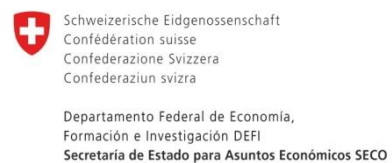


ENCUESTA NACIONAL DE DEMANDA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y NIVEL DE CULTURA FINANCIERA EN EL PERÚ

Manual del Encuestador



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: FINALIDAD Y OBJETIVOS	4
1.1. FINALIDAD	4
1.2. OBJETIVOS	4
CAPÍTULO II: CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA	5
2.3. TIPO DE ENCUESTA.....	5
2.4. COBERTURA DE LA ENCUESTA	5
2.5. MÉTODO DE LA ENTREVISTA.....	5
2.6. PERIODOS DE REFERENCIA.....	5
2.7. DISEÑO MUESTRAL.....	6
CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	8
3.1. FUNCIONAL	8
3.2. TERRITORIAL.....	9
CAPÍTULO IV: FUNCIONES DEL ENCUESTADOR	11
4.1. ENCUESTADOR	11
4.2. FUNCIONES.....	11
4.3. PROHIBICIONES	12
4.4. TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA.....	12
4.5. DOCUMENTOS Y MATERIALES	18
CAPÍTULO V: PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS VIVIENDAS Y PERSONAS SELECCIONADAS PARA LA MUESTRA.....	19
5.1. SELECCIÓN DE VIVIENDAS EN EL ÁREA URBANA	19
5.1.1. Actualización en campo de la cantidad de viviendas del conglomerado.....	19
5.1.2. Procedimiento de selección de las viviendas.....	20
5.2. SELECCIÓN DE VIVIENDAS EN EL ÁREA RURAL.....	21
5.3. SELECCIÓN DE LA PERSONA A ENTREVISTAR	22
5.4. CONDICIÓN DE LA VIVIENDA Y CRITERIOS PARA REEMPLAZO	22
5.4.1. Criterios para el tratamiento y reemplazo de una vivienda.....	23
5.4.2. Criterios para reemplazar a la persona seleccionada	23
CAPÍTULO VI: INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO.....	25
6.1. CONCEPTOS BÁSICOS	25
6.2. INSTRUCCIONES GENERALES DE LLENADO DEL CUESTIONARIO.....	25

6.3. TIPOS DE PREGUNTAS	29
CAPÍTULO VII: INSTRUCCIONES PARA EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EN LA CARÁTULA (IDENTIFICADOR)	33
CAPÍTULO VIII: INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS Y OBJETIVOS DEL DILIGENCIAMIENTO DE LA SECCIONES DEL CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA	39
8.1. SECCIÓN I: PREGUNTAS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN	39
8.2. SECCIÓN II: CANALES DE ATENCIÓN.....	51
8.3. SECCIÓN III: OTROS CANALES.....	55
8.4. SECCIÓN IV: FLUJOS.....	55
8.5. SECCIÓN V: ACTIVOS Y PASIVOS.....	62
8.6. SECCIÓN VI: CONTINGENTES.....	80
8.7. SECCIÓN VII: EDUCACION FINANCIERA / ACTITUD FRENTE AL RIESGO / PREFERENCIAS INTERTEMPORALES	84
8.8. SECCIÓN VIII: CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	89

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales compromisos del gobierno actual con la población peruana es mejorar la inclusión social en el país. En el logro de este objetivo, la inclusión financiera constituye un instrumento clave, en la medida que conlleva una serie de beneficios para quienes puedan acceder y usar los servicios financieros.

En esta línea, la SBS realiza el primer Estudio Nacional sobre la Demanda de Servicios Financieros y el Nivel de Cultura Financiera en el Perú, con el objetivo de capturar información por el lado de la demanda, la cual permitirá identificar las limitaciones que enfrentan los distintos segmentos de la población respecto al acceso y uso de los servicios financieros; y evaluar la adecuación de los productos y servicios financieros a las necesidades de la población.

Los resultados que se obtendrán en el estudio permitirán la definición de políticas e iniciativas de inclusión financiera por parte de la SBS y de otras instituciones involucradas. Para cumplir con ello, el presente Manual del Encuestador contiene los aspectos conceptuales y operativos necesarios para capacitar a los encuestadores acerca de la aplicación y procedimientos del Estudio, con el fin de recabar información confiable y de calidad.

