

ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

INFORME DE RESULTADOS

Septiembre 2017



Resumen

En este informe se presentan los resultados de la Encuesta de Inclusión Financiera realizada por la *Comisión de Servicios Financieros (CSF)*¹ en diciembre de 2016.

La encuesta se levantó a nivel nacional y recogió información estadística relacionada a los siguientes indicadores de Inclusión Financiera: Tenencia y Uso de Servicios Financieros; Acceso a Servicios Financieros; Remesas, Transferencias y Uso de Dispositivos Móviles; Educación Financiera y Protección del Usuario; y Satisfacción y Bienestar del Usuario.

La encuesta muestra que el 12.4 por ciento de los entrevistados mayores a 16 años posee una cuenta, mientras que el 10.5 y el 4.1 por ciento posee tarjetas de débito y crédito, respectivamente. Adicionalmente, se observa que el 53.8 por ciento de los entrevistados que tienen cuenta bancaria, realizaron uno o más depósitos en los últimos doce meses; por su parte, el 89.5 por ciento de los entrevistados con tarjeta de crédito, la usó al menos una vez en los últimos 12 meses.

Los resultados de la encuesta también muestran que el 67.7 por ciento de los entrevistados que tomaron préstamos en los últimos 12 meses, los realizaron con entidades financieras formales. Por su parte, el 44.8 por ciento guarda sus ahorros en bancos, cooperativas y financieras supervisadas.

En cuanto al uso de medios de pagos electrónicos, el 1.5 por ciento de los encuestados utilizó el teléfono móvil para realizar transacciones financieras, mientras que el 1.0 por ciento usó internet con otros dispositivos electrónicos para hacer compras o pagar facturas.

En relación al nivel de satisfacción del uso de servicios financieros, de los encuestados que tienen una cuenta, el 96.3 por ciento dijo estar satisfecho con el uso y facilidades de ésta, por su parte, de las personas que tomaron crédito, el 87.0 por ciento está satisfecho con el uso y condiciones de éste.

¹ La CSF fue creada en el marco de la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias; esta tiene entre sus funciones mejorar y desarrollar propuestas para el impulso y desarrollo de la inclusión financiera, educación financiera y consumo responsable en materia de consumo de servicios y productos financieros. Está integrada por el Banco Central de Nicaragua (BCN), que la preside; la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF); la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI); el Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa (MEFCCA); y la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC).

1. Introducción

La Inclusión Financiera es un proceso en el que la población tiene acceso y hace uso efectivo de servicios financieros, que son apropiados a sus necesidades y proporcionados a precios accesibles, contribuyendo con su calidad de vida, bajo una adecuada regulación que genere sostenibilidad, eficiencia, protección y confianza.

Mejorar el acceso y uso de los servicios financieros contribuye al desarrollo económico y social, a reducir las desigualdades y a promover un sistema financiero más equitativo y competitivo. Asimismo, permite a los hogares ahorrar para enfrentar futuras adversidades, endeudarse en épocas de necesidad, invertir en proyectos productivos, educarse, asegurarse frente a eventos desfavorables, pagar de forma más eficiente, entre otros beneficios.

Con el objetivo de conocer el grado de inclusión financiera en Nicaragua, que permita elaborar una línea de base y disponer de un punto de partida para desarrollar acciones orientadas a promover la inclusión financiera, la CSF a través de CONAMI y el BCN, diseñó y levantó la encuesta de inclusión financiera, en el período comprendido del 01 de octubre al 27 de diciembre de 2016, a nivel nacional. Durante su levantamiento se recopiló información sobre: Tenencia y Uso de Servicios Financieros; Acceso a Servicios Financieros; Remesas, Transferencias y Uso de Dispositivos Móviles; Educación Financiera y Protección del Usuario; y Satisfacción y Bienestar del Usuario.

La encuesta tiene representatividad nacional, Managua, área urbana y área rural, con un tamaño de muestra de 3,244 viviendas ubicadas en 746 segmentos, utilizando la estructura de la Encuesta Continua de Hogares. La población encuestada fue 7,908 personas agrupadas en tres dominios de estudio, según área de residencia: Área Urbana (3,212 personas); Área Rural (2,829 personas) y ciudad de Managua (1,867 personas).

La recopilación de los datos se realizó a través de entrevista directa a las personas que se encontraron dentro de las viviendas seleccionadas, que residen habitualmente en el país y cuya edad, al momento de la entrevista, fue mayor o igual a 16 años.

