

SECCIÓN 1. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA

PERSONAS EN LA VIVIENDA	GASTO COMÚN	NÚMERO DE HOGARES
<p>1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos y a los ancianos? (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>1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?</p> <p style="text-align: center;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1 ➔ PASE A 2.2</p> <p>No 2</p>	<p>1.3 Entonces ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?</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>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.</p> <p style="text-align: center;">CIRCULE EL NÚMERO DE RENGLÓN DEL INFORMANTE</p>	<p>2.3 (NOMBRE) es hombre</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>2.4 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</p> <p style="text-align: center;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <p>Menor de un año00</p> <p>97 años y más97</p> <p>Edad no especificada99</p>	<p>2.5 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</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	↓	→	→			
	NOMBRE	CÓDIGO	AÑOS	DÍA	MES	CÓDIGO
1	<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
2	<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
3	<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
4	<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
5	<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
6	<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
7	<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
8	<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 20px; 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

COMPRA 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
5.11 ¿Usted tiene... <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 5.12 A 5.16 Sí..... 1 No 2	5.12 ¿Cuántas(os) (RESPUESTA EN 5.11) tiene? <i>REGISTRE CON NÚMERO</i>	5.13 Sin decirme la cantidad, ¿conoce las comisiones que le cobran por su (RESPUESTA EN 5.11)? <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No 2 No le cobran.. 3	5.14 ¿Con su (RESPUESTA EN 5.11) tiene tarjeta de débito? <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No 2	5.15 ¿Su (RESPUESTA EN 5.11) le permite ganar intereses? <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No..... 2 No sabe 9	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)? <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No 2
1 cuenta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 cuenta de ahorro? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 cuenta de cheques? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
5 fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
6 Otro <input type="checkbox"/> <i>ESPECIFIQUE</i> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.31 </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>5.25.1 ¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de Banca por Internet?</p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí..... 1 No 2 → PASE A 5.30.1</p>	<p>5.26.1 ¿En dónde contrató su servicio de Banca por Internet?</p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sucursal.....1 Comercio.....2 Teléfono.....3 Internet.....4</p>	<p>5.27.1 En Banca por Internet, ¿usted realiza...</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?..... [] 2 pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)?..... [] 3 pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios?..... [] 4 consulta de saldos?..... [] 5 compra de tiempo aire?..... [] 6 compra de seguros?..... [] 7 disposición de créditos?..... [] 8 inversiones?..... []</p> <p style="text-align: center;">SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.29.1</p>	<p>5.28.1 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por Internet?</p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No la utilizó..... 00</p> <p style="text-align: center;">[] [] RESPUESTA DIFERENTE DE "00" PASE A 5.25.2</p>	<p>5.29.1 ¿Por qué no la utiliza?</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;">↓ PASE A 5.25.2</p>	<p>5.30.1 ¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por Internet?</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
5.25.2 ¿En alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de Banca por celular (número de celular asociado a su cuenta)? <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí..... 1 No 2 ↓ PASE A 5.30.2	5.26.2 ¿En dónde contrató su servicio de Banca por celular? <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sucursal..... 1 Comercio 2 Teléfono 3 Internet 4	5.27.2 En Banca por celular, ¿usted realiza... <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> 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	5.28.2 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de Banca por celular? <i>REGISTRE CON NÚMERO</i> No la utilizó..... 00 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <i>RESPUESTA DIFERENTE DE "00" PASE A 5.31</i>	5.29.2 ¿Por qué no la utiliza? <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> 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 <i>ESPECIFIQUE</i> ↓ PASE A 5.31	5.30.2 ¿Por qué no ha contratado el servicio de Banca por celular? <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> 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 <i>ESPECIFIQUE</i>

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
6.1 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿pidió dinero prestado... <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1 PREGUNTE 6.2</i> Sí 1 No 2 ↓	6.2 Sin decirme la cantidad, ¿le cobran o cobraron intereses (RESPUESTA DE 6.1) ? <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> 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"/> <i>ESPECIFIQUE</i>	
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
6.9 ¿Usted tiene... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 6.10 A 6.13 Sí 1 No 2	6.10 ¿Cuántas(os) tiene? (RESPUESTA EN 6.9) REGISTRE CON NÚMERO	6.11 Sin decirme la cantidad, ¿le cobran intereses por su (RESPUESTA EN 6.9)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2 No sabe 9	6.12 Sin decirme la cantidad, ¿le cobran comisiones o anualidad por su (RESPUESTA EN 6.9)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2 No sabe 9	6.13 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿se atrasó en el pago de su (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
1 tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2 tarjeta de crédito bancaria? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3 crédito de nómina? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4 crédito personal? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5 crédito automotriz? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6 crédito hipotecario? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7 crédito grupal, comunal o solidario (como el de Compartamos)? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8 Otro <input type="checkbox"/> <i>ESPECIFIQUE</i> 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
6.14 ¿Usted utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es) para... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN Sí 1 No 2 1 hacer retiros en cajeros automáticos? <input type="checkbox"/> 2 hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes? <input type="checkbox"/> 3 pagar los servicios (agua, luz, teléfono)? <input type="checkbox"/> 4 pagar los gastos de su negocio? <input type="checkbox"/>