CAPÍTULO I: FINALIDAD Y OBJETIVOS

1.1. FINALIDAD

Contribuir a mejorar el diagnóstico de la situación de la inclusión financiera en el país, orientar las innovaciones de la oferta hacia el diseño y desarrollo de servicios financieros adecuados para atender las reales necesidades de la población, y a la definición de medidas de política adecuadas al contexto nacional.

1.2. OBJETIVOS

Objetivos Generales

Identificar las necesidades y demandas financieras de la población en las zonas urbanas y rurales del país, además de estimar el nivel de cultura financiera existente.

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de los servicios financieros por sub-segmentos de la población.
- Medir los niveles de acceso, uso y calidad de los servicios financieros.
- Identificar los hábitos financieros de la población.
- Medir los niveles de educación financiera.
- Difundir los resultados a diferentes actores del sector público y privado.

CAPÍTULO II: CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

2.3. TIPO DE ENCUESTA

La encuesta será de **derecho**, es decir, la población de estudio estará constituida por todos los residentes habituales¹ de la vivienda que cumplan los requerimientos de la población objetivo, incluidos aquellos que se encuentren ausentes temporalmente (por motivos de trabajo, salud, etc.) pero que regresan a formar parte del hogar.

2.4. COBERTURA DE LA ENCUESTA

2.4.1. Cobertura Geográfica: La Encuesta se realizará a nivel nacional en el área urbana y rural, en los 24 departamentos y la Provincia Constitucional del Callao.

2.4.2. Cobertura temática: La temática a investigar comprende:

- Información General de Identificación
- Canales de Atención del Sistema Financiero
- Otros Canales de Atención
- Flujos de Ingresos y Gastos
- Activos y Pasivos
- Contingentes
- Educación Financiera / Actitud Frente al Riesgo / Preferencias Inter-Temporales
- Calidad del Servicio Otorgado por las Instituciones Financieras

2.5. MÉTODO DE LA ENTREVISTA

Se empleará el método de entrevista directa, con personal debidamente capacitado y entrenado para tal fin, quienes visitarán las viviendas seleccionadas durante el período de recolección de información.

2.6. PERIODOS DE REFERENCIA

En todo el cuestionario se manejan varios periodos de referencia que el encuestador debe tener presente para ubicar en el tiempo al informante. La encuesta intenta obtener información sobre todo lo ocurrido en el **ÚLTIMO AÑO**. Sin embargo, por cuestiones prácticas, se utilizarán distintos períodos dependiendo de la información que se quiera obtener. Los periodos utilizados son los siguientes:

- Preguntas Generales de Identificación
 - Día de la entrevista
- Canales de Atención
 - Día de la entrevista
 - Últimos 3 meses
 - Último año
- Otros Canales de Atención
 - Día de la entrevista
 - Últimos 3 meses
- Flujos
 - Día de la entrevista
 - Último mes
 - El año pasado (año 2014)

¹ Personas que residen en forma permanente en la vivienda, y son parte del hogar donde desarrollan generalmente sus actividades familiares, sociales y económicas.

- Activos y Pasivos
 - Día de la entrevista
 - El año pasado (año 2014)
- Contingentes
 - Día de la entrevista
 - Últimos 2 años
 - Próximos 2 años
- Educación Financiera / Actitud Frente al Riesgo / Preferencias Intertemporales
 - Día de la entrevista
 - Próximos 3 meses
 - Próximos meses (hasta fin del año 2015)
- Calidad del Servicio Otorgado por las Instituciones Financieras
 - Día de la entrevista
 - El año pasado (año 2014)

2.7. DISEÑO MUESTRAL

2.7.1. Población objetivo

La población de estudio está conformada por las personas de 18 a 70 años que habitan en el territorio peruano, incluidas las personas de otra nacionalidad, y que pueden ser ubicadas en una vivienda dentro del país. Esta definición excluye a las personas que residen en viviendas colectivas (hoteles, hospitales, asilos, claustros religiosos, cárceles, etc.) así como a los miembros de las fuerzas armadas que viven en cuarteles, campamentos, barcos, y otros.