En lo que sigue de este documento, se presentan los principales indicadores de inclusión financiera elaborados a partir de la información recopilada por la encuesta. Los indicadores se presentan a nivel nacional y por dominio de estudio. Asimismo, cuando el indicador hace referencia a un período de tiempo, por ejemplo “Préstamos realizados en los últimos doce meses”, se refiere al período previo al momento de realizar la encuesta.

Tabla 1. Entrevistados por área de residencia

Área de residencia	Ciudad de Managua	Personas Naturales Entrevistadas		
		Área Rural	Área Urbana	Total
Boaco		111	58	169
Carazo		85	138	223
Chinandega		187	330	517
Chontales		32	179	211
Estelí		94	157	251
Granada		73	160	233
Jinotega		302	111	413
León		399	288	687
Madriz		211	96	307
Managua	1867	171	638	2676
Masaya		86	193	279
Matagalpa		341	293	634
Nueva Segovia		92	143	235
RAAN		269	89	358
RAAS		153	185	338
Rio San Juan		69	49	118
Rivas		154	105	259
Total	1,867	2,829	3,212	7908

2. Resultados de la encuesta

2.1. Indicadores de Tenencia de Servicios Financieros

A partir de las preguntas de la encuesta se calcularon 3 indicadores de Tenencia de Servicios Financieros.

2.1.1. Personas con cuenta de cualquier tipo (ahorro, a plazo, corriente)

El 12.4 por ciento de los entrevistados contestó que tiene al menos una cuenta en una institución financiera. Por área de residencia, el 13.0 y 5.2 por ciento de los entrevistados en el área urbana y rural, respectivamente, poseen dicho producto financiero. En el caso de la ciudad de Managua este porcentaje fue de 22.3 por ciento.

2.1.2. Personas con tarjeta de crédito

El 4.1 por ciento de los entrevistados dijo que posee al menos una tarjeta de crédito. Por área de residencia, el 4.1 y 1.1 por ciento de los entrevistados en el área urbana y rural, respectivamente, poseen dicho producto financiero; 8.6 por ciento en la ciudad de Managua.

2.1.3. Personas con tarjeta de débito

Del total de entrevistados, el 10.5 por ciento dijo que dispone de al menos una tarjeta de débito. Por área de residencia, el 10.7 y 3.6 por ciento de los entrevistados en el área urbana y rural, respectivamente, poseen dicho producto financiero; 20.7 por ciento en la ciudad de Managua.

Tabla 2. Personas que tienen cuenta, tarjeta de débito y tarjeta de crédito

Área de Residencia	Producto Financiero		
	Cuenta	Tarjeta de Débito	Tarjeta de Crédito
Ciudad Managua	22.3%	20.7%	8.6%
Resto rural	5.2%	3.6%	1.1%
Resto urbano	13.0%	10.7%	4.1%
Total Nacional	12.4%	10.5%	4.1%

2.2. Indicadores de Uso de Servicios Financieros

A partir de las preguntas de la encuesta se calcularon 5 indicadores de Uso de Servicios Financieros.

2.2.1. Usos de las cuentas en los últimos doce meses

Del total de entrevistados que dijo poseer al menos una cuenta en una institución financiera, el 54.5 por ciento la usó para mantener ahorros; el 6.4 por ciento la utilizó para realizar pagos de facturas de servicios públicos; el 56.0 por ciento la utilizó para recibir salarios; el 3.0 por ciento la utilizó para realizar otros cobros, tales como subsidios y pensiones; el 2.2 por ciento hizo transacciones por medio de teléfono celular; el 1.0 efectuó transacciones por medio de internet; el 0.5 llevó a cabo transacciones por medio de ACH²; y el 2.3 por ciento expresó haber utilizado la cuenta para otros fines.

El 29.1 por ciento de los encuestados usó su cuenta para más de un propósito. En la tabla 3 se muestra el uso de las cuentas por área de residencia y tipo de operación.

