



## SECCIÓN 1. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA

PERSONAS EN LA VIVIENDA	GASTO COMÚN	NÚMERO DE HOGARES
<p><b>1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos y a los ancianos?</b> (Incluya a los trabajadores domésticos que vivan aquí)</p> <p style="text-align: center;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <div style="text-align: center;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> </div>	<p><b>1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?</b></p> <p style="text-align: center;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 <span style="font-size: 2em;">➔</span> PASE A 2.2</p> <p>No ..... 2</p>	<p><b>1.3 Entonces ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?</b></p> <p style="text-align: center;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <div style="text-align: center;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> </div>

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

## SECCIÓN 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS INTEGRANTES DEL HOGAR

PARA TODAS LAS PERSONAS			PARA PERSONAS DE 18 A 70 AÑOS			
	LISTA DE PERSONAS	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD		
2.1	<p><b>2.2 Por favor, dígame el nombre de las personas que forman su hogar empezando por el jefe o la jefa, incluya a los niños chiquitos y ancianos.</b></p> <p style="text-align: center;">CIRCULE EL NÚMERO DE RENGLÓN DEL INFORMANTE</p>	<p><b>2.3 (NOMBRE) es hombre</b></p> <p>(NOMBRE) es mujer</p> <p style="text-align: center;">REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Hombre ..... 1</p> <p>Mujer ..... 2</p>	<p><b>2.4 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</b></p> <p style="text-align: center;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <p>Menor de un año ..... 00</p> <p>97 años y más ..... 97</p> <p>Edad no especificada .... 99</p>	<p><b>2.5 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</b></p> <p style="text-align: center;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <p>Persona elegida (del cumpleaños inmediato posterior a la fecha de la entrevista) ..... 1</p> <p>Resto de las personas de 18 a 70 años ..... 2</p>		
Número de renglón	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; position: relative;"> <span style="position: absolute; top: 0; left: 0; right: 0; bottom: 0; border: 1px solid black; border-radius: 50%;"></span> </div>	➔	➔			
	NOMBRE	CÓDIGO	AÑOS	DÍA	MES	CÓDIGO
1		<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
2		<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
3		<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
4		<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
5		<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
6		<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
7		<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
8		<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>

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

Nombre de la persona elegida \_\_\_\_\_

Número de renglón

**PARENTESCO**

**3.1 ¿Qué es usted del jefe (de la jefa) del hogar?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

- Jefe(a) ..... 1
- Esposo(a) o compañero(a) ..... 2
- Hijo(a) ..... 3
- Nieto(a) ..... 4
- Otro parentesco: yerno, sobrino(a), padre, suegro(a), tío(a), abuelo(a), etcétera .... 5
- Sin parentesco ..... 6

**ESTADO CONYUGAL**

**3.2 ¿Actualmente usted...**

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

- vive con su pareja en unión libre? ..... 1
- está separado(a)? ..... 2
- está divorciado(a)? ..... 3
- es viudo(a)? ..... 4
- está casado(a)? ..... 5
- es soltero(a)? ..... 6

**ALFABETISMO**

**3.3 ¿Usted sabe leer y escribir un recado?**

*CIRCULE UN SÓLO CÓDIGO*

- Sí ..... 1
- No ..... 2

**ESCOLARIDAD**

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

*CIRCULE EL NIVEL Y REGISTRE EL GRADO*

	NIVEL	GRADO
Ninguno .....	0	<input type="checkbox"/>
Preescolar o kinder.....	1	<input type="checkbox"/>
Primaria .....	2	<input type="checkbox"/>
Secundaria .....	3	<input type="checkbox"/>
Estudios técnicos con secundaria terminada .....	4	<input type="checkbox"/>
Normal básica .....	5	<input type="checkbox"/>
Preparatoria o bachillerato .....	6	<input type="checkbox"/>
Estudios técnicos con preparatoria terminada .....	7	<input type="checkbox"/>
Licenciatura o ingeniería (profesional) .....	8	<input type="checkbox"/>
Maestría o doctorado.....	9	<input type="checkbox"/>

**CONDICIÓN DE ACTIVIDAD**

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

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

- trabajó? ..... 1
  - tenía trabajo, pero no trabajó? ..... 2
  - buscó trabajo? ..... 3
  - ¿Es estudiante? ..... 4
  - ¿Se dedica a los quehaceres del hogar? ..... 5
  - ¿Es jubilado(a) o pensionado(a)? ..... 6
  - ¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar? ..... 7
  - ¿No trabajó? ..... 8
- } PASE A 3.7
- ➔ PASE A 3.11

**VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD**

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

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

- vendió o hizo algún producto para su venta? ..... 1
  - prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)? ..... 2
  - ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona? ..... 3
  - Entonces, ¿no trabajó? ..... 4
- ➔ PASE A 3.11

**POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN**

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

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

- trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar? ... 1
  - empleado(a) u obrero(a)? ..... 2
  - jornalero(a) o peón? ..... 3
  - trabajador(a) por su cuenta (no contrata trabajadores)? ..... 4
  - patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)? ..... 5
- ➔ PASE A 3.10

INGRESOS POR TRABAJO

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

REGISTRE CON NÚMERO

\$98 000 y más..... 98 000  
 No recibe ingresos ..... 00 000 } PASE A  
 No responde..... 99 999 } 3.10

\$ | | | | |

3.8b ¿Cada cuándo?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

VARIABILIDAD DEL INGRESO

3.9 ¿El ingreso que gana o recibe es...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

SERVICIOS DE SALUD

3.10 ¿Usted tiene derecho a los servicios médicos...

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

del Seguro Popular? ..... 1  
 del IMSS o Seguro Social? ..... 2  
 del ISSSTE Federal o Estatal? ..... 3  
 de PEMEX, SEDENA o SEMAR? ..... 4  
 de un seguro médico privado? ..... 5  
 de otra institución? ..... 6  
 No tiene servicio médico ..... 7  
 No sabe ..... 9

TENENCIA DE CELULAR

3.11 ¿Usted tiene celular?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
 No ..... 2 ➔ PASE A SECCIÓN 4

TIPO DE CELULAR

3.12 ¿Su celular permite descargar aplicaciones como whatsapp, facebook o twitter?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
 No ..... 2  
 No sabe ..... 9

SECCIÓN 4. ADMINISTRACIÓN DE GASTOS

Ahora le voy a preguntar sobre la organización de los gastos.