2.7.2. Marco muestral

El marco muestral utilizado para el diseño es el listado de viviendas del Censo de Población y Vivienda 2007 (CPV2007²). Este listado contiene una codificación de viviendas agrupadas:

- ✓ *En el área urbana, por zonas, secciones, manzanas y áreas de empadronamiento urbano (AEU); y*
- ✓ *En el área rural, por centros poblados y áreas de empadronamiento rural (AER).*

Las variables que contiene este marco son: código geográfico, área geográfica, centro poblado, zona, sección, AER, AEU, manzana, frente, vivienda y cantidad de personas por vivienda.

2.7.3. Unidades de muestreo

Las unidades de muestreo son las siguientes:

- Conglomerado (Centro poblado / sección)
- Vivienda particular
- Individuo entre 18 y 70 años de edad

2.7.4. Tipo de muestreo

El muestreo utilizado en el presente estudio es del tipo probabilístico con tres etapas de selección. Se definieron 4 estratos (Grandes ciudades, Lima y Callao, Resto Urbano y Rural). Al interior de cada estrato:

² Para este diseño se usó la base de datos del CPV 2007 y en adelante se hará referencia al CPV2007 como la base de datos del Censo.

1. En una primera etapa, se realiza una selección probabilística de conglomerados de manera independiente en cada estrato.
2. Luego, en una segunda etapa se seleccionan de manera probabilística las viviendas. Si la vivienda tiene más de un hogar, se selecciona el hogar con mayor cantidad de miembros, es decir el hogar más numeroso.
3. Finalmente, en una tercera etapa se selecciona a la persona a entrevistar, según el procedimiento descrito en la sección 5.3.

2.7.5. Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra es de 6,565 viviendas agrupadas en 582 conglomerados. El número de viviendas a entrevistar por conglomerado será de 8 viviendas en el estrato Lima Metropolitana y Callao, y de 12 viviendas en los estratos de grandes ciudades y resto urbano. En el caso del estrato rural, se definen 3 sub-estratos según la cantidad de viviendas en cada conglomerado. Se visitarán como máximo 10 viviendas en el sub-estrato R1 y un máximo de 20 viviendas en los sub-estratos R2 y R3.

2.7.6. Distribución de la muestra

Los conglomerados y la cantidad de viviendas de la muestra se distribuyen como se muestra a continuación:

Tabla 1. Cantidad de conglomerados seleccionados según estratos

Estrato	Conglomerados seleccionados	Viviendas por conglomerado	Viviendas
Lima Metropolitana y Callao	200	8	1 600
Grandes ciudades urbanas	140	12	1 680
Resto urbano	140	12	1 680
Rural	102	según sub-estrato	1 605
Total general	582		6 565

CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

3.1. FUNCIONAL

La organización, conducción, ejecución y supervisión de la operación de campo del “Estudio Nacional sobre la Demanda Potencial de Servicios Financieros y el Nivel de la Cultura Financiera en el Perú”, a nivel nacional, estará a cargo de la consultora COSISE RED SAC, a través del Administrador del Proyecto, bajo la normativa de DELOITTE.

3.1.1. Estructura del Equipo

Con el objetivo de realizar las encuestas sobre la demanda potencial de servicios financieros y el nivel de cultura financiera, COSISE RED contará con un equipo de campo conformado por:

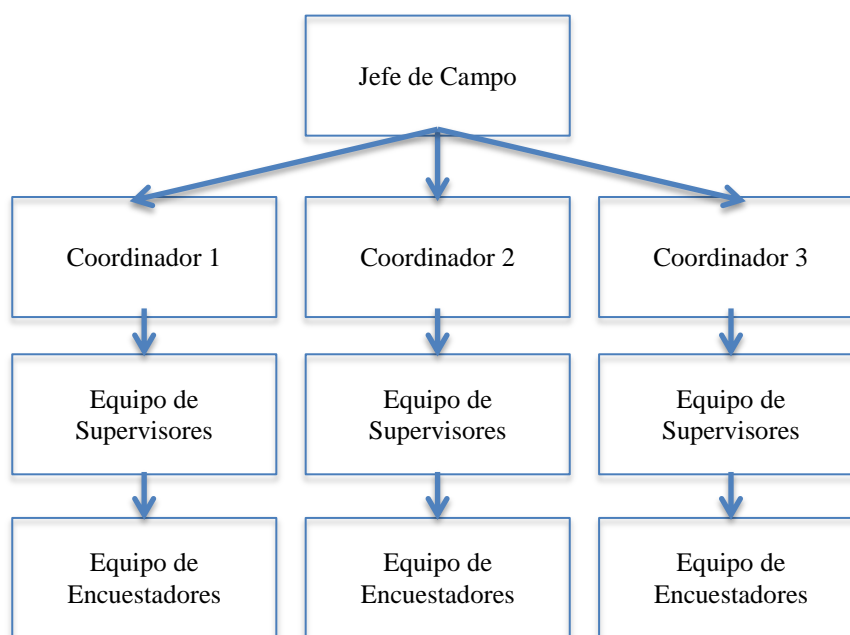
- Encuestadores
- Supervisores
- Coordinadores regionales
- Coordinador nacional
- Jefe de campo

