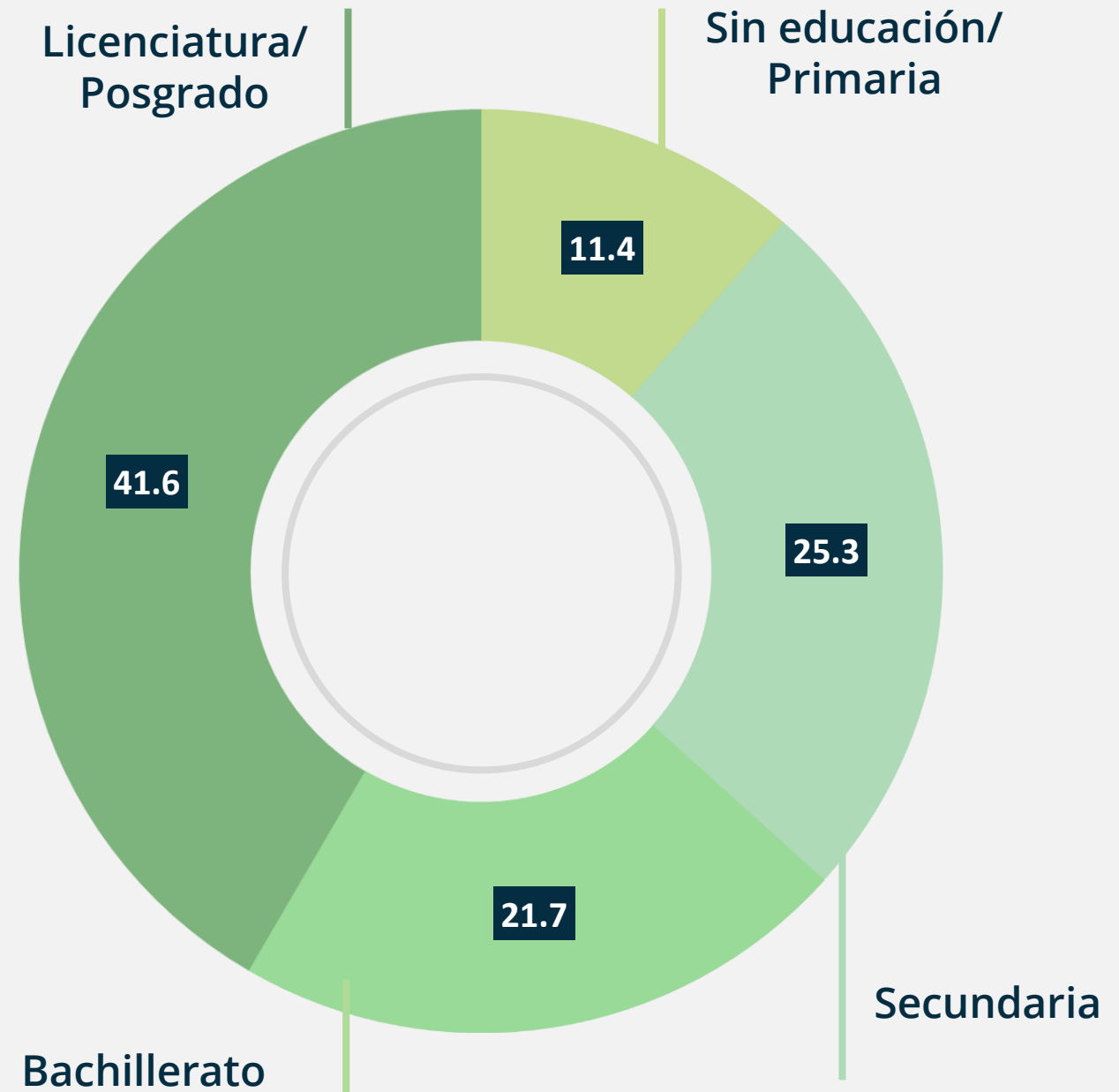


## EN 2020 LOS USUARIOS CON EDUCACIÓN SUPERIOR CONSTITUYEN MÁS DEL 40 PORCIENTO DE LOS USUARIOS

La fracción mas pequeña de los usuarios la representan los que no tienen educación secundaria.



### DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE ACUERDO AL NIVEL EDUCATIVO



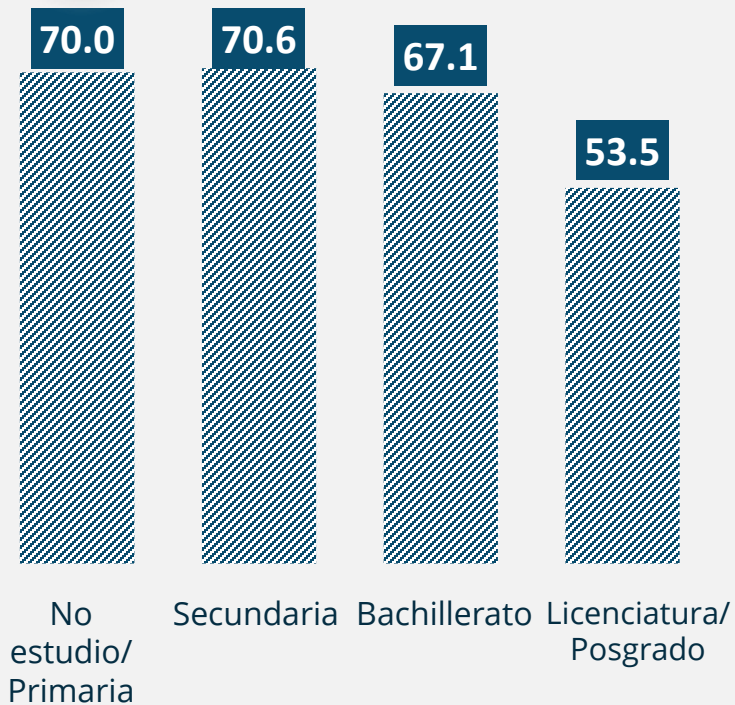


## LAS PERSONAS CON MAYOR NIVEL EDUCATIVO PRESENTAN LOS MENORES NIVELES DE SATISFACCIÓN

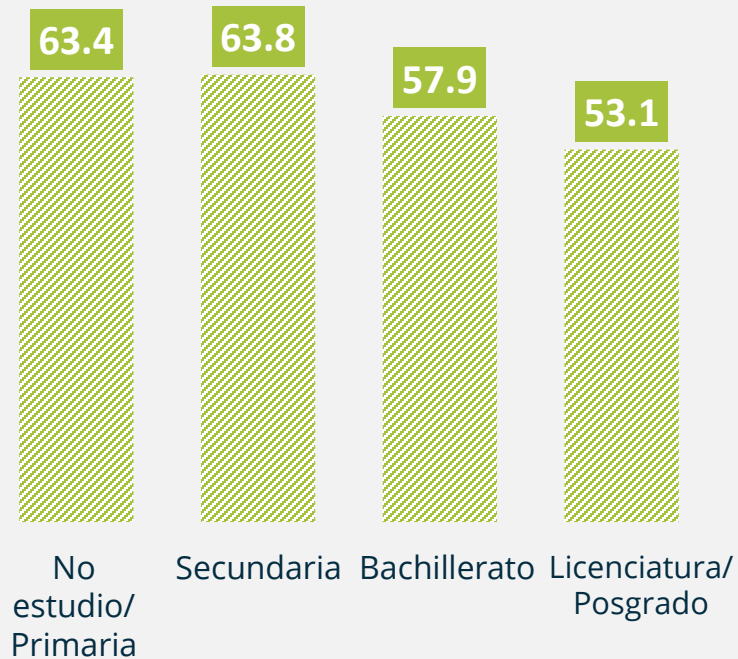
En 2020 los usuarios con educación superior tienen indicadores de satisfacción y recomendación menores comparados con los usuarios de otros niveles educativos.



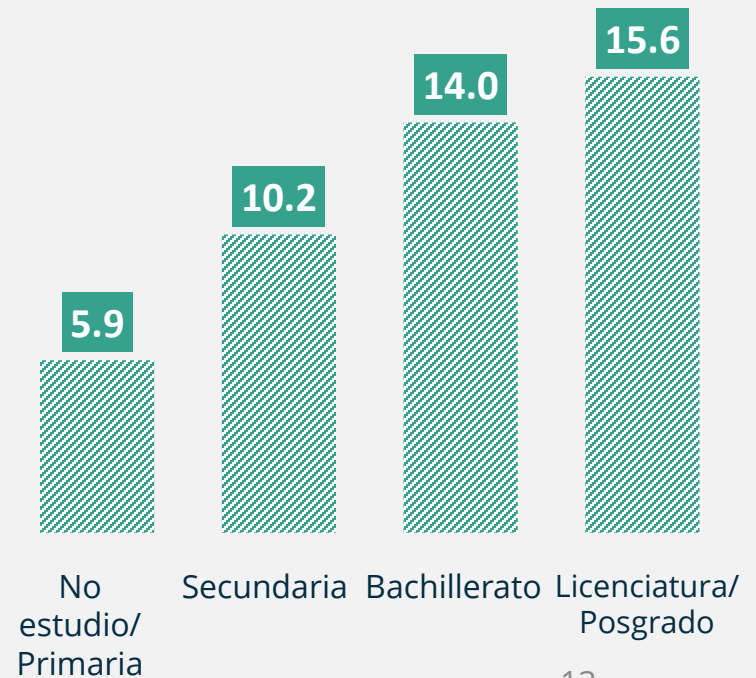
### PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS



### PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES



### PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS

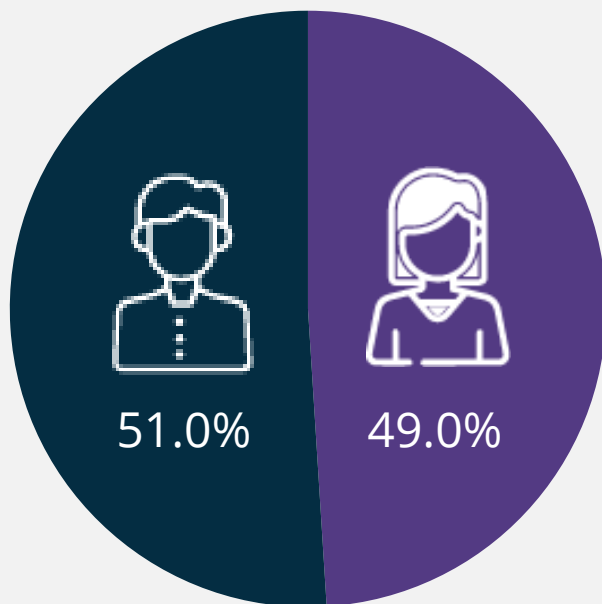


## EN 2020 LAS PERSONAS DEL GÉNERO FEMENINO USARON MENOS LOS SERVICIOS DE CRÉDITO

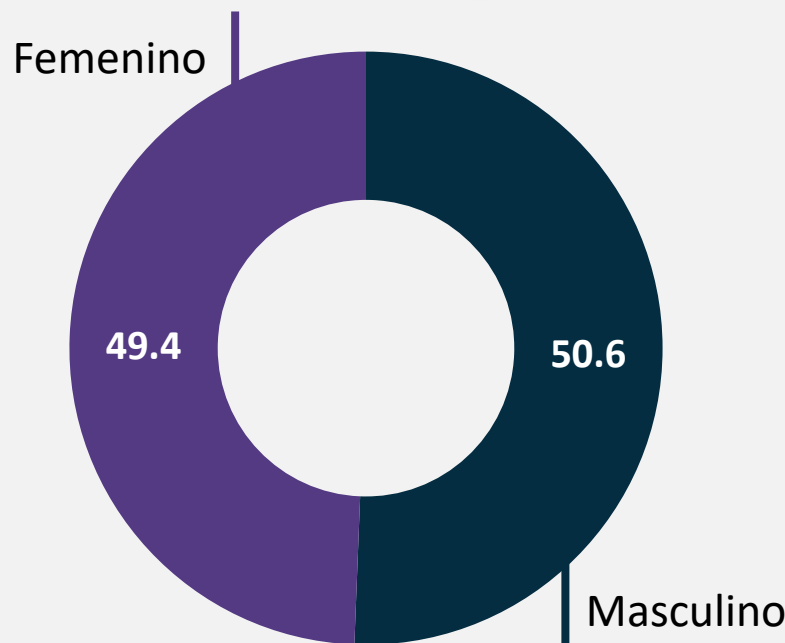
Las personas del género femenino constituyen el 39.8% de las personas con servicios de crédito.



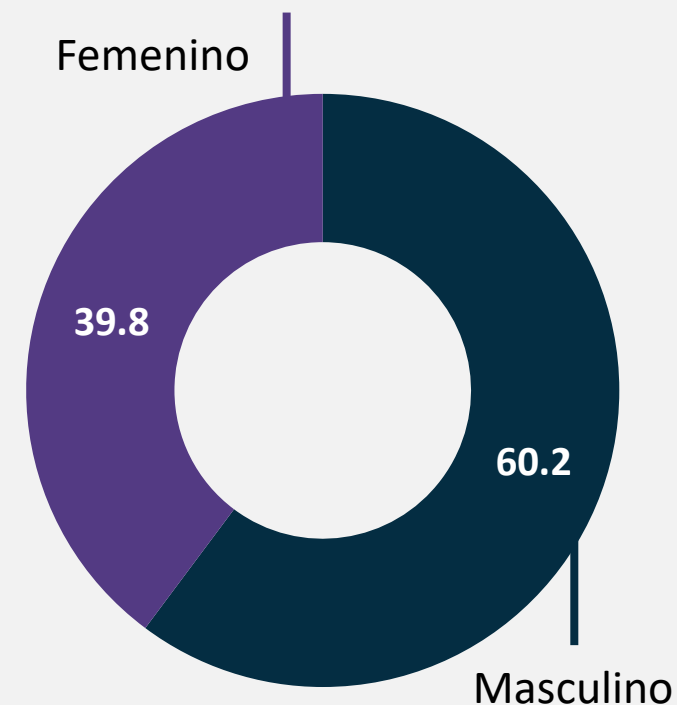
### DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE ACUERDO AL GÉNERO



En México, 49% de los usuarios de servicios financieros son mujeres.