PRESUPUESTO DE GASTOS

4.1 ¿Usted lleva un registro o la cuenta de sus gastos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
 No ..... 2 ➔ PASE A 4.3

FORMAS DE REGISTRO

4.2 ¿Este registro lo lleva...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

mentalmente? ..... 1  
 en papel? ..... 2  
 en computadora? ..... 3

COMPRAS NO PLANEADAS

4.3 En un mes, ¿usted hace compras que no tenía planeadas o fuera de su presupuesto...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

siempre? ..... 1  
 casi siempre? ..... 2  
 algunas veces? ..... 3  
 rara vez? ..... 4  
 nunca? ..... 5

FORMAS DE PAGO PARA IMPREVISTOS

4.4 Si tuviera hoy una urgencia económica igual a lo que gana o recibe en un mes, ¿usted podría pagarla con...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
 No ..... 2

1 sus ahorros? ..... |  
 2 un adelanto de su sueldo? ..... |  
 3 la venta o empeño de algún bien? ..... |  
 4 el préstamo de familiares, amigos o conocidos? ..... |  
 5 su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera? ..... |  
 6 trabajo temporal o la venta de algún producto? ..... |  
 7 Otro ..... |

ESPECIFIQUE

EDUCACIÓN PARA EL AHORRO

4.5 ¿Cuándo usted era menor de edad le enseñaron a ahorrar?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2 ➔ PASE A 4.8

FUENTE DE EDUCACIÓN PARA EL AHORRO

4.6 ¿Quién le enseñó a ahorrar?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Padres ..... 1

Algún familiar ..... 2

Amigo o conocido ..... 3

Escuela o profesor ..... 4

Otro ..... 5

MEDIOS DE EDUCACIÓN PARA EL AHORRO

4.7 ¿Cómo le enseñaron a ahorrar?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Utilizando una alcancía ..... 1

Abriéndole una cuenta de ahorro ..... 2

Fijándole metas ..... 3

Hablándole de la importancia del ahorro ..... 4

Con el ejemplo ..... 5

Otro ..... 6

ESPECIFIQUE

FORMA DE PAGO

4.8 Cuando realiza compras, ¿qué forma de pago utiliza con más frecuencia?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Efectivo ..... 1

Tarjeta de débito ..... 2

Tarjeta de crédito ..... 3

Cheques ..... 4

Otro ..... 5

ESPECIFIQUE

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

A continuación, le preguntaré sobre la costumbre para ahorrar o guardar dinero.

FORMAS DE AHORRO INFORMAL

5.1 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿usted...

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

1 guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos? .....

2 guardó dinero con familiares o conocidos? .....

3 guardó dinero en su casa? .....

4 ahorró en una tanda? .....

5 ahorró prestando dinero? .....

6 ahorró comprando animales o bienes? .....

SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.3

DESTINO DEL AHORRO INFORMAL

5.2 El dinero que guardó o ahorró en el último año, ¿en qué lo gastó o para qué piensa usarlo?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Gastos de comida, personales o pago de servicios ..... 1

Atender emergencias e imprevistos ..... 2

Gastos de salud ..... 3

Gastos de educación ..... 4

Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera ..... 5

Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.) ..... 6

Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) ..... 7

Otro ..... 8

ESPECIFIQUE

Ahora le voy a preguntar sobre los servicios y productos de ahorro que ofrecen los bancos y otras instituciones financieras.

CONOCIMIENTO DE EXISTENCIA DE CUENTA BÁSICA

5.3 ¿Sabía usted que existen cuentas que no cobran comisiones y puede ahorrar aunque sea poco dinero?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2

TENENCIA DE CUENTA

5.4 ¿Usted tiene alguna cuenta o tarjeta de nómina, ahorro, pensión o donde reciba apoyos de gobierno en algún banco o institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 ➔ PASE A 5.9

No ..... 2

EX USUARIOS DE CUENTAS

5.5 ¿Alguna vez la tuvo?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 ➔ PASE A 5.8

No ..... 2

RAZÓN DE NO TENENCIA DE CUENTA

**5.6 ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No le interesa ..... 1
  - No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables..... 2
  - Los intereses son bajos o las comisiones son altas..... 3
  - Piden requisitos que no tiene ..... 4
  - Prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.).. 5
  - No la necesita..... 6
  - No confía en instituciones financieras o le dan mal servicio ..... 7
  - La sucursal le queda lejos o no hay ..... 8
  - Otro \_\_\_\_\_ 9
- PASE A 5.31
- ESPECIFIQUE

RAZÓN DE FALTA DE INTERÉS

**5.7 ¿No le interesa porque...**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- los intereses son bajos o las comisiones son altas? ..... 1
  - no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?..... 2
  - piden requisitos que no tiene? ..... 3
  - prefiere otras formas de ahorro (tanda, guardar en su casa, etc.)? ..... 4
  - la sucursal le queda lejos o no hay? ..... 5
  - Otro \_\_\_\_\_ 6
- PASE A 5.31
- ESPECIFIQUE

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

**5.8 ¿Por qué dejó de tener su cuenta?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Tuvo una mala experiencia con la institución financiera ..... 1
  - No la utilizaba ..... 2
  - No cumplía con el saldo mínimo ..... 3
  - Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario ..... 4
  - Cerró la institución financiera o la sucursal ..... 5
  - Los intereses que le pagaban eran muy bajos..... 6
  - Otro \_\_\_\_\_ 7
- PASE A 5.31
- ESPECIFIQUE

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO

**5.9 Antes de contratarla, ¿usted comparó con otros productos o en otras instituciones financieras?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1
  - No ..... 2
- PASE A 5.11

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

**5.10 ¿Qué medios utilizó para comparar los productos?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Internet ..... 1
  - Acudiendo a las sucursales..... 2
  - Vía telefónica..... 3
  - Otro \_\_\_\_\_ 4
- ESPECIFIQUE

TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE PRODUCTOS	COBRO DE COMISIONES	TARJETA DE DÉBITO	INTERESES	AHORRO EN EL PERIODO
<b>5.11 ¿Usted tiene...</b>  <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i>  CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 5.12 A 5.16  Sí..... 1 No ..... 2	<b>5.12 ¿Cuántas(os) tiene?</b> <i>(RESPUESTA EN 5.11)</i>  <i>REGISTRE CON NÚMERO</i>	<b>5.13 Sin decirme la cantidad, ¿conoce las comisiones que le cobran por su (RESPUESTA EN 5.11)?</b>  <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No ..... 2 No le cobran.. 3	<b>5.14 ¿Con su (RESPUESTA EN 5.11) tiene tarjeta de débito?</b>  <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No ..... 2	<b>5.15 ¿Su (RESPUESTA EN 5.11) le permite ganar intereses?</b>  <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No..... 2 No sabe ..... 9	<b>5.16 En el último año, (de julio del año pasado a la fecha), ¿usted guardó, depositó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.11)?</b>  <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No ..... 2
<b>1 cuenta de nómina o pensión</b> (donde depositan su sueldo o pensión)? ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2 cuenta de ahorro?</b> ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3 cuenta de cheques?</b> ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4 depósito a plazo fijo</b> (sólo puede retirar en determinadas fechas)? ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>5 fondo de inversión</b> (tener acciones en casa de bolsa)? ..... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>6 Otro</b> ..... <input type="checkbox"/> <i>ESPECIFIQUE</i> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <i>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.31</i> </div>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**FILTRO 5.17** SI EN 5.16 TIENE CÓDIGO 1 EN CUALQUIER OPCIÓN, CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A FILTRO 5.18.

DESTINO DEL AHORRO FORMAL

**5.17 Me dijo que sí guardó o ahorró dinero en el último año, por favor dígame, ¿en qué usó o piensa usar ese dinero?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Atender emergencias o imprevistos ..... 1
- Gastos de comida, personales o pago de servicios ..... 2
- Gastos de salud ..... 3
- Gastos de educación ..... 4
- Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos ..... 5
- Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.) ..... 6
- Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) ..... 7
- Para la vejez o retiro ..... 8
- Otro ..... 9

ESPECIFIQUE

**FILTRO 5.18** SI TIENE CUENTA DE NÓMINA EN 5.11 (OPCIÓN 1 CON CÓDIGO 1), CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A FILTRO 5.21.

CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

**5.18 ¿Sabe usted que puede cambiar su cuenta de nómina al banco que prefiera de forma gratuita?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1
- No ..... 2

PASE A FILTRO 5.21

INTENTO DE CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

**5.19 ¿Usted ha intentado cambiarla?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1
- No ..... 2

PASE A FILTRO 5.21

POSIBILIDAD DE CAMBIO

**5.20 ¿Ha podido cambiarla?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1
- No ..... 2

**Ahora le preguntaré si hace compras con la tarjeta de débito.**

USO DE TARJETA DE DÉBITO

**5.21 En los últimos tres meses (de abril a la fecha) ¿usted utilizó su(s) tarjeta(s) de débito para hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1  
 No..... 2 ➔ **PASE A 5.23**

FRECUENCIA DE USO DE TARJETA DE DÉBITO

**5.22 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de débito para hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?**

*REGISTRE CON NÚMERO*

➔ **PASE A 5.25.1**

RAZÓN PARA NO COMPRAR CON TARJETA DE DÉBITO

**5.23 ¿Por qué no utiliza su tarjeta para hacer compras?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Prefiere pagar en efectivo ..... 1  
 Tiene desconfianza ..... 2  
 No las aceptan en los comercios donde compra..... 3  
 La mayoría de sus pagos son montos bajos..... 4  
 No lleva un control de sus gastos..... 5  
 Prefiere pagar con su tarjeta de crédito ..... 6  
 Otro ..... 7

**PASE A 5.25.1**

*ESPECIFIQUE*

USO DE EFECTIVO

**5.24 ¿Cuál es la razón principal por la que prefiere pagar sus compras en efectivo?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Le dan desconfianza las tarjetas de débito ..... 1  
 Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra ..... 2  
 La mayoría de sus pagos son montos bajos..... 3  
 Le permite llevar un mejor control de sus gastos..... 4  
 Por costumbre..... 5  
 Otro ..... 6

*ESPECIFIQUE*

BANCA POR INTERNET	LUGAR DONDE CONTRATÓ EL SERVICIO	TIPO DE SERVICIO EN LA BANCA POR INTERNET	FRECUENCIA DE USO	RAZÓN DE NO USO	RAZÓN DE NO TENENCIA DEL SERVICIO
<p><b>5.25.1 ¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de Banca por Internet?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí..... 1                      No ..... 2 ➔ <b>PASE A 5.30.1</b></p>	<p><b>5.26.1 ¿En dónde contrató su servicio de Banca por Internet?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sucursal.....1                      Comercio.....2                      Teléfono.....3                      Internet.....4</p>	<p><b>5.27.1 En Banca por Internet, ¿usted realiza...</b></p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí ..... 1                      No ..... 2</p> <p>1 transferencias?.....<input type="text"/></p> <p>2 pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?.....<input type="text"/></p> <p>3 pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?.....<input type="text"/></p> <p>4 consulta de saldos?.....<input type="text"/></p> <p>5 compra de tiempo aire?.....<input type="text"/></p> <p>6 compra de seguros?.....<input type="text"/></p> <p>7 disposición de créditos?.....<input type="text"/></p> <p>8 inversiones?.....<input type="text"/></p> <p style="text-align: center;"><b>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.29.1</b></p>	<p><b>5.28.1 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por Internet?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No la utilizó.....00</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p style="text-align: center;"><i>RESPUESTA DIFERENTE DE "00" PASE A 5.25.2</i></p>	<p><b>5.29.1 ¿Por qué no la utiliza?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Tiene desconfianza .. 1                      No sabe usarlo ..... 2                      Es complicado ..... 3                      No lleva un control de sus gastos ..... 4                      Prefiere pagar con su tarjeta de crédito..... 5                      Otro ..... 6</p> <p style="text-align: center;"><i>ESPECIFIQUE</i></p> <p style="text-align: right;"><b>PASE A 5.25.2</b></p>	<p><b>5.30.1 ¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por Internet?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Tiene desconfianza ...1                      No sabe dónde contratarla .....2                      Es complicado.....3                      No la necesita .....4                      No tiene computadora .....5                      No tiene Internet.....6                      Otro ..... 7</p> <p style="text-align: center;"><i>ESPECIFIQUE</i></p>