Además del equipo de campo, se cuenta con un equipo de gabinete conformado por:

- Administrador del proyecto
- Ingeniero de Sistemas
- Programador
- Jefe de Digitación
- Digitadores
- Jefe de Crítica-Codificación
- Crítico-Codificadores
- Analistas de Data
- Personal administrativo

3.1.2. Organigrama Funcional

La organización funcional para la operación de campo y su dependencia jerárquica es la siguiente:



- ✓ Los Encuestadores son responsables ante su Supervisor de Equipo, el Coordinador regional, Coordinador Nacional y el Equipo de Coordinación central.
- ✓ Los Supervisores de Equipo son responsables ante el Coordinador regional de Campo, el Coordinador Nacional de Campo y el Equipo de Coordinación central.
- ✓ El Coordinador regional de Campo es responsable ante el Coordinador Nacional, y los dos juntos con el resto del equipo son responsables ante el jefe de campo y Administrador del Proyecto.

3.2. TERRITORIAL

- **Conglomerado:** Grupo de viviendas. En el área urbana, un conglomerado es la sección definida en el Censo de Población y Vivienda 2007, y en el área rural, es un centro poblado rural.
- **Centro Poblado:** Es todo lugar del territorio nacional identificado mediante un nombre y habitado, con ánimo de permanencia, por lo general por varias familias o, por excepción, por una sola familia o una sola persona. Las viviendas pueden hallarse de manera contigua formando manzanas, calles y plazas, como en el caso de los pueblos y ciudades; semi-dispersas como una pequeña agrupación de viviendas contiguas, como es el caso de algunos caseríos, rancherías, anexos, etc.; o, hallarse totalmente dispersas, como por ejemplo las viviendas de los agricultores en las zonas agropecuarias.
- **Área Urbana:** Es la parte del territorio de un distrito, conformado por centros poblados urbanos. Puede estar conformado por uno o más centros poblados urbanos.
- **Centro Poblado Urbano:** Es aquel que tiene como mínimo 100 viviendas agrupadas contiguamente y, por excepción también se considera como tal a todos los centros poblados que son capitales de distritos aun cuando no reúnan la condición indicada.
- **Área Rural:** Es la parte del territorio de un distrito, integrada por los centros poblados rurales, que se extienden desde los linderos de los centros poblados urbanos hasta los límites del distrito.
- **Centro Poblado Rural:** Es todo centro poblado que no tiene 100 viviendas agrupados

contiguamente ni es capital de distrito, y en el que generalmente las viviendas se encuentran dispersas.