**Servicios de depósito/ahorro**



**Servicios de crédito**

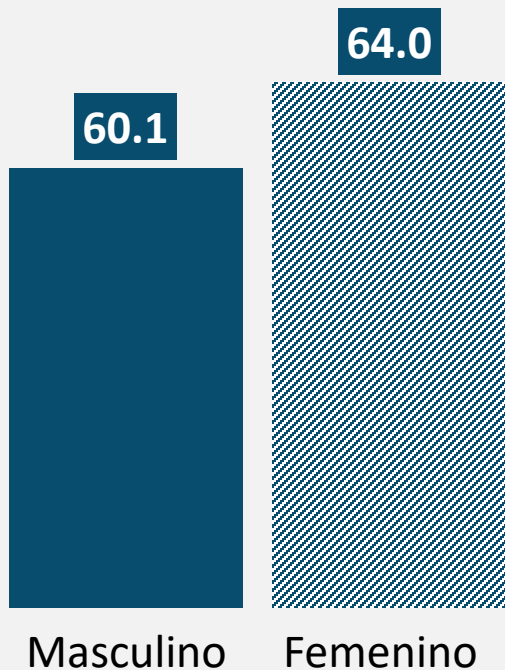


## LAS PERSONAS DEL GÉNERO FEMENINO DIJERON ESTAR MÁS SATISFECHAS CON SUS SERVICIOS FINANCIEROS

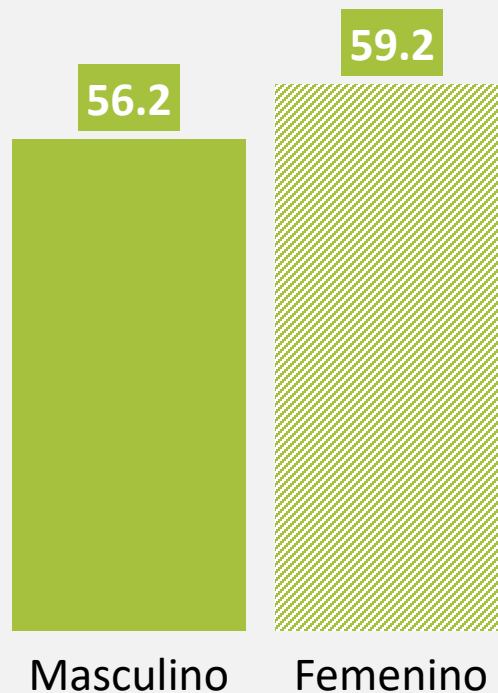
En 2020, un porcentaje mayor de personas de género femenino se mostró satisfecha y dispuesta a recomendar; sin embargo, un porcentaje mayor presentó problemas.



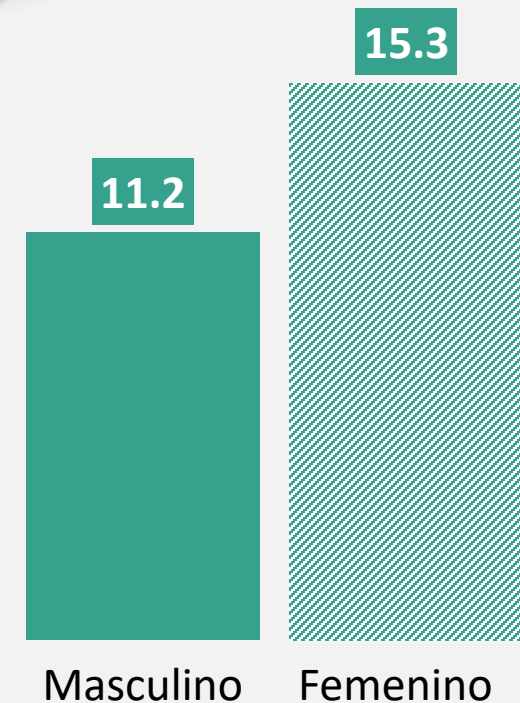
### PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS



### PORCENTAJE DE USUARIOS PROMOTORES



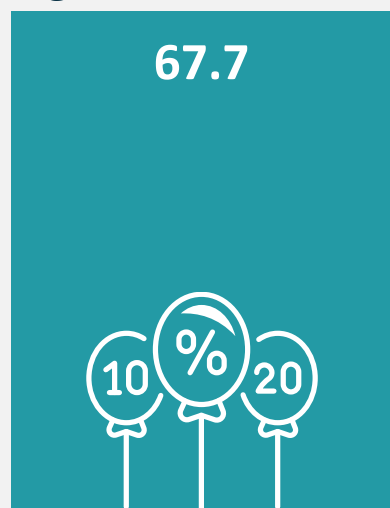
### PORCENTAJE DE USUARIOS CON PROBLEMAS



# EL PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS ES MENOR AL AUMENTAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Para conocer el nivel de educación financiera de los usuarios, en 2020, se les hicieron tres preguntas respecto a conceptos de inflación, interés, y diversificación de riesgo.