Tabla 3. Usos de las cuentas en los últimos doce meses

Usos de Cuenta	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Mantener ahorros	64.0%	63.9%	41.6%	54.5%
Pagar facturas de servicios públicos	6.9%	2.7%	7.2%	6.4%
Recibir salarios	43.4%	47.6%	71.6%	56.0%
Realizar otros cobros (subsidios, pensiones, etc.)	2.6%	1.4%	3.8%	3.0%
Realizar transacciones por medio de celular	1.0%	0.7%	4.1%	2.2%
Realizar transacciones usando internet	0.2%	0.0%	2.2%	1.0%
Realizar transacciones usando ACH	0.5%	0.0%	0.7%	0.5%
Otros fines	1.9%	4.1%	2.2%	2.3%

² ACH (Automated Clearing House), es una red que entrelaza electrónicamente a los bancos del sistema financiero nacional, la cual permite a los clientes realizar transferencias electrónicas de sus fondos a cuentas propias y de terceros en cualquiera de los bancos miembros de la red, las cuales se acreditan inmediatamente (en tiempo real) al beneficiario.

2.2.2. Depósitos realizados en la cuenta en los últimos doce meses

Del total de entrevistados que dijo poseer al menos una cuenta en una institución financiera, el 53.8 por ciento realizó uno o más depósitos, mientras que el 46.2 por ciento manifestó no haber hecho ningún depósito en su cuenta en los últimos 12 meses.

2.2.3. Retiros realizados en la cuenta en los últimos doce meses

Del total de entrevistados que dijo poseer al menos una cuenta en una institución financiera, el 42.6 por ciento efectuó al menos un retiro, mientras que el 57.4 por ciento expresó no haber realizado ningún retiro en los últimos doce meses.

Tabla 4. Depósitos y Retiros realizados con cuenta

Área de Residencia	Depósitos		Retiros	
	Ninguno	1 o más	Ninguno	1 o más
Área urbana	36.8%	63.2%	48.2%	51.8%
Área rural	38.5%	61.5%	52.7%	47.3%
Managua	58.4%	41.6%	68.3%	31.7%

2.2.4. Uso de las tarjetas de débito en los últimos doce meses

Del total de entrevistados con tarjeta de débito, el 36.2 por ciento dijo haberla utilizado al menos una vez. Considerando el área de residencia, el 42.4 y 32.7 por ciento de los entrevistados del área urbana y rural, respectivamente, hicieron uso de su tarjeta de débito una o más veces; 31.5 por ciento en la ciudad de Managua.

2.2.5. Uso de las tarjetas de créditos en los últimos doce meses

El 89.5 por ciento de los entrevistados con tarjeta de crédito, la usó al menos una vez. Por área de residencia, el 91.7 y 90.3 por ciento de los encuestados del área urbana y rural, respectivamente, utilizó dicha tarjeta; 87.6 por ciento en la ciudad de Managua.

2.3. Indicadores de Acceso a Servicios Financieros

A partir de las preguntas de la encuesta se calcularon 7 indicadores de Acceso a Servicios Financieros.

2.3.1. Préstamos realizados en los últimos doce meses

El 15.0 por ciento de las personas encuestadas tomaron dinero prestado. Por área de residencia, el 16.3, 11.8 y 17.4 por ciento de los entrevistados del área urbana, rural y ciudad de Managua, respectivamente, tomaron préstamos.

2.3.2. Entidad en la que realizó los préstamos

Del total de personas encuestadas que realizaron préstamos, el 15.8 por ciento lo hizo a través de bancos; el 20.6 por medio de financieras; el 6.0 por ciento mediante cooperativas; el 25.3 por ciento obtuvo préstamos de Instituciones de Micro Finanzas (IMF); el 20.7 por ciento prestó a entidades o personas del sector informal; el 1.0 por ciento lo hizo a través de proveedores; el 10.3 por ciento prestó a familiares o amigos; y el 4.6 por ciento realizó el préstamo por otros medios.

Tabla 5. Préstamos por tipo de entidad y área de residencia

Tipo de Entidad	Área de Residencia				
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional	
Entidad Supervisada	Bancos	15.8%	10.8%	20.9%	15.8%
	Financieras	22.2%	23.7%	14.7%	20.6%
	Cooperativas	4.9%	11.1%	2.5%	6.0%
	IMF	26.0%	19.2%	30.1%	25.3%
Subtotal	69.0%	64.7%	68.1%	67.7%	
Entidad no supervisada	Entidades o personas (prestamistas) del Sector Informal	21.5%	20.1%	19.9%	20.7%
	Proveedores	1.9%	0.3%	0.3%	1.0%
	Familiares o amigos	8.6%	16.5%	6.7%	10.3%
	Otros	3.4%	2.4%	8.9%	4.6%
	Subtotal	35.4%	39.2%	35.9%	36.7%

2.3.3. Personas que están pagando un crédito hipotecario

Al momento en que la encuesta fue efectuada, 0.6 por ciento de los entrevistados estaban pagando un crédito hipotecario. Por área de residencia, el 0.8 y 0.6 por ciento de los entrevistados del área urbana y rural, respectivamente, estaban pagando un crédito hipotecario; 0.4 por ciento en la ciudad de Managua.

