



LXII LEGISLATURA
CÁMARA DE DIPUTADOS

Centro de Estudios
CESOP
Sociales y de Opinión Pública



Sí No

**Encuesta
Telefónica**

ENCUESTA NACIONAL DE OPINIÓN PÚBLICA: INSTITUCIONES DE SERVICIOS FINANCIEROS Y CASO FICREA

Abril 2015

Contenido

Introducción

Resumen Ejecutivo

Detalle de Resultados:

- I. Instituciones de servicios financieros
- II. Caso Ficrea

Anexo A

Metodología

Introducción

A continuación se presentan los resultados de la encuesta telefónica realizada del 24 al 27 de abril de 2015.

En este estudio, se aplicaron **902 entrevistas** a ciudadanos mayores de 18 años distribuidas en todo el territorio nacional.

La encuesta se centró en los siguientes temas:

- Instituciones de servicios financieros
- Caso Ficrea

Al final de este reporte se describe con más detalle la metodología utilizada.

Resumen ejecutivo

Resumen ejecutivo

A continuación se presenta un resumen ejecutivo con los aspectos más relevantes de la encuesta telefónica nacional de opinión pública Caso Ficrea.

En nuestro país, 45% de los ciudadanos conoce o ha oído hablar de la Condusef. Explicándoles algunas funciones y obligaciones de dicha comisión, 46% tienen una buena o muy buena opinión de esta comisión.

Adentrándonos en las instituciones de servicios financieros, los bancos son en los que más confían los ciudadanos, con 46% de mucha o algo de confianza, las cajas populares y la Condusef son en las que menos confían con un 25 y 28% de mucha o algo de confianza respectivamente. 24% de los ciudadanos ha sido víctima de un fraude o irregularidad por parte de alguna institución bancaria.

Sobre la confianza que inspiran algunas instituciones u organismos de servicios financieros para depositar sus ahorros, 36% confía mucho o algo en los fondos de ahorro para el retiro mientras que las sociedades de ahorro popular son las menos confiables con el 22% de mucha o algo de confianza.

Sobre el caso Ficrea, poco menos de la mitad de los ciudadanos (43%) no estaban enterados de lo sucedido, después de explicarles sobre el tema, 40% considera que el gobierno debe rescatar a las personas perjudicadas, además de que dos terceras partes consideran que modificando la ley se pueden evitar este tipo de fraudes. Después de lo ocurrido con los ahorradores de Ficrea, 46% considera que en los bancos es más seguro ahorrar y es menos seguro en las cajas de ahorro (6%).

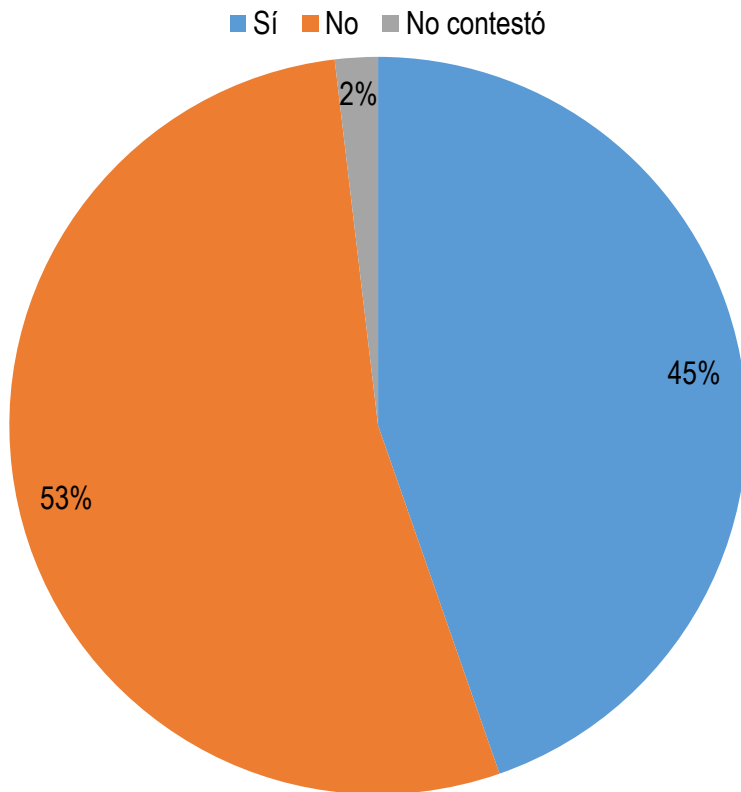
La Comisión Nacional Bancaria y de Valores es la que mejor ha actuado para resolver el caso Ficrea, según 26% de los ciudadanos y la Cámara de Diputados la que peor ha sido calificada con 15%. Para prevenir y resolver futuros fraudes en contra de ahorradores e inversionistas, 86% está algo o muy de acuerdo con que se incrementen las multas a los culpables, otro porcentaje similar (88%) en que se incrementen las penas de prisión a los culpables y 68% dice que el gobierno debe establecer un fondo para proteger y pagar los daños de los ahorradores.

Nota: los porcentajes presentados en este resumen son estimaciones puntuales del verdadero porcentaje de la población, y vienen acompañadas de un margen de error.

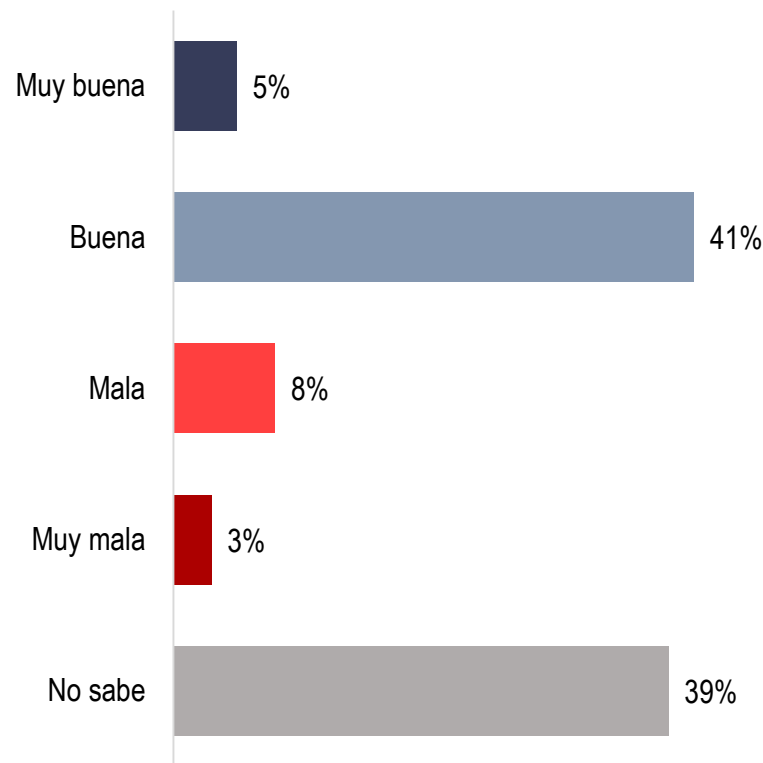
Detalle de resultados

I. Instituciones de servicios financieros

¿Conoce o ha oído hablar de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)?