- **Grandes ciudades urbanas:** El estrato grandes ciudades urbanas comprende:
 1. Las áreas urbanas en distritos que son capital de la provincia y que, a la vez, son capital de departamento.
 2. Las áreas urbanas en distritos que tienen una población de al menos 23,202 habitantes, lo cual equivale a la capital más pequeña, según el CPV2007.
- **Resto Urbano:** Considera las áreas urbanas de los distritos que no están incluidos en el estrato “Grandes ciudades urbanas” ni en el estrato “Lima Metropolitana y Callao”.
- **Zona Censal:** Es un conjunto de manzanas ubicadas contiguamente, por lo general delimitadas por avenidas, calles principales o accidentes físicos, naturales y/o artificiales. La zona censal está conformada por 50 a 60 manzanas en promedio, un Centro Poblado Urbano puede estar conformado por una o más zonas censales.
- **Sección Censal Urbana:** Es una parte de una Zona Censal, constituida en promedio por seis Áreas de Empadronamiento Urbano (96 viviendas en promedio).
- **Área de Empadronamiento Urbano (AEU):** Es la superficie territorial asignada a una persona para que empadrene a todos los habitantes y las viviendas que en ella existen. Está constituida en promedio por 16 viviendas, que generalmente se ubican dentro de una misma manzana.
- **Manzana:** Es el área física delimitada por avenidas, calles, pasajes, caminos, etc., de fácil identificación y que pueden contener una o más viviendas, parques, plazas, campos deportivos, áreas verdes, terrenos sin construir, etc., las manzanas deben de estar separadas unas de otras por vías de libre tránsito.
- **Frente:** Es el lado o parte de una manzana en la cual transcurre una vía con o sin nombre.
- **Vivienda:** Es una edificación o unidad de edificación independiente, construida, adaptada o convertida para ser habitada por una o más personas en forma permanente o temporal. Debe tener acceso directo e independiente desde la calle o a través de espacio de uso común: pasillos, patios o escaleras.

CAPÍTULO IV: FUNCIONES DEL ENCUESTADOR

4.1. ENCUESTADOR

Es la persona a quien se le confía la importante misión de solicitar y obtener información de las viviendas seleccionadas y personas que las ocupan. La calidad de la información dependerá de la eficiencia de su trabajo.



Su principal función es la de **encuestar** una vez llegado a la provincia, distrito o centro poblado. Adicionalmente, puede ayudar en cualquier otra función en que sea requerida su ayuda, especialmente en la gestión logística de los supervisores, como buscar un lugar para quedarse, alimentación etc.

Entre las principales actividades del encuestador, se encuentran:

- a. Actualizar la cantidad de viviendas del conglomerado asignado y seleccionar las viviendas, de acuerdo al procedimiento establecido en el presente Manual.
- b. Seleccionar el hogar y la persona a entrevistar de acuerdo al procedimiento de selección establecido en el presente Manual.
- c. Realizar en promedio 4 encuestas al día:
 - ✓ Completar las encuestas registrando el estado correcto de la vivienda
 - ✓ En algunos casos podrá hacer más de 4 encuestas para apoyar al compañero que tiene viviendas más a su cargo. El objetivo es que su equipo pueda terminar la carga de 20 encuestas al día. El encuestador debe ser solidario y trabajar por el equipo.
- d. Revisar sus encuestas para que no haya errores antes de dejar el hogar:
 - ✓ Revisar el estado asignado para cada encuesta (vivienda, hogar, adulto seleccionado).
 - ✓ Revisar los contenidos dudosos o no muy claros (repreguntar por omisiones y/o inconsistencias) antes de retirarse de la vivienda.
- e. Reportar a su supervisor:
 - ✓ Entregar las encuestas a su supervisor al final del día.
 - ✓ Reportar el estado de la carga del día.
- f. Tener los materiales de trabajo listos antes de salir a realizar sus encuestas.

4.2. FUNCIONES

- ✓ Seguir estrictamente las instrucciones de este manual.
- ✓ Asistir puntualmente a todas las capacitaciones.

- ✓ Cumplir con la carga de trabajo asignada por su Supervisor(a) de campo e informarle oportunamente acerca de los problemas encontrados.
- ✓ Asegurarse de llevar consigo todos los materiales necesarios para el trabajo de campo.
- ✓ Desempeñar personalmente su trabajo y no hacerlo en compañía de personas ajenas a la encuesta.
- ✓ Realizar las entrevistas mediante las visitas personales a cada hogar, siguiendo cuidadosamente las instrucciones que figuran en este manual, el cual llevará consigo.
- ✓ Velar por la integridad del material de trabajo que se le asigne.
- ✓ Revisar el cuestionario al concluir cada entrevista en campo, con la finalidad de corregir posibles errores u omisiones.
- ✓ Entregar al Supervisor(a) de campo u otros funcionarios autorizados (Crítico codificador) el material diligenciado (completo o incompleto), cada vez que éste sea requerido para su revisión.
- ✓ Regresar al hogar las veces que sean necesarias, con la finalidad de corregir los errores o recuperar la información faltante de encuestas completas que hayan sido observadas por el supervisor.
- ✓ Observar una conducta ejemplar, en salvaguarda de la importante misión que desempeña.
- ✓ Anotar en el cuestionario con letra de imprenta y números claros y legibles los datos que se obtengan en la entrevista.
- ✓ Devolver el material de trabajo, debidamente diligenciado, y el no utilizado que le fue entregado para el cumplimiento de su trabajo.
- ✓ Participar en cualquier otra función en que sea requerida su ayuda, especialmente en la gestión logística de los supervisores, como buscar hospedaje, alimentación etc.