BANCA POR CELULAR	LUGAR DONDE CONTRATÓ EL SERVICIO	TIPO DE SERVICIO EN LA BANCA POR CELULAR	FRECUENCIA DE USO	RAZÓN DE NO USO	RAZÓN DE NO TENENCIA DEL SERVICIO
<b>5.25.2 ¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de Banca por celular (número de celular asociado a su cuenta)?</b>  CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí..... 1 No ..... 2 PASE A 5.30.2	<b>5.26.2 ¿En dónde contrató su servicio de Banca por celular?</b>  CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sucursal.....1 Comercio .....2 Teléfono .....3 Internet .....4	<b>5.27.2 En Banca por celular, ¿usted realiza...</b>  REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN Sí ..... 1 No ..... 2 1 transferencias? ..... <input type="checkbox"/> 2 pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)? ..... <input type="checkbox"/> 3 pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios? ..... <input type="checkbox"/> 4 consulta de saldos? ..... <input type="checkbox"/> 5 compra de tiempo aire? ..... <input type="checkbox"/> 6 compra de seguros? ..... <input type="checkbox"/> 7 disposición de créditos? ..... <input type="checkbox"/> 8 inversiones? ..... <input type="checkbox"/> SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.29.2	<b>5.28.2 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por celular?</b>  REGISTRE CON NÚMERO No la utilizó..... 00 RESPUESTA DIFERENTE DE "00" PASE A 5.31	<b>5.29.2 ¿Por qué no la utiliza?</b>  CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Tiene desconfianza .. 1 No sabe usarlo ..... 2 Es complicado ..... 3 No lleva un control de sus gastos ..... 4 Prefiere pagar con su tarjeta de crédito ..... 5 Otro ..... 6 ESPECIFIQUE PASE A 5.31	<b>5.30.2 ¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por celular?</b>  CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Tiene desconfianza ... 1 No sabe dónde contratarla ..... 2 Es complicado ..... 3 No la necesita ..... 4 No tiene celular ..... 5 No tiene Internet ..... 6 Otro ..... 7 ESPECIFIQUE

PROTECCIÓN DE AHORRO

**5.31 Los bancos o instituciones financieras como todas las empresas pueden cerrar o quebrar, ¿sabe si en ese caso los ahorros estarían protegidos?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO  
 Sí ..... 1  
 No ..... 2  
 PASE A SECCIÓN 6

INSTITUCIÓN QUE ASEGURA LOS AHORROS

**5.32a ¿Sabe cuál institución los asegura?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO  
 Sí ..... 1  
 No ..... 2  
 PASE A SECCIÓN 6

**5.32b ¿Me podría decir el nombre de dicha institución?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO  
 IPAB ..... 1  
 Fondo de protección ..... 2  
 Otro ..... 3  
 ESPECIFIQUE

**SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL**

A continuación, le voy a preguntar sobre algún préstamo del año pasado.

TIPO DE CRÉDITO INFORMAL	COBRO DE INTERESES
<b>6.1 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿pidió dinero prestado...</b>  REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1 PREGUNTE 6.2 Sí ..... 1 No ..... 2	<b>6.2 Sin decirme la cantidad, ¿le cobran o cobraron intereses (RESPUESTA DE 6.1) ?</b>  REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN Sí ..... 1 No ..... 2 No sabe ..... 9
1 a sus familiares? ..... <input type="checkbox"/> 2 a sus amigos o conocidos? ..... <input type="checkbox"/> 3 en una <u>caja de ahorro</u> del trabajo o de conocidos? ..... <input type="checkbox"/> 4 en una casa de empeño? ..... <input type="checkbox"/> 5 Otro ..... <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 6.4	

**6.3 ¿Para qué ocupó o piensa utilizar el préstamo que le otorgaron?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- |                                                                                                               |                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Gastos de comida, personales o pago de servicios..... 1                                                       | Pagar una deuda..... 6                                                            |
| Gastos de salud..... 2                                                                                        | Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)..... 7 |
| Gastos de educación..... 3                                                                                    | Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)..... 8                          |
| Atender una emergencia o imprevistos..... 4                                                                   | Otro _____ 9                                                                      |
| Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera..... 5 | <i>ESPECIFIQUE</i>                                                                |

**Ahora le preguntaré sobre créditos de bancos, instituciones que prestan o tiendas departamentales.**

TENENCIA CRÉDITO FORMAL

**6.4 ¿Usted tiene algún crédito bancario, tarjeta de crédito bancaria, departamental, de tienda de autoservicio o con alguna otra institución financiera (Infonavit, Fovissste, Fonacot)?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí..... 1 ➔ *PASE A 6.8*
- No..... 2

EX USUARIOS DE CRÉDITO FORMAL

**6.5 ¿Alguna vez tuvo un préstamo, crédito o tarjeta de crédito en dichas instituciones?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí..... 1 ➔ *PASE A 6.7*
- No..... 2

RAZÓN DE NO TENENCIA DE CRÉDITO FORMAL

**6.6 ¿Cuál es la razón por la que no tiene un préstamo, crédito o tarjeta de crédito...**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- |                                                                                 |   |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------|
| no cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)?..... 1 | } | <i>PASE A 6.20</i> |
| los intereses o comisiones son altas?..... 2                                    |   |                    |
| no confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio?..... 3        |   |                    |
| la sucursal le queda lejos o no hay?..... 4                                     |   |                    |
| cree que lo van a rechazar?..... 5                                              |   |                    |
| no le gusta endeudarse?..... 6                                                  |   |                    |
| no le interesa o no lo necesita?..... 7                                         |   |                    |
| Otro _____ 8                                                                    |   |                    |

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

**6.7 ¿Por qué dejó de tener su crédito o tarjeta de crédito?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- |                                                                |   |                    |
|----------------------------------------------------------------|---|--------------------|
| Tuvo una mala experiencia con la institución financiera..... 1 | } | <i>PASE A 6.20</i> |
| Le cobraban intereses muy altos..... 2                         |   |                    |
| Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etc.)..... 3   |   |                    |
| Ya no cumple con los requisitos..... 4                         |   |                    |
| No se quiere volver a endeudar..... 5                          |   |                    |
| Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos)..... 6    |   |                    |
| Otro _____ 7                                                   |   |                    |