2.3.4. Personas que ahorraron cierto monto de dinero en los últimos doce meses

El 13.0 por ciento de los entrevistados ahorró cierto monto de dinero en los últimos doce meses. Considerando el área de residencia, el 13.5 y 9.8 por ciento de los encuestados del área urbana y rural, respectivamente, reportaron que ahorraron en los últimos 12 meses; 17.0 por ciento en la ciudad de Managua.

2.3.5. Dónde guarda sus ahorros

Del total de personas que ahorraron en los últimos doce meses, el 37.5 por ciento guardó sus ahorros en bancos, 4.4 por ciento en cooperativas, 2.9 en formas no supervisadas y el 58.4 por ciento destinó sus ahorros hacia la compra de bienes de inversión, compra de animales o bien guardándolo en casa.

Tabla 6. Institución o destino receptor de ahorros

Institución o destino receptor	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Bancos	43.3%	21.9%	43.4%	37.5%
Cooperativas	6.7%	3.9%	1.6%	4.4%
Formas no supervisadas	3.0%	5.7%	0.3%	2.9%
En casa, compra de animales u otros bienes de inversión	50.2%	71.3%	58.2%	58.4%

2.3.6. Personas que tienen contratado algún seguro

El 4.9 por ciento de los entrevistados dijo tener contratado algún seguro. Por área de residencia, el 6.0 y 3.4 por ciento de los encuestados del área urbana y rural, respectivamente, tiene contratado algún seguro; 5.0 por ciento en la ciudad de Managua.

2.3.7. Tipos de seguros contratados por las personas

Del total de personas con seguro, el 53.2 por ciento tiene seguro de vida; el 7.8 posee seguro de crédito; 1.3 tiene seguro de protección de negocio; 6.8 por ciento cuentan con seguro de salud; 1.8 por ciento tiene seguro de protección del hogar; 28.3 por ciento posee seguro contra siniestros o daños a terceros; el 32.2 por ciento posee seguros de accidentes; y el 3.1 por ciento adquirió otros tipos de seguros.

Tabla 7: Tipos de seguro adquirido por persona

Tipo de Seguro	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Seguro de vida	53.6%	47.9%	57.9%	53.2%
Seguro de crédito (desgravamen)	4.6%	17.7%	4.2%	7.8%
Seguro de protección de negocio	1.0%	3.1%	0.0%	1.3%
Seguro de salud	3.6%	9.4%	10.5%	6.8%
Seguro de protección del hogar	0.0%	4.2%	3.2%	1.8%
Seguro contra siniestros o daños a terceros	32.0%	30.2%	18.9%	28.3%
Seguro de accidentes	34.0%	32.3%	28.4%	32.2%
Otros seguros	3.1%	0.0%	6.3%	3.1%

2.4. Remesas, Transferencias y Uso de Dispositivos Móviles

A partir de las preguntas de la encuesta se calcularon 6 indicadores relacionados a Remesas, Transferencias y Uso de Dispositivos Móviles.

2.4.1. Recibió remesas nacionales en los últimos doce meses

El 3.3 por ciento de los encuestados manifestó haber recibido remesas nacionales. En lo que respecta a los canales a través de los cuales recibieron remesas nacionales, el 8.1 por ciento lo hizo por medio de Instituciones Financieras; 17.4 por ciento usando servicios de transferencias de empresas especializadas; 28.2 por ciento a través de personas no familiares y 48.3 por ciento a través de familiares.