PAGOS A TARJETA
6.15 Respecto a los pagos que generalmente hace a su tarjeta de crédito, ¿usted paga cada mes... 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
6.16 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito bancaria o departamental? REGISTRE CON NÚMERO No la utiliza 00 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> RESPUESTA DIFERENTE DE "00" PASE A FILTRO 6.18

RAZÓN DE NO USO
6.17 ¿Por qué no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)? 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 <i>ESPECIFIQUE</i>

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>7.6 ¿Usted tiene...</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>7.7 Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 7.6)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p>	<p>7.8 ¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 7.6)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p>	<p>7.9 ¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 7.6)?</p> <p>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p>	<p>7.10 ¿Está satisfecho(a) con el servicio que la aseguradora le brinda con el (RESPUESTA EN 7.6)?</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>7.11 ¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el (RESPUESTA EN 7.6)?</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

8.3 ¿En qué Afore se encuentra registrado(a)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Banorte-Siglo XXI 1
 Banamex 2
 Coppel 3
 Sura 4
 Profuturo 5
 Principal 6
 PensionISSSTE 7
 Otro 8
ESPECIFIQUE
 No sabe 9 ➔ **PASE A SECCIÓN 9**

APORTACIONES VOLUNTARIAS

8.4 ¿Usted realiza aportaciones voluntarias a su cuenta de ahorro para el retiro o Afore?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 ➔ **PASE A 8.6**
 No 2

RAZÓN DE NO APORTACIÓN VOLUNTARIA

8.5 ¿Por qué no hace aportaciones voluntarias?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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
ESPECIFIQUE

ESTADOS DE CUENTA

8.6 ¿Recibe los estados de cuenta de su Afore?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
 No 2

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

8.7 ¿Está satisfecho(a) con la atención de su Afore?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 ➔ **PASE A SECCIÓN 9**
 No 2
 No lo ha utilizado 3 ➔ **PASE A SECCIÓN 9**

RAZÓN DE INSATISFACCIÓN CON AFORE

8.8 ¿Cuál es la razón principal por la que no está satisfecho(a)?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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
ESPECIFIQUE

SECCIÓN 9. REMESAS INTERNACIONALES

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

FAMILIARES QUE VIVEN EN EL EXTRANJERO

9.1 ¿Usted tiene familiares o conocidos que viven en otro país?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
 No 2 ➔ **PASE A SECCIÓN 10**

RECEPCIÓN DE REMESAS

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?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
 No 2 ➔ **PASE A SECCIÓN 10**

MEDIO RECEPTOR

9.3 ¿De qué forma o por qué medio acostumbra recibir el dinero que le envían?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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
ESPECIFIQUE

DESTINO DE LAS REMESAS

9.4 ¿Para qué utiliza el dinero que recibe?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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
ESPECIFIQUE

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 tarjeta1
 - Ingresos insuficientes o variables.....2
 - No los conoce o no sabe usarlos3
 - Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etc.)...4
 - Están muy lejos o no hay5
 - Son inseguros o le dan desconfianza.....6
 - Otra persona hace sus trámites u operaciones.....7
 - Otro8
- 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 altas1
 - Son inseguros o le dan desconfianza.....2
 - Están muy lejos o no hay3
 - Otro4
- 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
SECCIÓN
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 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 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 SECCIÓN 12

INSTITUCIÓN DE RECLAMO	TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMO	TIEMPO DE HABER PRESENTADO EL RECLAMO
11.3 ¿La presentó ante... <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 11.4 Y 11.5 SEGÚN CORRESPONDA Sí1 No2	11.4 ¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.3)? <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	11.5 ¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda? <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
12.1 Para disponer de su dinero, ¿usted debe pedir autorización a alguien? <i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí 1 No 2	12.2 ¿A quién? <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
12.3 ¿Usted es propietario(a) de... <i>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</i> CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 12.4 Y 12.5 SEGÚN CORRESPONDA Sí1 No2	12.4 Para cubrir una emergencia económica, ¿usted podría vender o rentar su(s) (RESPUESTA DE 12.3)? <i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i> Sí1 No 2	12.5 ¿Por qué? <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.