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS CREDITICIOS

**6.8 Antes de contratar su crédito o tarjeta de crédito, ¿usted lo comparó con otros productos o en otras instituciones financieras?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí..... 1
- No..... 2 ➔ *PASE A 6.9*

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

**6.8a ¿Qué medios utilizó para comparar los productos?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Internet..... 1
- Acudiendo a sucursales..... 2
- Vía telefónica..... 3
- Otro \_\_\_\_\_ 4
- ESPECIFIQUE*

TIPO DE CRÉDITO	NÚMERO DE PRODUCTOS	COBRO DE INTERESES	COBRO DE COMISIONES	ATRASO EN PAGO
<b>6.9 ¿Usted tiene...</b>  REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 6.10 A 6.13  Sí ..... 1 No ..... 2	<b>6.10 ¿Cuántas(os) tiene?</b> (RESPUESTA EN 6.9)  REGISTRE CON NÚMERO	<b>6.11 Sin decirme la cantidad, ¿le cobran intereses por su</b> (RESPUESTA EN 6.9)?  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí..... 1 No ..... 2 No sabe..... 9	<b>6.12 Sin decirme la cantidad, ¿le cobran comisiones o anualidad por su</b> (RESPUESTA EN 6.9)?  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí..... 1 No ..... 2 No sabe..... 9	<b>6.13 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su</b> (RESPUESTA EN 6.9)?  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí → ¿Una vez?..... 1 ¿Más de una vez? ... 2 No ..... 3 No responde ..... 8 No sabe ..... 9
<b>1 tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>2 tarjeta de crédito bancaria?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>3 crédito de nómina?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>4 crédito personal?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>5 crédito automotriz?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>6 crédito hipotecario?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>7 crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)?</b> ..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>
<b>8 Otro</b> ..... <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 6.20	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>	..... <input type="checkbox"/>

**FILTRO 6.14 SI TIENE TARJETA DE CRÉDITO EN 6.9 (OPCIONES 1 O 2 CON CÓDIGO 1), CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A FILTRO 6.18.**

TIPO DE OPERACIÓN
<b>6.14 ¿Usted utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es) para...</b> REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN Sí..... 1 No..... 2  <b>1 hacer retiros en cajeros automáticos?</b> ..... <input type="checkbox"/> <b>2 hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?</b> ..... <input type="checkbox"/> <b>3 pagar los servicios (agua, luz, teléfono)?</b> ..... <input type="checkbox"/> <b>4 pagar los gastos de su negocio?</b> ..... <input type="checkbox"/>

PAGOS A TARJETA
<b>6.15 Respecto a los pagos que generalmente hace a su tarjeta de crédito, ¿usted paga cada mes...</b> LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO menos del mínimo?..... 1 el pago mínimo?..... 2 más del pago mínimo?..... 3 lo requerido al corte para no pagar intereses? ..... 4 el total del adeudo?..... 5 No sabe ..... 9

FRECUENCIA DE USO
<b>6.16 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito bancaria o departamental?</b>  REGISTRE CON NÚMERO No la utiliza..... 00  <input type="text"/> <input type="text"/> RESPUESTA DIFERENTE DE "00" PASE A FILTRO 6.18

RAZÓN DE NO USO
<b>6.17 ¿Por qué no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)?</b> CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Los intereses o las comisiones son altos ..... 1 No la aceptan en el establecimiento..... 2 Por inseguridad ..... 3 No le gusta endeudarse ..... 4 Prefiere pagar de contado..... 5 Otro ..... 6 ESPECIFIQUE

**FILTRO 6.18 SI TIENE UN CRÉDITO DE NÓMINA, PERSONAL O GRUPAL EN 6.9 (OPCIÓN 3, 4 O 7 CON CÓDIGO 1), CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A 6.20.**

PLAZO DEL CRÉDITO

**6.18 Sobre el(los) préstamo(s) que tiene, ¿cuál es el plazo de su crédito de (RESPUESTA DE 6.9)?**

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe ..... 99 99

	AÑOS	MESES
1. Nómina.....		
2. Personal.....		
3. Grupal.....		

DESTINO DEL CRÉDITO FORMAL

**6.19 ¿En qué utilizó o piensa utilizar su(s) crédito(s)?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera..... 1
  - Gastos de comida, personales o pago de servicios..... 2
  - Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)..... 3
  - Atender emergencias o imprevistos ..... 4
  - Pagar una deuda ..... 5
  - Gastos de salud..... 6
  - Gastos de educación..... 7
  - Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)..... 8
  - Otro ..... 9
- ESPECIFIQUE*

RECHAZO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

**6.20 ¿Alguna vez le han rechazado alguna solicitud de crédito?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí..... 1
  - No..... 2
  - Nunca la ha solicitado ..... 3
- } PASE A SECCIÓN 7

RAZONES DE RECHAZO DEL CRÉDITO

**6.21 ¿Por qué le negaron el crédito?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Problemas con el buró de crédito..... 1
  - Piden documentos que no tiene..... 2
  - No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes ..... 3
  - Falta de garantía, fiador o aval..... 4
  - No tiene historial crediticio..... 5
  - Otro ..... 6
  - No sabe ..... 9
- ESPECIFIQUE*

**SECCIÓN 7. SEGUROS**

**Le voy a preguntar sobre los seguros de protección, como el de vida o el automotriz.**

TENENCIA DE SEGUROS

**7.1 ¿Usted tiene algún seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1 → PASE A 7.5
- No..... 2
- No sabe ..... 9 → PASE A SECCIÓN 8

EX USUARIOS DE SEGUROS

**7.2 ¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí..... 1 → PASE A 7.4
- No..... 2

BARRERAS DE USO DE SEGUROS

**7.3 ¿Por qué no dispone de algún seguro?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- ¿Son muy caros? ..... 1
  - ¿No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos? ..... 2
  - ¿No los necesita o no le interesan? ..... 3
  - ¿No se los han ofrecido?..... 4
  - ¿No confía en las aseguradoras?..... 5
  - ¿No tiene dinero o no tiene trabajo?..... 6
  - Otro ..... 7
- } PASE A SECCIÓN 8
- ESPECIFIQUE*