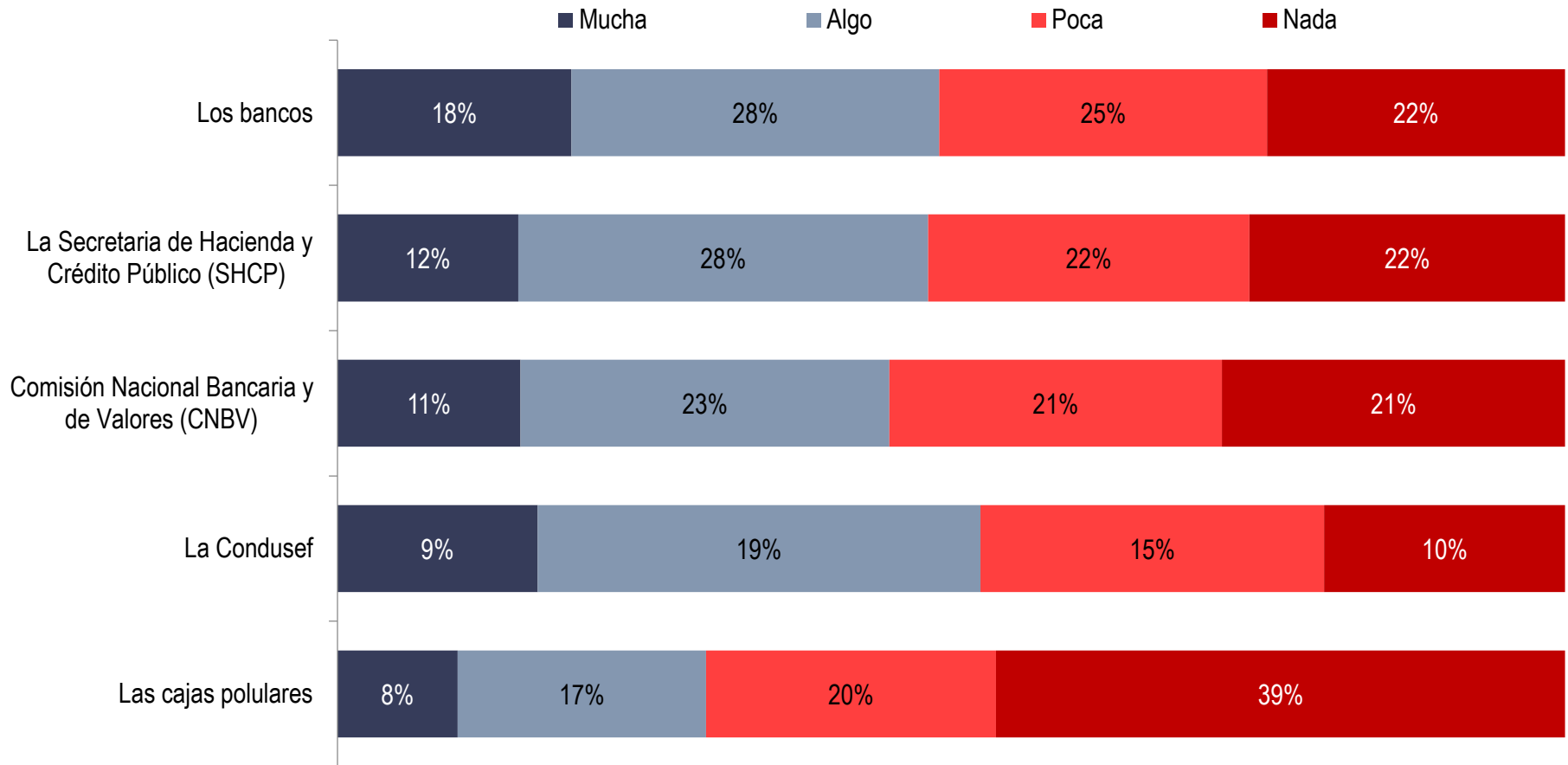
La Condusef se encarga de orientar, informar y promover la educación financiera, a su vez, atiende y resuelve quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros. ¿Su opinión acerca de este organismo es...?



No se consideran los porcentajes de la respuesta "No contestó", sumándolos se obtiene el 100%