El **67.7%** respondió correctamente a la pregunta de inflación



Inflación

El **21.5%** respondió correctamente a la pregunta sobre tasa de interés



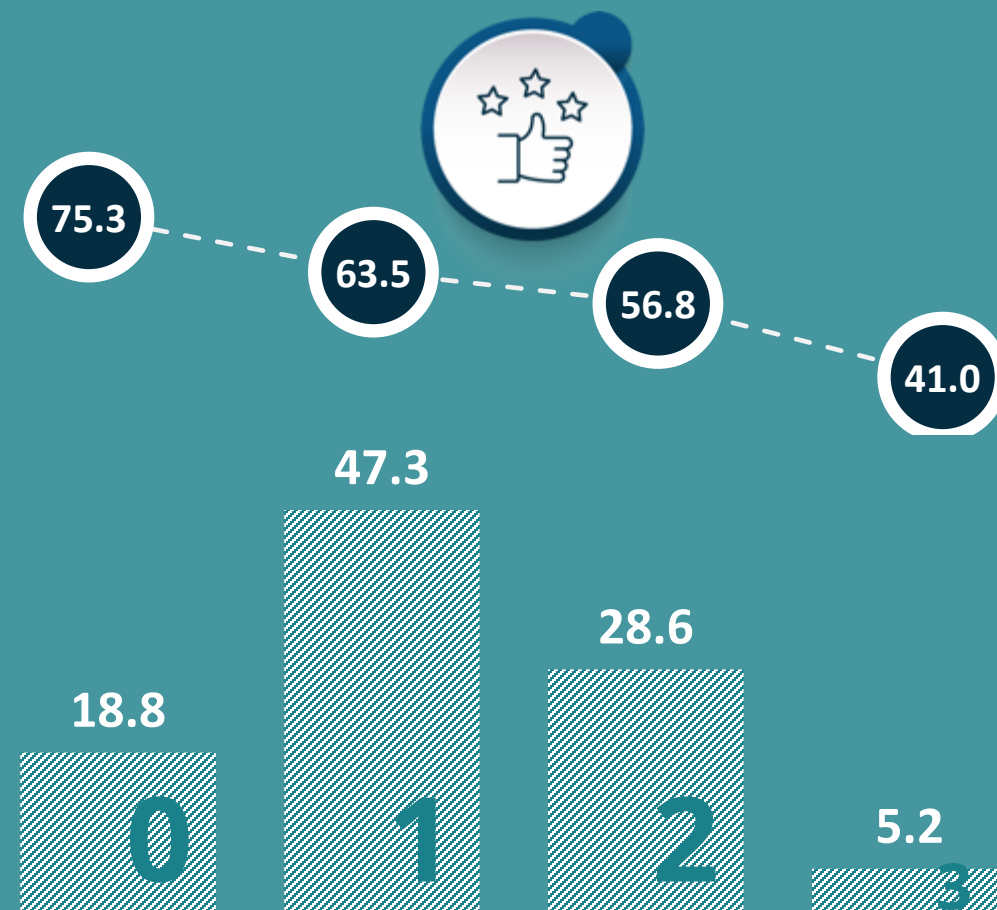
Interés

El **31.0%** respondió correctamente a la pregunta de diversificación



Diversificación

El 66.1% respondió correctamente sólo una o ninguna pregunta. A mayor conocimiento, menor satisfacción.



Distribución del número de respuestas correctas





## **C) INDICADORES DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE SERVICIO FINANCIERO**



# CUENTAS DE DEPÓSITO Y AHORRO

Respecto a 2019, los tres indicadores presentaron una mejora. El porcentaje de usuarios satisfechos y el porcentaje de usuarios promotores aumentaron, mientras que el porcentaje de usuarios con problemas disminuyó.



**2019**

61.5

**2020**

66.7



**2019**

60.8

**2020**

61.9



**2019**

14.0

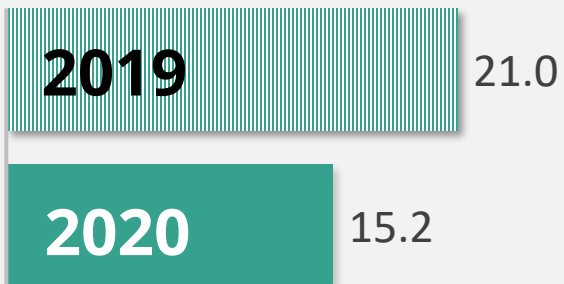
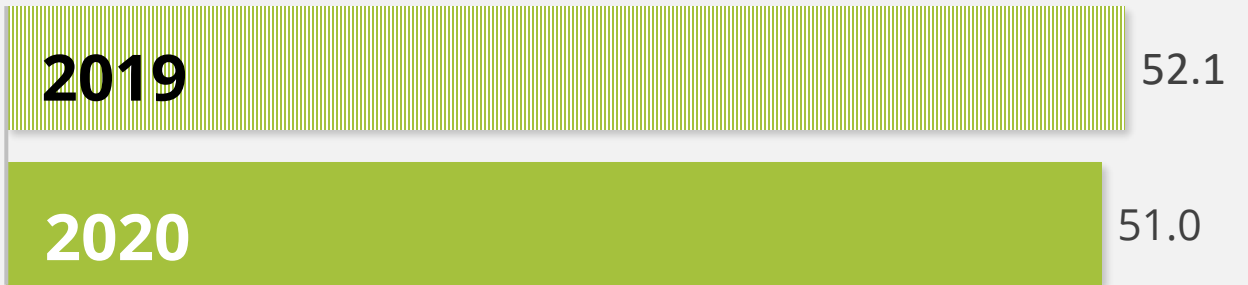
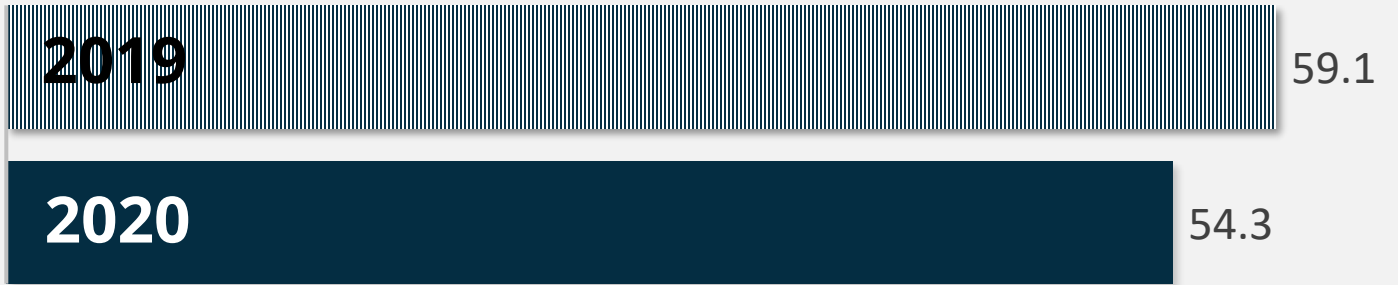
**2020**