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS DE SEGUROS

7.4 ¿Por qué dejó de tener su seguro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Son muy caros..... 1
  - No los utilizaba ..... 2
  - Tuvo mala experiencia con la aseguradora..... 3
  - Lo tenía por un crédito y ya lo pagó ..... 4
  - Dejó de trabajar o cambió de trabajo ..... 5
  - Dejó de recibir un programa de gobierno..... 6
  - Otro ..... 7
- PASE A SECCIÓN 8
- ESPECIFIQUE

COMPARACIÓN DE SEGUROS

7.5 Antes de contratar su seguro, ¿usted lo comparó con otros productos o en otras aseguradoras?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1
- No ..... 2

TIPO DE SEGUROS	PRIMA DE SEGURO	COBERTURA	DECISIÓN DE COMPRA O CONTRATO	SATISFACCIÓN CON EL SEGURO	RAZÓN DE NO SATISFACCIÓN
<p><b>7.6 ¿Usted tiene...</b></p> <p>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</p> <p>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 7.7 A 7.11 SEGÚN CORRESPONDA</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p>	<p><b>7.7 Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 7.6)?</b></p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p>	<p><b>7.8 ¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 7.6)?</b></p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p>	<p><b>7.9 ¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 7.6)?</b></p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p>	<p><b>7.10 ¿Está satisfecho(a) con el servicio que la aseguradora le brinda con el (RESPUESTA EN 7.6)?</b></p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2 →</p> <p>No lo ha utilizado ..... 3</p> <p>CON CÓDIGO 1 O 3, PASE A SIGUIENTE OPCIÓN ↓</p>	<p><b>7.11 ¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el (RESPUESTA EN 7.6)?</b></p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>No cumplieron las condiciones pactadas ..... 1</p> <p>Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación .... 2</p> <p>Le atendieron mal ..... 3</p> <p>No le reembolsaron el dinero que esperaba ..... 4</p> <p>No le explicaron bien ..... 5</p> <p>Es muy caro ..... 6</p> <p>Otro (ESPECIFIQUE) ..... 7</p>
<p>1 seguro de vida? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2 seguro de gastos médicos? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3 seguro de auto? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>4 seguro personal contra accidentes? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>5 seguro de casa? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>6 seguro de educación? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>7 plan privado de retiro (no Afore)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>8 seguro para su negocio o empresa? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>9 Otro ..... <input type="checkbox"/></p> <p>ESPECIFIQUE</p> <p>SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A SECCIÓN 8</p>					

SECCIÓN 8. CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO

Le voy a preguntar acerca del ahorro para el retiro o Afore.

TENENCIA DE AFORE

8.1 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro para el retiro o Afore?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí ..... 1 → PASE A 8.3
- No ..... 2
- No sabe ..... 9 → PASE A SECCIÓN 9

RAZÓN DE NO TENENCIA DE AFORE

8.2 ¿Por qué no tiene una cuenta de ahorro para el retiro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No le interesa ..... 1
  - No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro ..... 2
  - Sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.) ... 3
  - Las Afores le dan desconfianza..... 4
  - Piensa que no le conviene ..... 5
  - No sabe cómo tramitarla ..... 6
  - No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar..... 7
  - No trabaja ..... 8
  - Otro ..... 9
- PASE A SECCIÓN 9
- ESPECIFIQUE

TIPO DE AFORE	APORTACIONES VOLUNTARIAS	RAZÓN DE NO APORTACIÓN VOLUNTARIA
<b>8.3 ¿En qué Afore se encuentra registrado(a)?</b> <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Banorte-Siglo XXI ..... 1 Banamex ..... 2 Coppel ..... 3 Sura ..... 4 Profuturo ..... 5 Principal ..... 6 PensionISSSTE ..... 7 Otro ..... 8 <i>ESPECIFIQUE</i> No sabe ..... 9 ➔ <i>PASE A SECCIÓN 9</i>	<b>8.4 ¿Usted realiza aportaciones voluntarias a su cuenta de ahorro para el retiro o Afore?</b>  <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí ..... 1 ➔ <i>PASE A 8.6</i> No ..... 2	<b>8.5 ¿Por qué no hace aportaciones voluntarias?</b>  <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> No le queda dinero para ahorrar ..... 1 No sabe cómo hacerlo ..... 2 Ahorra de otra forma ..... 3 Desconoce las ventajas ..... 4 No confía en las Afores ..... 5 Otro ..... 6 <i>ESPECIFIQUE</i>

ESTADOS DE CUENTA	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
<b>8.6 ¿Recibe los estados de cuenta de su Afore?</b>  <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí ..... 1 No ..... 2	<b>8.7 ¿Está satisfecho(a) con la atención de su Afore?</b>  <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí ..... 1 ➔ <i>PASE A SECCIÓN 9</i> No ..... 2 No lo ha utilizado ..... 3 ➔ <i>PASE A SECCIÓN 9</i>

RAZÓN DE INSATISFACCIÓN CON AFORE
<b>8.8 ¿Cuál es la razón principal por la que no está satisfecho(a)?</b>  <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Comisiones altas ..... 1 Bajos rendimientos ..... 2 Lo(a) cambiaron de Afore sin autorización ..... 3 Mal servicio ..... 4 La sucursal le queda lejos o no hay ..... 5 Otro ..... 6 <i>ESPECIFIQUE</i>

**SECCIÓN 9. REMESAS INTERNACIONALES**

**Ahora le voy a preguntar por envíos de dinero desde otro país.**

FAMILIARES QUE VIVEN EN EL EXTRANJERO	RECEPCIÓN DE REMESAS
<b>9.1 ¿Usted tiene familiares o conocidos que viven en otro país?</b>  <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí ..... 1 No ..... 2 ➔ <i>PASE A SECCIÓN 10</i>	<b>9.2 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿usted ha recibido dinero de familiares o conocidos que viven en otro país?</b>  <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí ..... 1 No ..... 2 ➔ <i>PASE A SECCIÓN 10</i>