I. Instituciones de servicios financieros

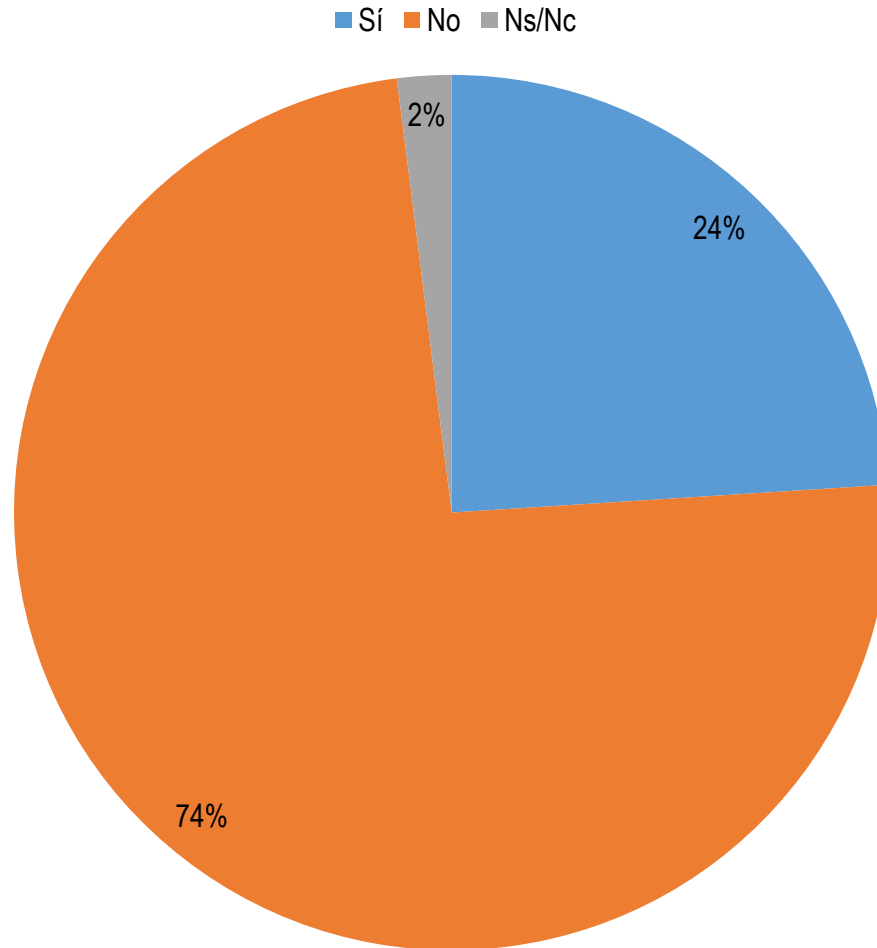
¿Qué tanta confianza tiene usted en...?



No se consideran los porcentajes de las respuestas "No sabe" y "No contestó", sumándolos se obtiene el 100%

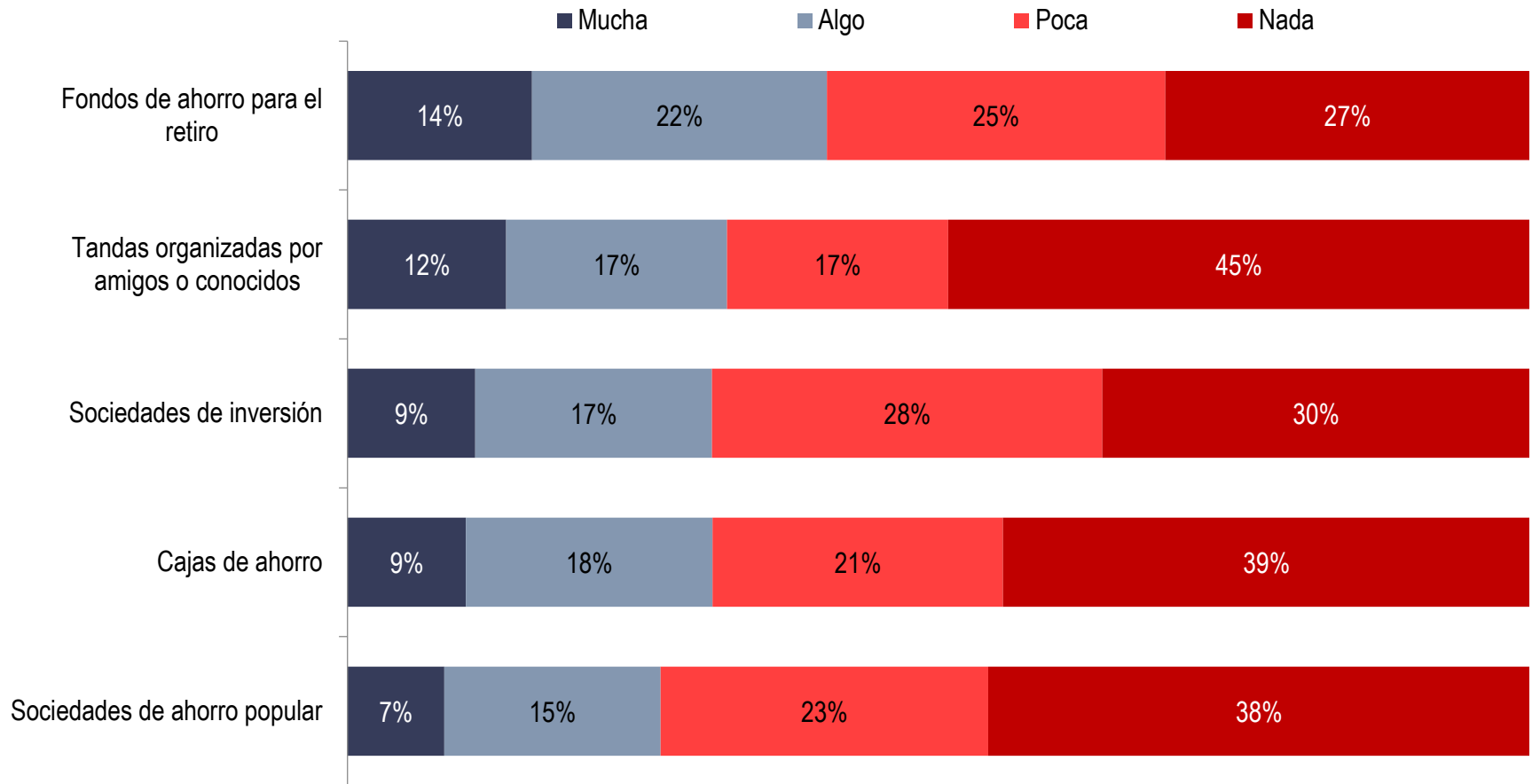
I. Instituciones de servicios financieros

¿Usted ha sido víctima de algún fraude o irregularidad por parte de una institución bancaria?