11.4



# TARJETAS DE CRÉDITO

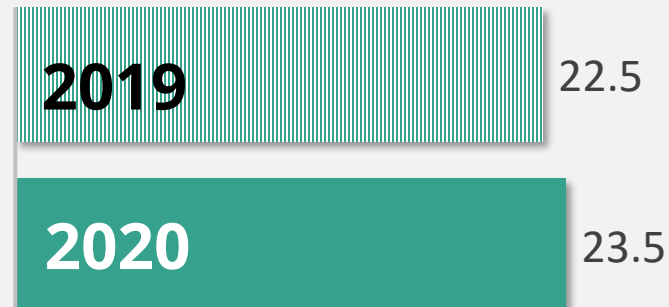
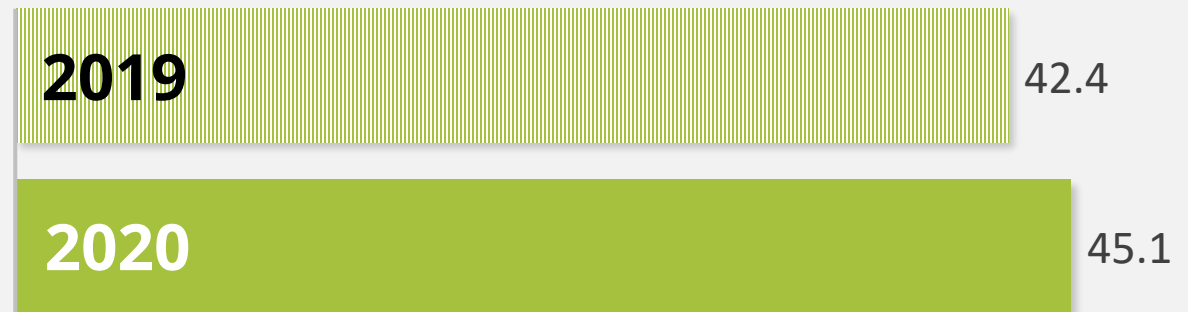
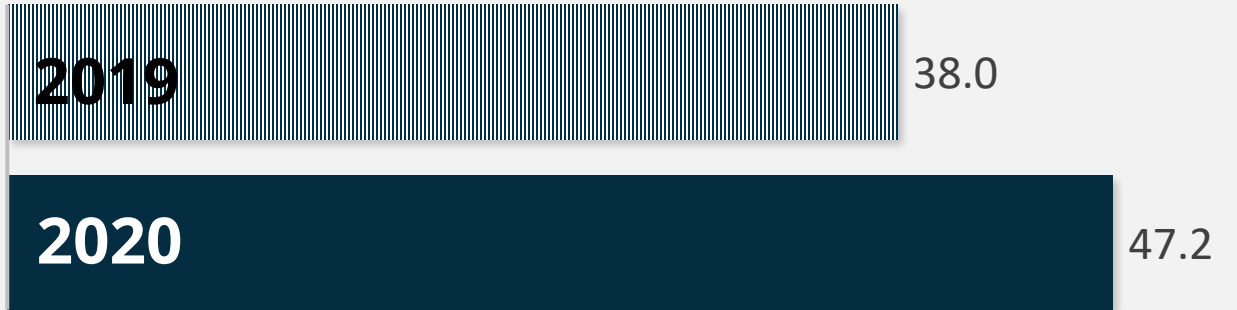
Respecto a **2019**, el porcentaje de **usuarios satisfechos** y porcentaje de usuarios promotores **disminuyó**; por otra parte, también **se redujo** el porcentaje de **usuarios con problemas**.





# CRÉDITOS HIPOTECARIOS

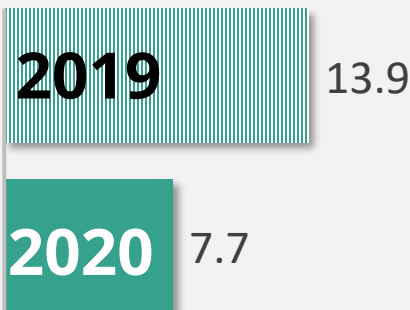
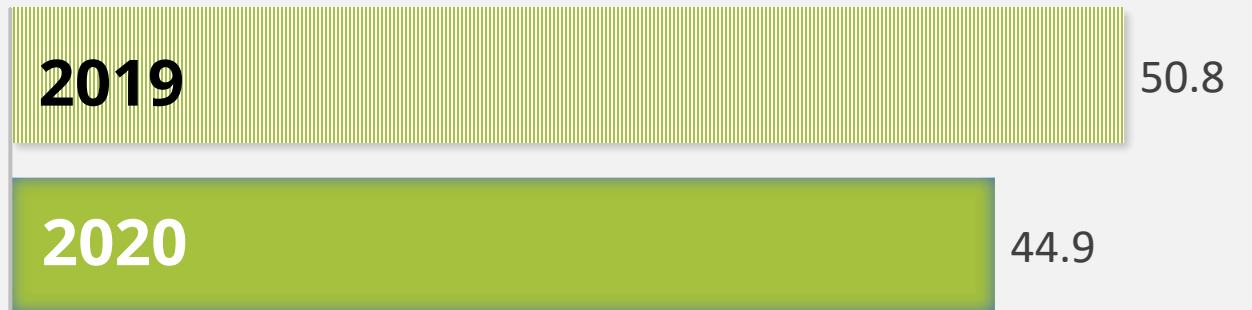
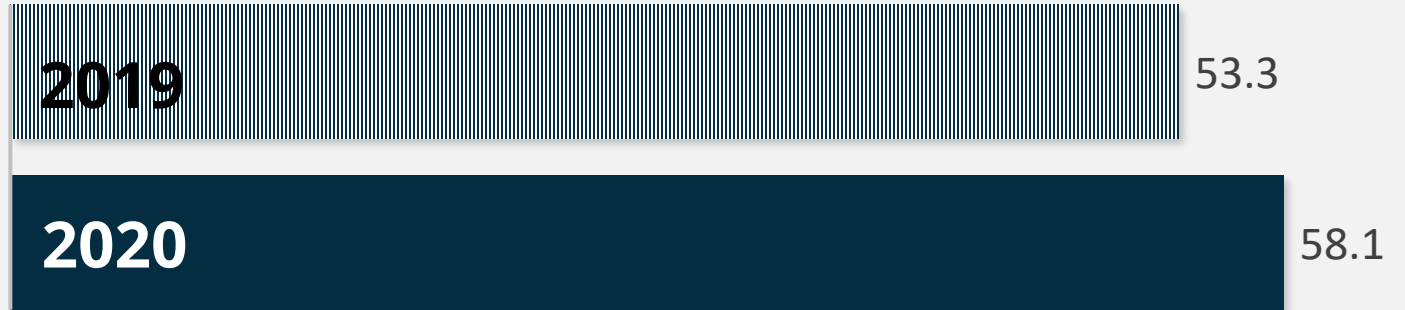
Respecto a 2019, el porcentaje de **usuarios satisfechos** y **porcentaje de usuarios promotores** aumentó. El porcentaje de **usuarios con problemas** presentó un **aumento** ligero.