4.3. PROHIBICIONES

- ✓ Alterar los datos registrados en los cuestionarios diligenciados.
- ✓ Delegar su trabajo a otra persona.
- ✓ Renunciar al cargo de encuestador(a).
- ✓ Dedicarse a otra labor mientras esté desempeñando el cargo de encuestador(a).
- ✓ Ir acompañado por otra persona ajena a la encuesta.
- ✓ Atemorizar a los informantes y sostener discusiones sobre temas políticos, religiosos, etc.
- ✓ Solicitar o recibir retribuciones en dinero o en especie de las personas que entrevista.
- ✓ Revelar datos de la encuesta o mostrar los cuestionarios diligenciados, salvo a los funcionarios autorizados para ello.
- ✓ Asumir información no proporcionada.
- ✓ Destruir o negarse a devolver el material de la encuesta.
- ✓ En caso de comprobarse alguna infracción, será objeto de la más severa sanción de acuerdo a los dispositivos legales vigentes.

Encuestador(a): No olvide que en el transcurso de la operación de campo debe redactar una bitácora de incidencias, en la cual anotará la situación de su trabajo por día o conglomerado, y las ocurrencias acontecidas en él. En este documento, la dirección de la operación de campo podrá evaluar las situaciones que se presentaron en campo. No olvide que usted representa al consorcio COSISE RED - DELOITTE. La redacción y entrega de este documento es obligatoria, ya que servirá para redactar el informe final de campo.

4.4. TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA³

La entrevista es el diálogo que se lleva a cabo entre el encuestador(a) y la persona seleccionada.

³Fuente de esta sección: Instituto Nacional de Estadística e Informática, Manual del encuestador Encuesta Nacional de Hogares”.

Completar una entrevista con éxito es un arte y como tal **no debe tratarse como un proceso mecánico**, debe ejecutarse como una conversación normal entre dos personas. Durante la recolección de la información, el encuestador se encontrará frente a diferentes tipos de problemas que deben ser resueltos de inmediato, para lo cual es necesario que conozca el conjunto de reglas e instrucciones prácticas que deberá seguir para tratar dichos problemas.

Para el éxito de una entrevista, es necesario observar las siguientes reglas básicas:

4.4.1. Inicio de la Entrevista

El (la) encuestador(a) y la persona entrevistada no se conocen, por esta razón **la apariencia** de (el/la) encuestador(a), **las primeras acciones y palabras** que exprese, **son de vital importancia** para ganar la confianza y la cooperación de la persona entrevistada.

El encuestador debe tener confianza en sí mismo y deberá tener el control de la situación. El (la) encuestador(a) explicará brevemente la finalidad de la encuesta.

El (la) encuestador(a) siempre debe ser amable, respetuoso, no debe olvidar que los informantes son lo más importante y que los datos que suministren son valiosos para la encuesta.

El (la) encuestador(a) deberá presentarse a la persona entrevistada, mostrando su fotocheck, de la siguiente manera:

“Buenos días (tardes/noches), mi nombre es.....y soy operador de campo de COSISE RED/DELOITTE. Estamos realizando esta encuesta para conocer su experiencia con el sistema financiero, con el fin de que las empresas desarrollen productos financieros más útiles para la población. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar, y si Ud. nos lo permite, elegiré a una persona dentro de su hogar entre 18 y 70 años para encuestarlo. Toda la información que nos proporcione será confidencial”.