Tabla 8: Canal utilizado para recibir remesas nacionales

Canal utilizado	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Instituciones financieras	7.5%	2.5%	17.2%	8.1%
Servicios de transferencias de empresas especializadas	20.8%	12.3%	17.2%	17.4%
Personas no familiares	24.2%	45.7%	12.1%	28.2%
Familiar	50.0%	42.0%	53.4%	48.3%

2.4.2. Envío remesas nacionales en los últimos doce meses

El 0.7 por ciento de los encuestados dijo haber enviado remesas nacionales. Por área de residencia, el 0.9 y 0.6 por ciento de los encuestados del área urbana y rural, respectivamente, enviaron remesas nacionales; 0.7 por ciento para la ciudad de Managua.

2.4.3. Recibió remesas internacionales en los últimos doce meses

El 6.7 por ciento de los encuestados recibió remesas internacionales. Considerando el área de residencia, 7.1 y 4.9 por ciento de los entrevistados del área urbana y rural, respectivamente, recibieron remesas internacionales; 8.7 por ciento en la ciudad de Managua.

Del total de encuestados, el 23.2 por ciento recibió remesas internacionales a través de Instituciones Financieras; 71.1 por ciento usando servicios de transferencias de empresas especializadas; 3.2 por ciento por medio de personas no familiares; y 5.1 por ciento a través de familiares.

Tabla 9. Canal utilizado para recibir remesas internacionales

Canal utilizado	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Instituciones financieras	21.7%	16.7%	30.9%	23.2%
Servicios de transferencias de empresas especializadas	72.6%	76.8%	64.2%	71.1%
Personas no familiares	3.5%	4.3%	1.9%	3.2%
Familiar	4.0%	3.6%	8.0%	5.1%

2.4.4. Envió remesas internacionales en los últimos doce meses

El 0.6 por ciento de los encuestados dijo haber enviado remesas internacionales. Por área de residencia, el 0.5 y 0.4 por ciento de los entrevistados del área urbana y rural, respectivamente, enviaron remesas internacionales; 1.0 por ciento para la ciudad de Managua.

2.4.5. Utilizó teléfono celular para realizar operaciones financieras en los últimos doce meses

El 1.5 por ciento de los encuestados usó un teléfono celular para realizar alguna operación financiera. Por área de residencia, el 1.4 y 0.4 por ciento de los entrevistados del área urbana y rural, respectivamente, utilizaron un teléfono celular para realizar alguna operación financiera; 3.4 por ciento en la ciudad de Managua.

Del total de entrevistados que usó un teléfono celular para realizar alguna operación financiera, el 28.7 por ciento operó una cuenta en una institución financiera; el 77.6 por ciento realizó pagos de servicios de factura a través de dicho dispositivo; el 11 por ciento recibió dinero; y el 5.1 por ciento realizó transferencias en ACH.

2.4.6. Utilizó internet con otros dispositivos electrónicos (computadoras, tablet, otros) para realizar compras o pagar facturas de servicios en los últimos doce meses

El 1.0 por ciento de los encuestados utilizó internet con otros dispositivos electrónicos para realizar compras o pagar facturas. Por área de residencia, el 0.9 y 0.3 de los encuestados del área urbana y rural, respectivamente, hicieron uso del internet para hacer compras o pagar facturas; 2.1 por ciento en la ciudad de Managua.

2.5. Educación Financiera y Protección del Usuario

A partir de las preguntas de la encuesta se calcularon 4 indicadores de Educación Financiera y Protección del Usuario

2.5.1. Considera que necesita más formación para hacer uso de algunos servicios financieros y/o de la infraestructura del sistema

El 44.6 por ciento de los encuestados manifestaron que necesitan mayor formación para hacer uso de algunos servicios financieros y/o de la infraestructura del sistema financiero. Según el área de residencia, el 46.4 y 47.7 por ciento de los entrevistados del área urbana y rural, respectivamente, dicen necesitar mayor formación; 36.9 por ciento en la ciudad de Managua.

2.5.2. Realizó acciones que mejoraran su capacidad para operar/manejar servicios financieros en los últimos cinco años

El 11.4 por ciento de los encuestados, manifestaron haber realizado acciones que mejoraran su capacidad para operar y manejar servicios financieros. Por área de residencia, el 12.1 y 7.8 por ciento de los entrevistados del área urbana y rural realizaron dichas acciones, así como 15.6 por ciento en la ciudad de Managua.

2.5.3. Sintió la necesidad realizar algún reclamo o queja vinculado con los servicios financieros

El 7.9 por ciento de los encuestados con acceso a servicios financieros (el 2.07% del total de encuestados), dijo haber experimentado la necesidad de realizar reclamo o queja vinculada con los servicios financieros; de éstos, el 56.1 por ciento realizaron un reclamo formal relacionado a dichos servicios financieros.