I. Instituciones de servicios financieros

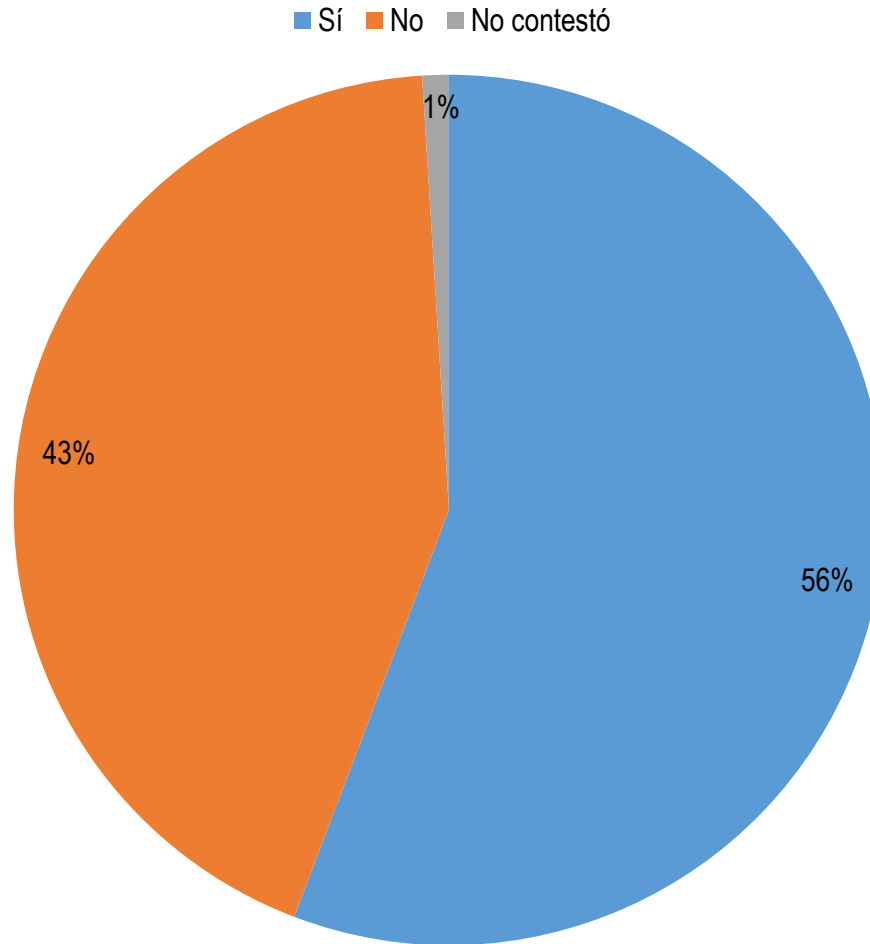
¿Qué tanta confianza le inspiran a usted las siguientes instituciones y organismos para depositar sus ahorros o los de su familia...?



No se consideran los porcentajes de las respuestas "No sabe" y "No contestó", sumándolos se obtiene el 100%

II. Caso Ficrea

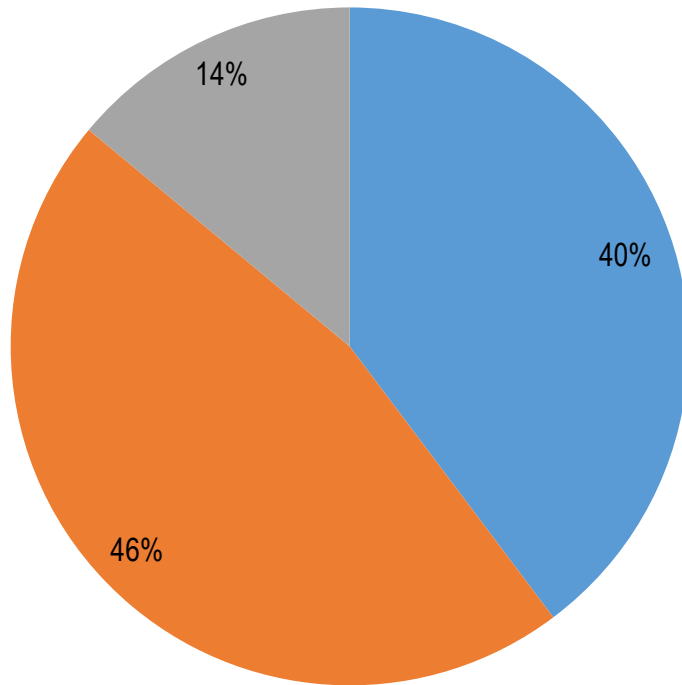
¿Usted se enteró o no se enteró del fraude ocasionado por Ficrea en contra de sus ahorradores?



II. Caso Ficrea

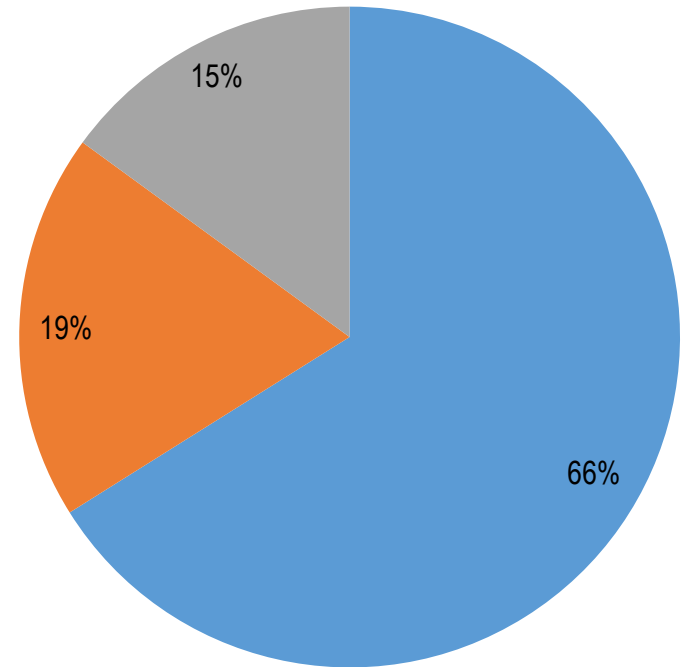
Ficrea desvió recursos por 2,700 millones de pesos, afectando a 6,800 ahorradores. ¿Usted considera que el gobierno debe rescatar a los ahorradores otorgando 2,600 millones de pesos del erario público?