Al hacer este pedido, **lo mejor es no precisar la cantidad específica de tiempo** que se necesitará para la entrevista, si la persona entrevistada pregunta, se le puede dar un estimado general. Se ha demostrado igualmente que algunas personas entrevistados que dicen: “no tener tiempo”, cooperan si el (la) encuestador(a) comienza las preguntas rápida y eficientemente, colocando así a la persona entrevistada en situación de entrevista. Algunos de los problemas específicos que pueden surgir en la entrevista son mencionados a continuación:

- ✓ Informante muy ocupado para ser entrevistado(a).- Si el (la) entrevistado(a) manifiesta no tener tiempo, el (la) encuestador(a) deberá inmediatamente ofrecerse para regresar y concertar una cita, para cuando la persona entrevistada tenga disponibilidad para atender.
- ✓ Negativa a cooperar.- En algunas viviendas, la persona entrevistada se negará a cooperar con este estudio, en estos casos el (la) encuestador(a) deberá utilizar toda su destreza y habilidad tratando de obtener la entrevista.
- ✓ Entrevista ante terceras personas.- La presencia de otras personas durante la entrevista, puede influenciar en la calidad de la información obtenida de la persona entrevistada. El mayor peligro con esta práctica es que a menudo el (la) entrevistado(a), al sentirse presionado ante terceras personas, proporciona información sobre las costumbres y tradiciones de su sociedad, antes que la de su propia experiencia y puntos de vista.

Encuestador(a): es importante que conozca los objetivos de la encuesta.

- *El conocer los objetivos de la encuesta le permitirá poder explicar en forma clara y breve, el motivo de su visita y obtener la atención del informante.*
- *El no saber explicar el motivo de su visita puede ocasionar lo siguiente:*
 - *Que el informante tenga desconfianza de usted.*
 - *No tome importancia su visita.*
 - *Que la información que le brinde sea falsa.*
 - *El rechazo de la encuesta.*

4.4.2. Forma de hacer las Preguntas

Es importante que el (la) encuestador(a) conozca muy bien el cuestionario, con el propósito de dominar la entrevista. A fin de obtener información que no esté influenciada por los propios puntos de vista y personalidad de (el/la) encuestador(a), es necesario utilizar los siguientes procedimientos:

- ✓ Lea las preguntas exactamente tal como están redactadas en el cuestionario de la encuesta.
- ✓ No manifieste algún tipo de gesto o seña como si la respuesta dada por el entrevistado fuera errónea o fuera de lugar.
- ✓ Siga el orden de las preguntas establecidas en el cuestionario de la encuesta.
- ✓ Siga cuidadosamente las instrucciones referentes a las guías (recuadros), pases o filtros y uso de material adicional (cartillas).
- ✓ No debe guiar a la persona entrevistada en dirección de una cierta respuesta, sugiriendo por ejemplo una de las posibles alternativas.



4.4.3. Confidencialidad de las Respuestas

Antes de hacer la primera pregunta, es importante dar a conocer el carácter **RESERVADO** de la información a la persona seleccionada en el hogar a ser entrevistada. El (la) encuestador(a) debe explicar que en ningún caso se publicarán nombres de personas y que toda la información recopilada se utilizará con fines estadísticos. **Por ningún motivo se debe mostrar cuestionarios llenos a personas ajenas a la encuesta.**

CONFIDENCIALIDAD



4.4.4. Neutralidad

El cuestionario ha sido diseñado cuidadosamente para evitar la posibilidad de sugerir respuestas a la persona entrevistada, por lo tanto, resulta sumamente importante que el (la) encuestador(a) se mantenga **NEUTRAL** respecto al contenido de la entrevista. Si el (la) encuestador(a) no tiene cuidado en leer las preguntas completas, tal como aparecen escritas, puede alterar esa neutralidad.

Cuando la persona entrevistada responde de manera vaga o imprecisa, el (la) encuestador(a) debe indagar de manera neutral diciendo **“Podría repetir de nuevo”**, **“No pude oír bien lo que dijo”**. Por ningún motivo el (la) encuestador(a) debe alterar lo expresado por la persona entrevistada.

Nunca se debe hacer notar, ya sea con la expresión del rostro o por el tono de la voz, que el (la) entrevistado(a) ha dado una respuesta incorrecta o errónea. Muchas veces el (la) entrevistado(a) puede preguntar a (el/la) encuestador(a) su opinión o puntos de vista. En ese caso, el (la) encuestador(a) debe indicarle que **“su opinión es la que tiene valor para la encuesta”**, pero que después de la entrevista puede dedicarle algunos minutos para conversar, si así lo desea.