Por otro lado, del total de usuarios que realizaron reclamo formal, el 50.0 por ciento aseguró haber resuelto el asunto.

2.5.4. Conoce de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros

El 4.5 por ciento de los entrevistados conoce de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros. Por área de residencia, 4.0 por ciento y 0.8 por ciento de los encuestados del área urbana y rural manifestaron conocer dichas instituciones; 11.1 por ciento en la ciudad de Managua.

2.6. Satisfacción y Bienestar del Usuario

A partir de las preguntas de la encuesta se calcularon 4 indicadores de Satisfacción y Bienestar del Usuario.

2.6.1. Manifiesta estar satisfecho con el uso y facilidades de la cuenta que tiene en una institución financiera.

El 96.3 por ciento de los entrevistados con cuenta en una institución financiera, afirmó estar satisfecho con el uso y facilidades que ésta le brinda. Por área de residencia, el 96.4 y 97.3 por ciento de los encuestados del área urbana y rural, respectivamente, mostraron estar satisfechos con los servicios obtenidos por medio de sus cuentas en instituciones financieras; 96.0 por ciento en la ciudad de Managua.

2.6.2. Manifiesta estar satisfecho con el uso y condiciones del crédito

El 87.0 por ciento de los encuestados que tuvieron acceso a crédito se mostraron conforme respecto al uso y condiciones de dicho servicio. Por área de residencia, el 86.0 y 91.3 por ciento de los encuestados del área urbana y rural, manifestaron de igual manera sentirse satisfechos, así como 84.3 por ciento de los entrevistados de la ciudad de Managua.

2.6.3. Manifiesta estar satisfecho con el trato recibido y resultados obtenidos al haber realizado reclamo en una institución financiera

Del total de personas que realizaron reclamo en una institución financiera, el 47.8 por ciento está satisfecho con el trato recibido y los resultados obtenidos. Por área de residencia, el 45.7 y 50.0 por ciento de los entrevistados del área urbana y rural, respectivamente, se sienten satisfechos con dichos resultados; 48.9 por ciento en la ciudad de Managua.

2.6.4. Repercutió de alguna manera en su nivel de vida, haber contado con servicios financieros

Del total de encuestados con acceso a servicios financieros, el 63.0 por ciento dijo haber experimentado mejoras en su nivel de vida a partir del uso de dichos servicios; el 33.5 por ciento expresó no haber experimentado ningún efecto o no pudo evaluar y el 2.8 por ciento manifestó haber percibido efectos negativos.

La tabla 10 reúne indicadores de percepción del usuario por tipo de servicio financiero, respecto a si estos últimos repercutieron de alguna manera en su nivel de vida.

Tabla 10. Repercutió de alguna manera en su nivel de vida haber contado con servicios financieros

Tipo de Servicio	Contribuyó	No tuvo efecto	Empeoró	No puede evaluar
Cuenta	69.6%	25.7%	2.2%	2.4%
Tarjeta de débito	69.8%	25.6%	2.3%	2.3%
Tarjeta de crédito	74.8%	19.7%	3.4%	2.2%
Préstamos	71.9%	20.1%	5.6%	2.4%
Bancos	79.7%	18.2%	1.6%	0.5%
Financieras	75.8%	15.2%	5.7%	3.3%
Cooperativas	77.5%	16.9%	4.2%	1.4%
IMF	62.5%	26.1%	8.4%	3.0%
Hipoteca	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%
Ahorros	82.6%	15.5%	0.5%	1.4%
Bancos	81.3%	16.8%	0.5%	1.3%
Cooperativas	93.3%	4.4%	0.0%	2.2%
Seguros	73.0%	15.3%	2.3%	9.4%
Recibe remesa	51.2%	19.8%	0.4%	28.6%
Instituciones financieras	57.4%	18.0%	0.0%	24.6%
Empresa especializada	49.2%	20.3%	0.5%	29.9%

Anexo

Ficha Técnica de Encuesta de Inclusión Financiera

Objetivo de la encuesta

Generar indicadores en los ámbitos urbano, rural, para la ciudad de Managua y nacional de inclusión financiera, que permita elaborar una línea de base y disponer de un punto de partida para desarrollar acciones orientadas a promover la inclusión financiera en Nicaragua.