■ Sí ■ No ■ Ns/Nc



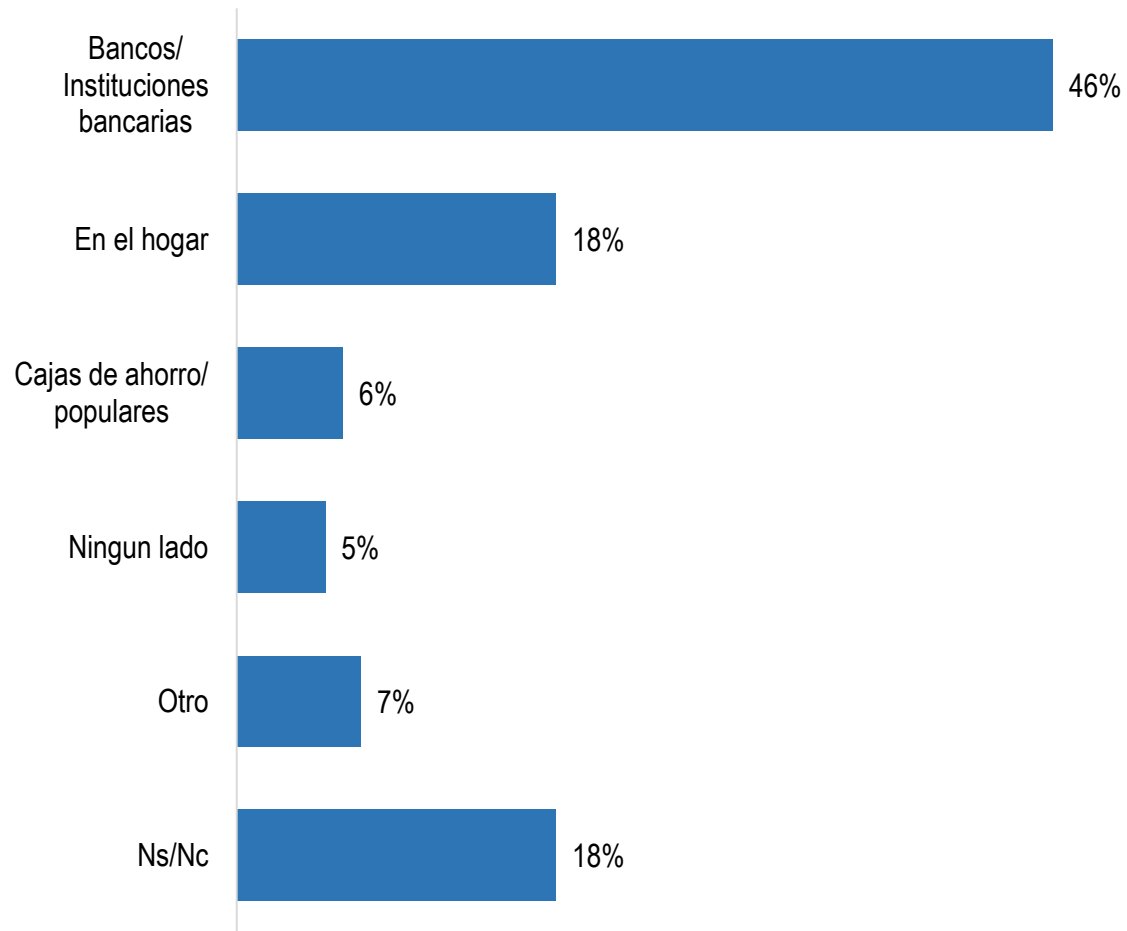
¿Considera usted que modificando la legislación sobre cajas de ahorro se evitarán fraudes como el cometido en Ficrea?

■ Sí ■ No ■ Ns/Nc



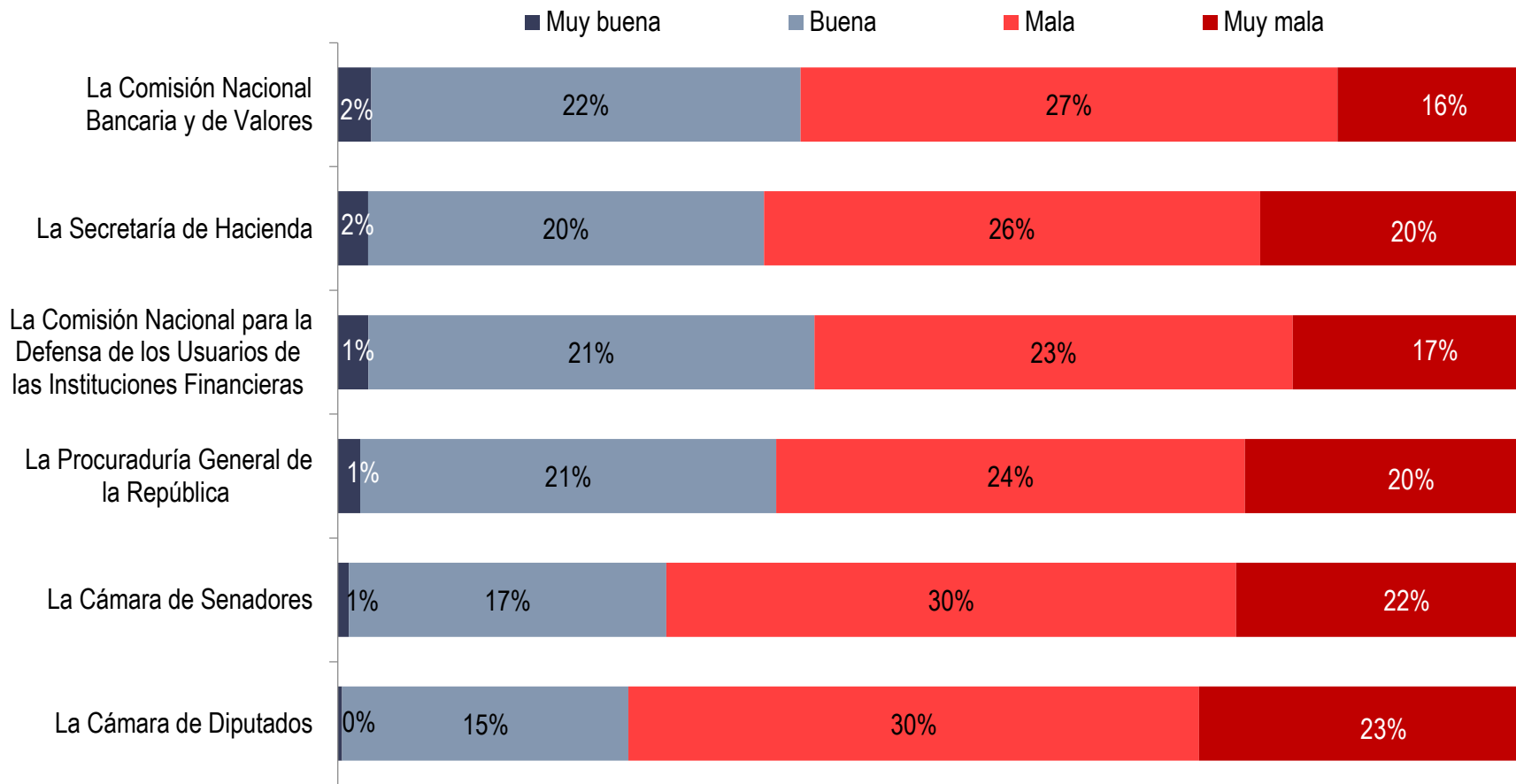
II. Caso Ficrea

Después del caso Ficrea, ¿Dónde considera usted que es más seguro ahorrar?