MEDIO RECEPTOR	DESTINO DE LAS REMESAS
<b>9.3 ¿De qué forma o por qué medio acostumbra recibir el dinero que le envían?</b>  <i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i> Remesadora (Western Union, Money Gram, etc.) ..... 1 Tiendas (Coppel, Elektra, Famsa) ..... 2 En una cuenta bancaria ..... 3 Familiar o conocido(a) ..... 4 En una sucursal bancaria (orden de pago o cheque) ..... 5 Telecom o Sepomex ..... 6 Supermercado ..... 7 Transferencia electrónica ..... 8 Otro ..... 9 <i>ESPECIFIQUE</i>	<b>9.4 ¿Para qué utiliza el dinero que recibe?</b>  <i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i> Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto ..... 1 Comprar, reparar, ampliar o remodelar una casa ..... 2 Comprar algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.) ..... 3 Educación de los hijos ..... 4 Invertir en el negocio ..... 5 Gastos de comida, personales o pago de servicios ..... 6 Pagar deudas ..... 7 Otro ..... 8 <i>ESPECIFIQUE</i>

FORMA DE ADMINISTRACIÓN

9.5 El dinero que recibe, ¿lo maneja...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

en efectivo? ..... 1

en una cuenta? ..... 2

Otro ..... 3  
ESPECIFIQUE

GASTOS DE TRASLADO

9.6 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) a donde recibe su dinero?

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta ..... 000

No sabe ..... 999

\_\_\_\_\_ PESOS

TIEMPO DE TRASLADO

9.7 ¿A cuánto tiempo le queda el lugar donde recibe su dinero?

REGISTRE CON NÚMERO

No se traslada ..... 00 00

No sabe ..... 99 99

\_\_\_\_\_ HORAS \_\_\_\_\_ MINUTOS

SECCIÓN 10. USO DE CANALES FINANCIEROS

Ahora le voy a preguntar sobre el uso de cajeros y sucursales.

USO DE SUCURSAL

10.1 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 ➔ PASE A 10.3

No ..... 2

BARRERAS DE ACCESO A SUCURSAL

10.2 ¿Por qué no ha utilizado una sucursal?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

No tiene cuenta o tarjeta ..... 1

Ingresos insuficientes o variables ..... 2

Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.) ..... 3

Están muy lejos o no hay ..... 4

Son inseguros o le dan desconfianza ..... 5

Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras ..... 6

Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.) ..... 7

Otro ..... 8

ESPECIFIQUE

PASE A 10.8

FRECUENCIA DE USO DE SUCURSAL

10.3 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza una sucursal?

REGISTRE CON NÚMERO

\_\_\_\_\_

OPERACIONES REALIZADAS EN SUCURSAL

10.4 ¿Para qué utiliza la sucursal?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Retiro de efectivo ..... 1

Depósitos ..... 2

Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.) ..... 3

Pago de tarjeta de crédito o créditos ..... 4

Cobro de cheques ..... 5

Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.) ..... 6

Otro ..... 7

ESPECIFIQUE

GASTOS DE TRASLADO

10.5 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) a la sucursal que usa regularmente?

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta ..... 000

No sabe ..... 999

\_\_\_\_\_ PESOS

TIEMPO DE TRASLADO

10.6 ¿A cuánto tiempo le queda la sucursal que usa regularmente?

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe ..... 99 99

\_\_\_\_\_ HORAS \_\_\_\_\_ MINUTOS

CALIDAD DEL SERVICIO

10.7 ¿Cómo calificaría el servicio o la atención recibida en la sucursal...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

muy mala? ..... 1

mala? ..... 2

regular? ..... 3

buena? ..... 4

muy buena? ..... 5

USO DE CAJERO AUTOMÁTICO

10.8 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de otra institución financiera?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 ➔ PASE A 10.10

No ..... 2

BARRERAS DE ACCESO A CAJEROS AUTOMÁTICOS

**10.9 ¿Por qué no ha utilizado los cajeros automáticos?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- No tiene cuenta o tarjeta .....1
  - Ingresos insuficientes o variables.....2
  - No los conoce o no sabe usarlos .....3
  - Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etc.)...4
  - Están muy lejos o no hay .....5
  - Son inseguros o le dan desconfianza.....6
  - Otra persona hace sus trámites u operaciones.....7
  - Otro .....8
- PASE A  
10.17
- ESPECIFIQUE

FRECUENCIA DE USO

**10.10 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza los cajeros automáticos?**

REGISTRE CON NÚMERO

\_\_\_\_\_

OPERACIONES REALIZADAS EN CAJERO AUTOMÁTICO

**10.11 En general, en los cajeros automáticos, ¿usted realiza...**

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

- Sí..... 1
- No..... 2

- 1 compra de seguros? .....
- 2 disposición de créditos? .....
- 3 pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios? .....
- 4 depósitos? .....
- 5 pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?.....
- 6 compra de tiempo aire? .....
- 7 consulta de saldos? .....
- 8 retiro de efectivo? .....

GASTOS DE TRASLADO

**10.12 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) al cajero automático que usa regularmente?**

REGISTRE CON NÚMERO

- No gasta..... 000
- No sabe..... 999

\_\_\_\_\_

PESOS

TIEMPO DE TRASLADO

**10.13 ¿A cuánto tiempo le queda el cajero automático que usa regularmente?**

REGISTRE CON NÚMERO

- No sabe. .... 99 99

\_\_\_\_\_

HORAS      MINUTOS

CALIDAD DEL SERVICIO

**10.14 ¿Cómo calificaría el servicio recibido en el cajero automático...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- muy malo?.....1
- malo? .....2
- regular? .....3
- bueno?.....4
- muy bueno? .....5

USO DE CAJERO AUTOMÁTICO DE OTROS BANCOS

**10.15 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado cajeros automáticos de otros bancos?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí.....1 ➔ PASE A  
10.17
- No.....2

RAZONES DE PREFERENCIA

**10.16 ¿Por qué prefiere utilizar cajeros de su banco y no de otros bancos?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Comisiones altas .....1
  - Son inseguros o le dan desconfianza.....2
  - Están muy lejos o no hay .....3
  - Otro .....4
- ESPECIFIQUE

USO DE CORRESPONSALES

**10.17 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado alguna tienda o comercio para retirar dinero, depositar en efectivo o pagar servicios (luz, agua, predial, etc.)?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí.....1 ➔ PASE A  
10.19
- No.....2