# CRÉDITOS PERSONALES

Respecto a 2019, el porcentaje de **usuarios satisfechos** aumentó y el porcentaje de **usuarios con problemas** disminuyó; sin embargo, el porcentaje de **usuarios que recomendarían el servicio** disminuyó.





# CRÉDITOS DE NÓMINA

Son los **servicios con mayor satisfacción**, sin embargo, respecto a **2019**, el porcentaje de **usuarios satisfechos** presentó una **disminución** y el porcentaje de **usuarios con problemas** tuvo un **aumento**.



**2019**

70.3

**2020**

66.7



**2019**

62.3

**2020**

62.4



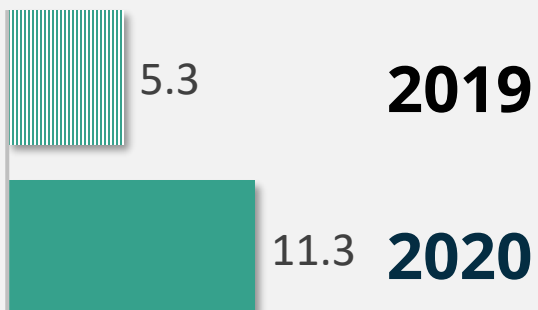
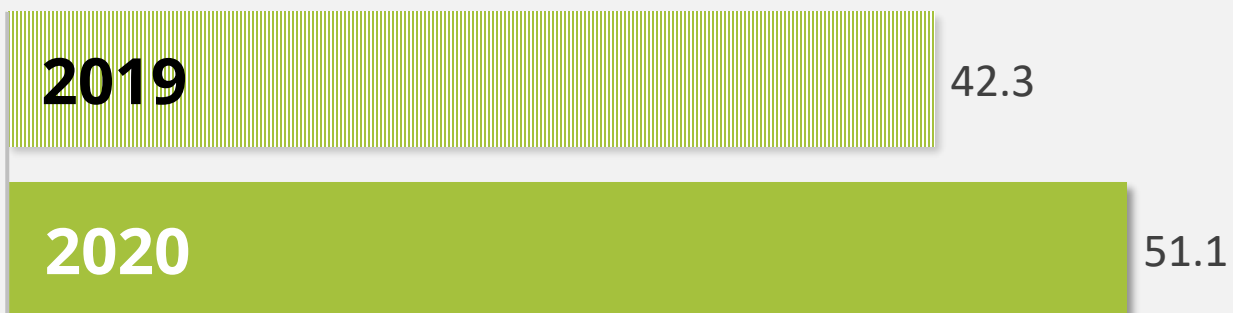
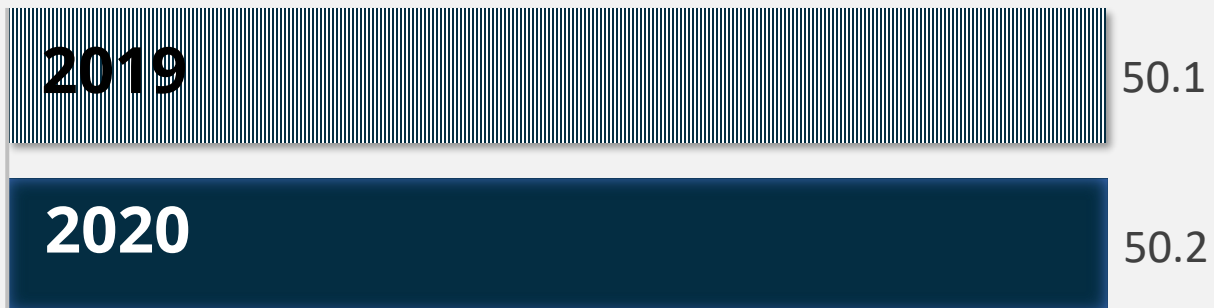
5.7 **2019**