II. Caso Ficrea

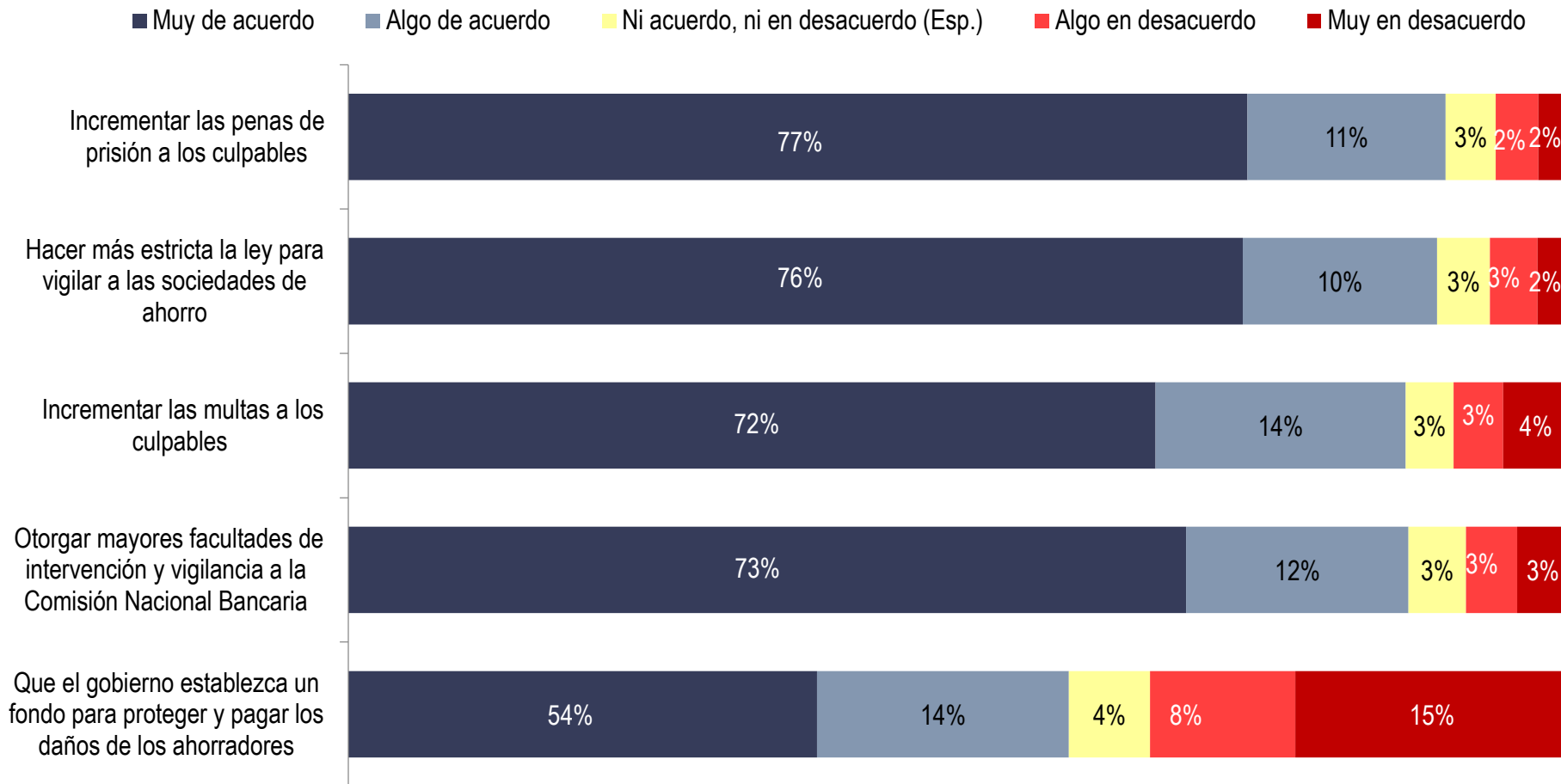
En su opinión, ¿cómo considera que ha sido la actuación de... para resolver el problema del fraude de Ficrea?



No se consideran los porcentajes de las respuestas "No sabe" y "No contestó", sumándolos se obtiene el 100%

II. Caso Ficrea

Para prevenir y resolver posibles fraudes en contra de ahorradores e inversionistas ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes propuestas?

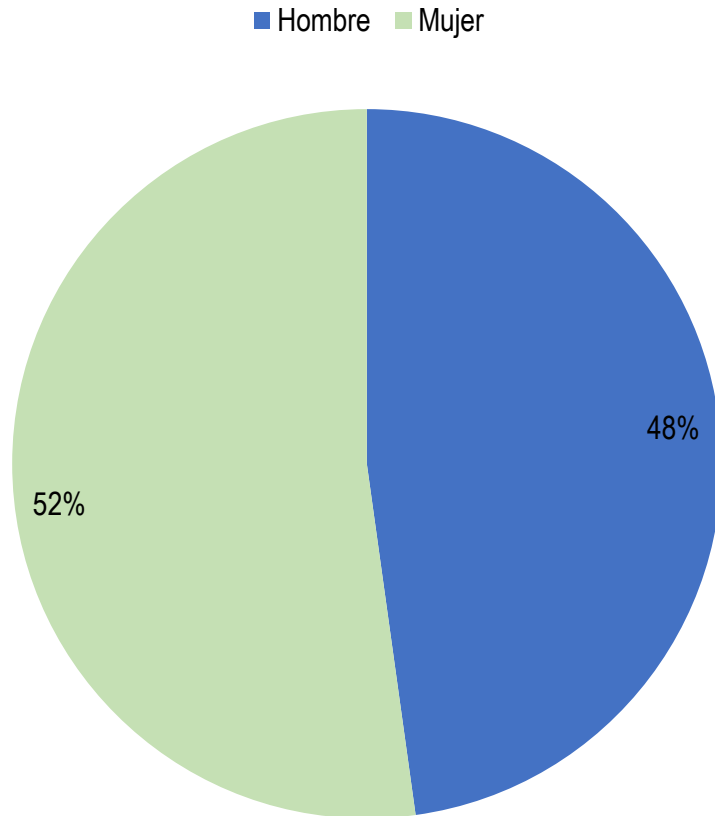


No se consideran los porcentajes de las respuestas "No sabe" y "No contestó", sumándolos se obtiene el 100%