## BARRERAS AL USO DE CORRESPONSALES

**10.18 ¿Por qué no ha utilizado estas tiendas o comercios para realizar operaciones financieras?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- |                                                                                      |   |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------|
| Comisiones altas .....                                                               | 1 | } PASE A<br>SECCIÓN<br>11 |
| Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera..... | 2 |                           |
| Son inseguros o le dan desconfianza.....                                             | 3 |                           |
| Están muy lejos o no hay .....                                                       | 4 |                           |
| No sabía que podía hacerlo .....                                                     | 5 |                           |
| Otra persona hace sus trámites u operaciones.....                                    | 6 |                           |
| Otro .....                                                                           | 7 |                           |
- ESPECIFIQUE

## FRECUENCIA DE USO DE CORRESPONSALES

**10.19 En promedio, ¿cuántas veces al mes realiza retiros de dinero, depósitos en efectivo o pago de servicios (luz, agua, predial, etc.), en estas tiendas o comercios?**

REGISTRE CON NÚMERO

| | |

## CONDICIÓN DE OPERACIÓN

**10.20 ¿Ha podido realizar todas las operaciones que ha necesitado?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- |          |   |                   |
|----------|---|-------------------|
| Sí ..... | 1 | ➔ PASE A<br>10.22 |
| No ..... | 2 |                   |

## OPERACIONES NO REALIZADAS

**10.21 ¿Cuál operación no pudo realizar?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- |                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Ninguna porque no había sistema o electricidad .....    | 01 |
| Retiro de efectivo.....                                 | 02 |
| Depósitos.....                                          | 03 |
| Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.) ..... | 04 |
| Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios .....   | 05 |
| Consulta de saldos.....                                 | 06 |
| Compra de tiempo aire .....                             | 07 |
| Compra de seguros.....                                  | 08 |
| Disposición de créditos.....                            | 09 |
| Abrir cuenta .....                                      | 10 |
| Otro .....                                              | 11 |
- ESPECIFIQUE

## CALIDAD DEL SERVICIO

**10.22 ¿Cómo calificaría el servicio recibido en la tienda o comercio...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- |                  |   |
|------------------|---|
| muy malo?.....   | 1 |
| malo? .....      | 2 |
| regular? .....   | 3 |
| bueno?.....      | 4 |
| muy bueno? ..... | 5 |

**SECCIÓN 11. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Ahora le voy a preguntar sobre reclamos o quejas de productos o servicios financieros.

## LUGAR DE RECLAMO

**11.1 Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguros o Afore), ¿a qué instituciones acudiría a presentar su queja?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- |                                         |   |                        |
|-----------------------------------------|---|------------------------|
| Al banco o institución financiera ..... | 1 |                        |
| A la Condusef .....                     | 2 |                        |
| Otro .....                              | 3 |                        |
| No sabe .....                           | 9 | ➔ PASE A<br>SECCIÓN 12 |
- ESPECIFIQUE

## CONDICIÓN DE RECLAMO

**11.2 ¿Ha presentado usted alguna queja, reclamo o demanda en alguna institución financiera?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- |          |   |                        |
|----------|---|------------------------|
| Sí ..... | 1 |                        |
| No ..... | 2 | ➔ PASE A<br>SECCIÓN 12 |

INSTITUCIÓN DE RECLAMO	TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMO	TIEMPO DE HABER PRESENTADO EL RECLAMO
<b>11.3 ¿La presentó ante...</b> <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 11.4 Y 11.5 SEGÚN CORRESPONDA Sí .....1 No .....2	<b>11.4 ¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.3)?</b> <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> Una semana o menos ..... 1 Más de una semana a menos de un mes ..... 2 De uno a seis meses ..... 3 Más de seis meses ..... 4 Aún no le han resuelto ..... 5	<b>11.5 ¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda?</b> <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> Una semana o menos ..... 1 Más de una semana a menos de un mes ..... 2 De uno a seis meses ..... 3 Más de seis meses ..... 4
1 el banco o institución financiera? ..... <input type="checkbox"/> 2 la Condusef? ..... <input type="checkbox"/> 3 la Profeco? ..... <input type="checkbox"/> 4 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público? ..... <input type="checkbox"/> 5 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores? ..... <input type="checkbox"/> 6 alguna autoridad judicial? ..... <input type="checkbox"/> SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A SECCIÓN 12		

### SECCIÓN 12. PROPIEDAD DE ACTIVOS

A continuación le preguntaré sobre la propiedad y decisión de ahorros y bienes.

CONDICIÓN DE DISPOSICIÓN DEL AHORRO	PERSONA QUE AUTORIZA
<b>12.1 Para disponer de su dinero, ¿usted debe pedir autorización a alguien?</b> <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí ..... 1 No ..... 2	<b>12.2 ¿A quién?</b> <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Pareja ..... 1 Algún familiar ..... 2 Otra persona ..... 3

PROPIEDAD DE ACTIVOS	DISPOSICIÓN DE ACTIVOS	RAZÓN DE NO DISPOSICIÓN DE ACTIVOS
<b>12.3 ¿Usted es propietario(a) de...</b> <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 12.4 Y 12.5 SEGÚN CORRESPONDA Sí .....1 No .....2	<b>12.4 Para cubrir una emergencia económica, ¿usted podría vender o rentar su(s) (RESPUESTA DE 12.3)?</b> <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí .....1 No ..... 2	<b>12.5 ¿Por qué?</b> <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona ..... 1 La propiedad se encuentra hipotecada ..... 2 La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona ..... 3 Está en litigio, intestada ..... 4 Otro (ESPECIFIQUE) ..... 5
1 terrenos o tierras de cultivo? ..... <input type="checkbox"/> 2 automóviles o camionetas? ..... <input type="checkbox"/> 3 la vivienda que habita? ..... <input type="checkbox"/> 4 locales, bodegas u oficinas? ..... <input type="checkbox"/> 5 puestos fijos o semifijos? ..... <input type="checkbox"/> 6 otro tipo de propiedad? ..... <input type="checkbox"/> ¿Cuál? ..... ESPECIFIQUE SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, TERMINE ENTREVISTA		

Hemos terminado la entrevista. En nombre del INEGI agradezco su tiempo y colaboración.

**OBSERVACIONES**