Unidad de Observación: Viviendas

Viviendas de muestra por sub-población.

Sub población	Viviendas de muestra			Total viviendas en el país
	Rural	Urbano	Total	
Managua	-	923	923	240,437
Resto rural	1,256	-	1,256	484,344
Resto urbano	-	1,065	1,065	389,647
Total	1,256	1,988	3,244	1,114,428

Población Objetivo

Está constituida por las personas que residen permanentemente en el país y cuya edad, al momento de la entrevista es mayor o igual a 16 años.

Cobertura Geográfica

Abarca todo el territorio nacional, urbano y rural.

Alcance

Los indicadores estimados reúnen información relacionada a la Tenencia y Uso de Servicios Financieros; Acceso a Servicios Financieros; Remesas, Transferencias y Uso de Dispositivos Móviles; Educación Financiera y Protección del Usuario; y Satisfacción y Bienestar del Usuario.

Marco de referencia de la muestra

Está constituido por la base cartográfica actualizada en 2004 y utilizada en el censo de población y vivienda del 2005 realizado por INIDE. En cartografía se denomina segmento, a la región o área delimitada por un polígono en mapas cartográficos, por tanto, los segmentos delimitan conglomerados de viviendas. Para la construcción del marco de referencia de la muestra, todo el país fue dividido en segmentos censales conteniendo cada uno, aproximadamente, 150 viviendas en el área urbana y 120 en el área rural.

Con base al marco, la población objetivo fue ubicada a través de las viviendas contenidas en los segmentos mencionados. En las viviendas que contenían más de un hogar, se entrevistó a todas las personas de 16 años o más, en los hogares existentes.

Período de referencia

La recopilación de datos se realizó en el período del 01 de octubre al 27 de diciembre de 2016.

Método de muestreo

Debido a que esta encuesta se aplica a una sub muestra de la encuesta continua de hogares que realiza el INIDE para la medición del empleo, el método aplicado es muestreo probabilístico en dos etapas. La unidad de selección en la primera etapa es el segmento y la vivienda es la unidad de selección en la segunda etapa. Así, la vivienda es la unidad final de selección en la muestra y el hogar constituye la unidad de análisis.

Tamaño de la muestra

Los tamaños de muestra n se calcularon en función de:

- **Las sub poblaciones consideradas.** Se realizaron estimaciones independientes para tres sub poblaciones, ámbito urbano, rural y Managua, por tanto, se calcularon tres tamaños de muestra en forma independiente, de tal manera que se garantiza para cada una de ellas inferencias asociadas a medidas de confianza y precisión adecuada; además, al combinar las estimaciones obtenidas se generan estimaciones para todo el ámbito nacional.
- **Estimaciones a obtener.** Se estimarán proporciones o porcentajes. En esta investigación se realizan preguntas en las cuales existen más de dos alternativas a la posible respuesta (en algunas hasta 8), por tanto esto corresponde a una distribución multinomial. Los parámetros en esta distribución son:

$$\text{Valor esperado: } E(X_i) = np_i$$

$$\text{Varianza: } V(X_i) = np_i(1 - p_i)$$

Con:

$$\sum_{i=1}^K p_i = 1$$

$$\sum_{i=1}^K X_i = n$$

K : Posibles categorías de clasificación.

- **Medidas de precisión.** Para cada sub población las estimaciones tienen especificado el margen de error y una medida de confianza de no superar el margen de error establecido. Estas medidas oscilan entre:

$$\text{Margen de error } 3.5\% \leq d \leq 4.5\%$$

Probabilidad de confianza $p \geq 0.95 \equiv 95\%$.

- **Cálculo del tamaño n de la muestra.**

Se calculó con base a las siguientes relaciones:

$$- n = \max_{(i)} \frac{[\chi^2_{[G de L=1, \alpha/k]}][p_i(1-p_i)]}{d_i^2}$$

$$- n = \max_{(k)} \frac{t^2 \frac{1}{K} (1 - \frac{1}{K})}{d^2}$$

Con:

$\chi^2_{[G de L=1, \alpha/k]}$: Valor de Ji cuadrado con un grado de libertad y $\alpha = 0.05$.

t : El percentil superior en la distribución normal estándar correspondiente a $\frac{\alpha}{2K}$.

Estimadores

Los indicadores estimados tienen estructura de proporciones (porcentajes) y promedios.