7.0 **2020**



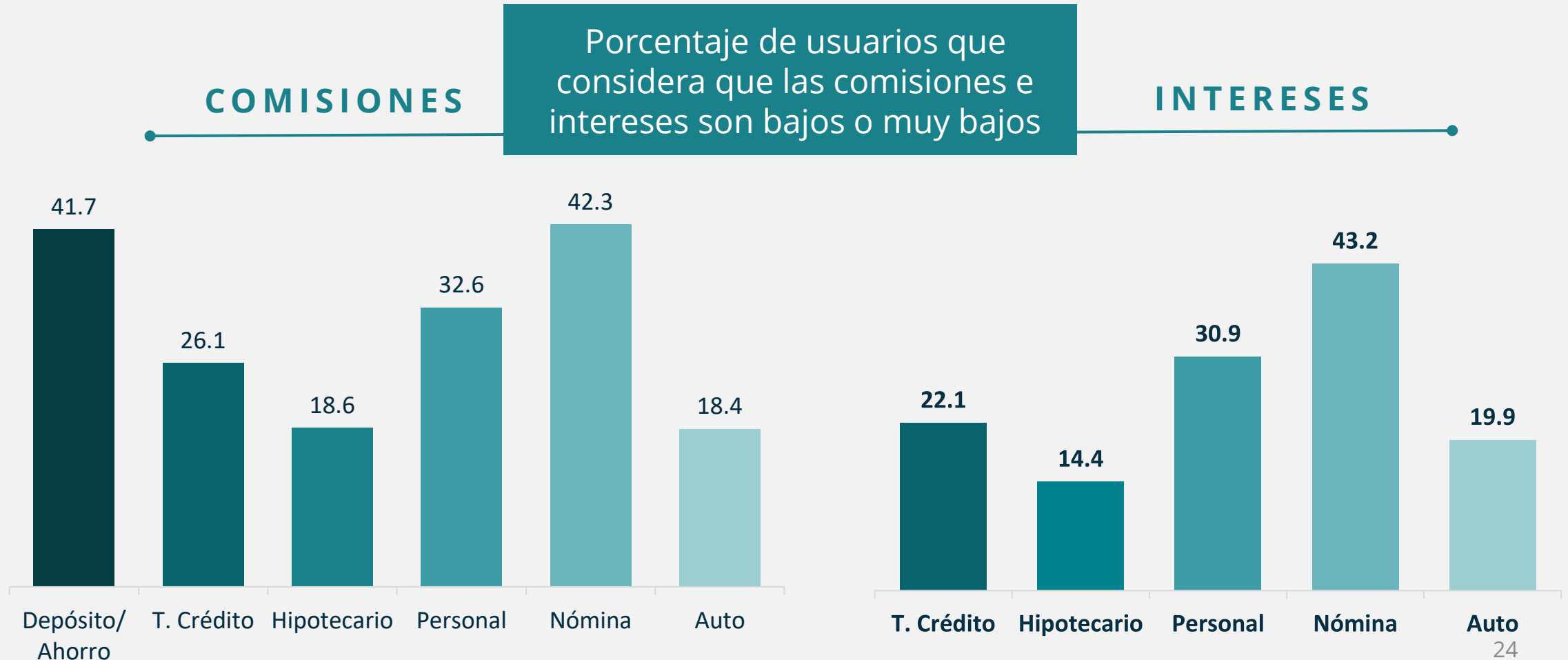
# CRÉDITOS AUTOMOTRICES

Respecto a 2019, el porcentaje de **usuarios promotores aumentó** casi diez puntos porcentuales; sin embargo, el porcentaje de **usuarios con problemas** tuvo un **aumento** de seis puntos porcentuales.



# INDICADORES DE COSTO (COMISIONES E INTERESES)

En 2020 el porcentaje de usuarios que considera que las comisiones son bajas o muy bajas es mayor para créditos de nómina y cuentas de ahorro y depósitos. El porcentaje de usuarios que consideraron intereses bajos o muy bajos fue mayor para créditos de nómina.







### III CONSIDERACIONES FINALES

- Al Banco de México le interesa que los usuarios obtengan el mayor bienestar posible por el uso de sus servicios financieros. La Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Financieros es una herramienta que permite conocer las necesidades de las personas y monitorear la calidad, esto con la finalidad de perfeccionar los servicios y aumentar el bienestar de los usuarios.
- En 2020, el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 61.9%, el porcentaje de usuarios promotores fue de 57.6% y el porcentaje de usuarios que reportaron algún problema fue de 13.1%. Respecto a 2019, los tres indicadores presentaron una mejora.
- La edad, el nivel educativo, la educación financiera y el género son factores que impactan los niveles de satisfacción, recomendación, y problemas de los usuarios.
- Destaca que los usuarios con mayor grado de estudios no solo son los que representan una mayor proporción de los usuarios con servicios financieros, sino que son los que se encuentran menos satisfechos con los servicios.
- Los servicios de cuenta de depósito y ahorro, y crédito de nómina son los servicios con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos y porcentaje de usuarios promotores, así como el menor porcentaje de usuarios con problemas.



BANCO DE MÉXICO

[www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)