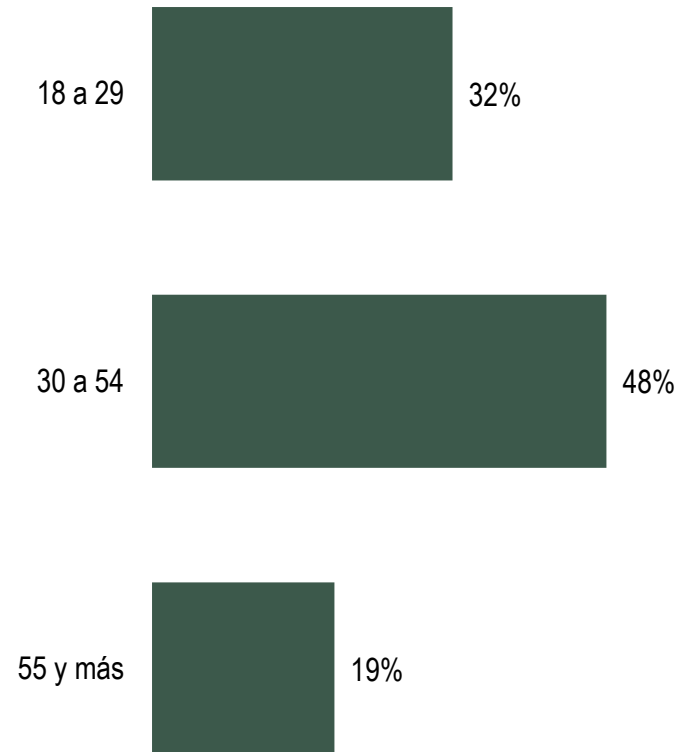
Perfil del entrevistado

Perfil del entrevistado

Sexo

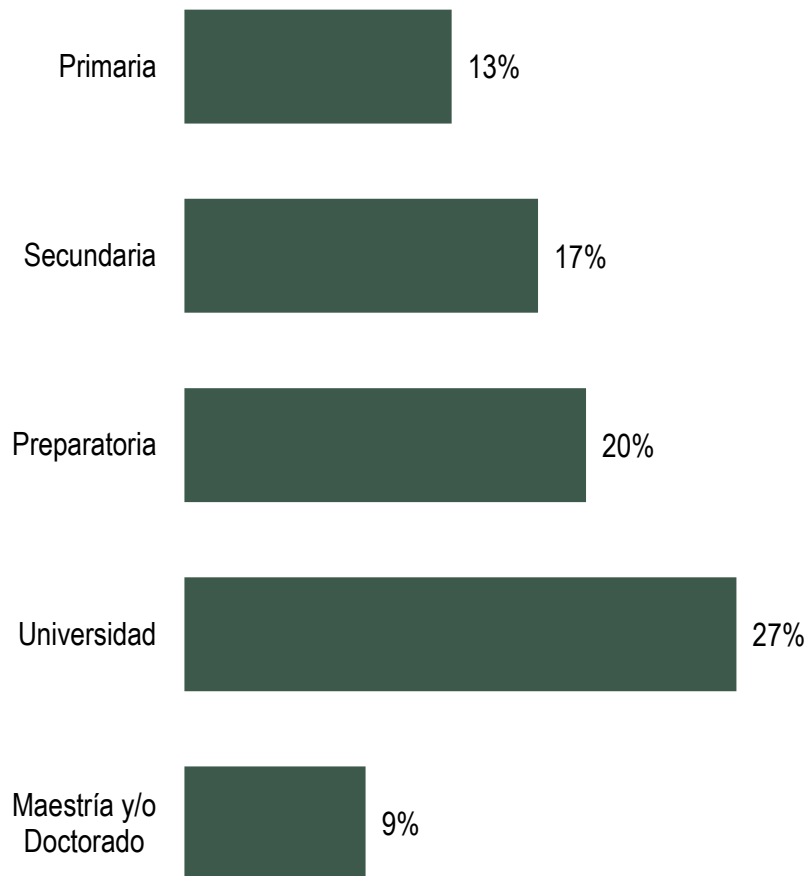


Edad

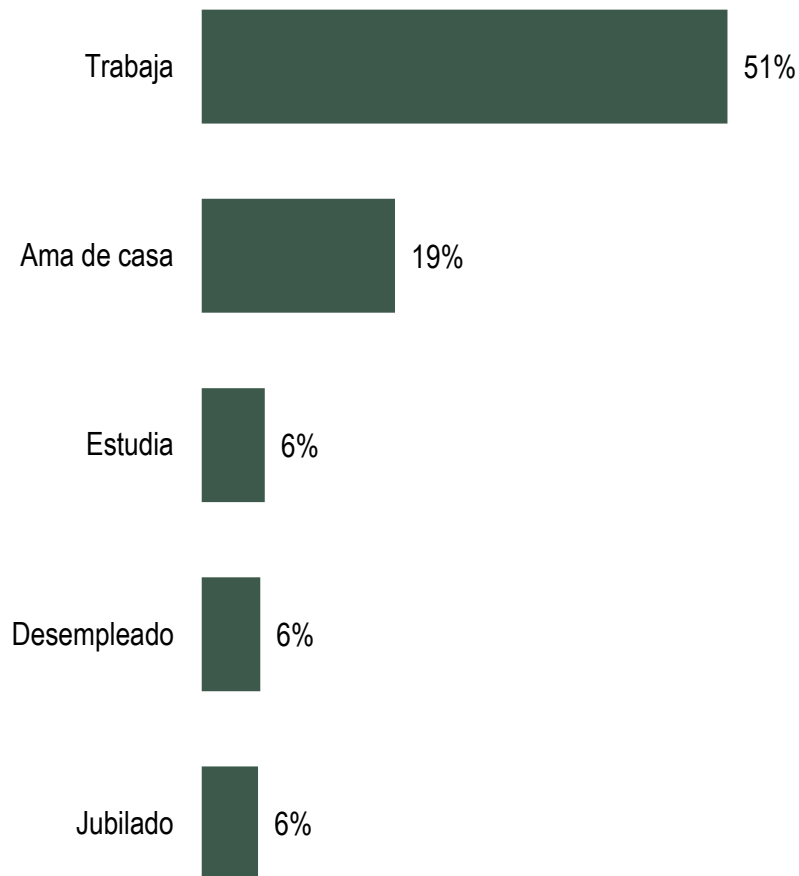


Perfil del entrevistado

Escolaridad



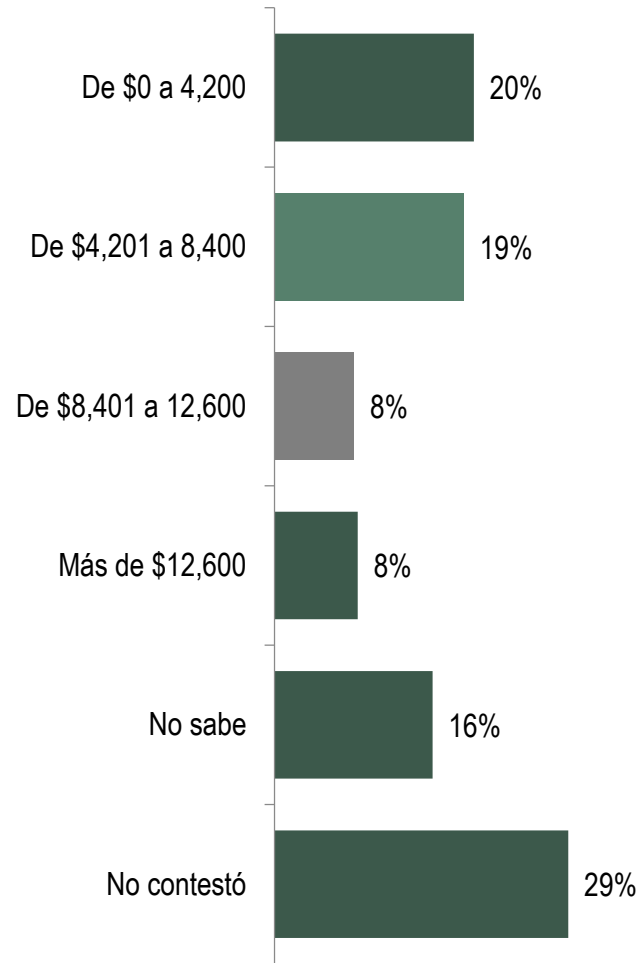
Ocupación



No se consideran los porcentajes de las respuestas "No sabe" y "No contestó", sumándolos se obtiene el 100%

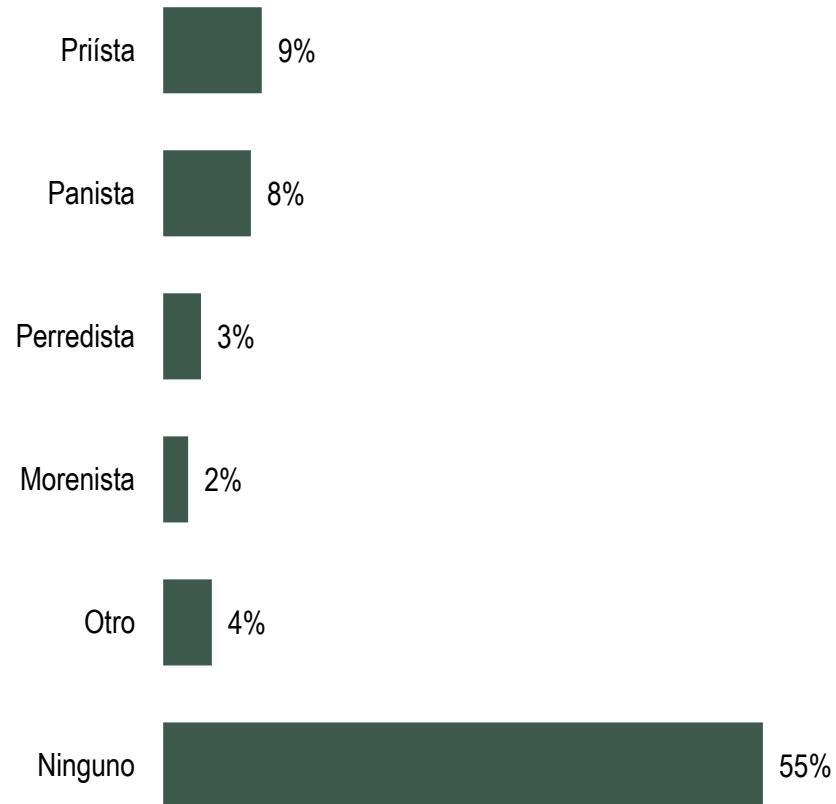
Perfil del entrevistado

Ingreso mensual



Perfil del entrevistado

Generalmente, ¿usted se considera panista, priista, perredista?



No se consideran los porcentajes de las respuestas "No sabe" y "No contestó", sumándolos se obtiene el 100%

Anexo A

Metodología

Anexo A. Metodología

| | |
|--|--|
| Fecha de levantamiento | Del 24 al 27 de abril de 2015. |
| Población de estudio | Personas mayores de 18 años con teléfono fijo en el país. |
| Recolección de datos | Entrevistas telefónicas a números fijos. |
| Método de Muestreo | Selección aleatoria sistemática con probabilidades proporcionales al número de líneas de teléfonos fijos en el país. Se aplicaron cuotas de edad y sexo representativas de la población. |
| Tamaño de la muestra | 902 entrevistas efectivas. |
| Margen de error y nivel de confianza | Cada proporción tiene un error de estimación que depende de la variabilidad de la muestra. El error máximo permitido es de $\pm 3.2\%$ para el ámbito nacional. Los errores presentados en este reporte se estiman considerando un nivel de confianza del 95%. |
| Diseño y análisis de la investigación | Dirección de Opinión Pública, Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. |
| Director del proyecto | J. Guadalupe Cárdenas Sánchez, mercadologo y maestrante en estadística aplicada |