4.4.5. Control de la Entrevista

El (la) encuestador(a) deberá adoptar una actitud de seriedad hacia el estudio, pero no debe mostrarse ansioso y diligente que parezca inflexible. La entrevista debe verse como una oportunidad para que la persona entrevistada proporcione información y presente sus propios puntos de vista. Por lo tanto, los comentarios de (el/la) encuestador(a) deben ser tan breves como sea posible y deben estar dirigidos a alentar al entrevistado para que siga respondiendo las preguntas.

Si la persona entrevistada da respuesta de temas ajenos o habla de asuntos que no tienen que ver con la entrevista, no es necesario que se le interrumpa, pero en la primera oportunidad con mucho tacto, haga de nuevo la pregunta.



4.4.6. Tratamiento con Personas Indecisas

En muchas ocasiones la persona entrevistada responderá “no sé”, dará una respuesta con evasivas, contradecirá lo que ha dicho anteriormente o se rehusará a contestar preguntas. En estos casos el (la) encuestador(a) tratará de darle más confianza, haciéndolo sentir más cómodo, antes de continuar con la siguiente pregunta.



4.4.7. Entrevista Directa con la Persona Indicada

Es obligatorio que en cada hogar, se entreviste a la persona indicada (según procedimiento de selección indicado en el presente Manual), a quien se le denomina como el informante seleccionado, para brindar la información requerida. Si en el momento de la visita no se le encontró, solicitará una cita para volver a la hora y día en que se le pueda entrevistar.



4.4.8. Indagar sobre Respuestas Incompletas o no Satisfactorias

Puede suceder que ciertas respuestas dadas por el (la) entrevistado(a) no sean satisfactorias, desde el punto de vista de la encuesta, puede que sean incompletas o fuera de propósito, o puede ser que el (la) entrevistado(a) no esté capacitado para responder esa pregunta. En tal caso, con el fin de obtener una respuesta adecuada, debe realizar algunas preguntas adicionales. Este procedimiento se denomina “indagar o sondear”. Para ello debe utilizar palabras que sean neutrales y no aquellas que inviten a dar respuestas determinadas.

Ejemplo: En la sección VII: Educación Financiera / Actitud Frente al Riesgo / Preferencias Intertemporales, en las preguntas 85 y 86, que se refieren a situaciones hipotéticas, el (la) encuestador(a), debe indicar los objetivos de las preguntas, y de ser necesario recalcar que se trata de situaciones hipotéticas, con la finalidad de obtener respuestas confiables.



4.4.9. Error de asumir cosas por adelantado

Las características socio-económicas de las personas entrevistadas y zona de residencia o condiciones de su vivienda, no deben llevar a (el/la) encuestador(a) a asumir respuestas o formarse expectativas anticipadas.



4.4.10. No apresurar la Entrevista

Las preguntas deben ser **formuladas lentamente**, para asegurarse que el (la) entrevistado(a) comprenda lo que se le está preguntando. Una vez formulada la pregunta, debe dársele el tiempo necesario para pensar y responder.



4.4.11. Revisión del Cuestionario

Al terminar cada entrevista, el (la) encuestador(a) **obligatoriamente** debe **revisar el cuestionario** para comprobar si hay anotaciones inconsistentes u omisiones y aprovechar la presencia del informante para solicitar los datos que falten o que deben corregirse.



4.4.12. Fin de la Entrevista

El (la) encuestador(a) después de recopilar la información, no deberá salir tan rápido de la vivienda para evitar que la persona entrevistada tenga la impresión de que simplemente ha sido “utilizado”. Unos pocos minutos de conversación amena y educada serán usualmente suficientes para mantener buenas relaciones con las personas entrevistadas. El (la) encuestador(a) deberá ofrecer información sobre la institución para la cual estamos laborando, luego agradecerá la colaboración prestada y se despedirá.



4.5. DOCUMENTOS Y MATERIALES

Al salir a trabajo de campo, el encuestador deberá cerciorarse de llevar los siguientes materiales:

- Croquis de las viviendas
- Listado de viviendas seleccionadas por conglomerados y distritos
- Manual del Encuestador
- Credencial o Fotocheck
- Chaleco de identificación
- Cuestionarios
- Útiles (lapiceros, cuadernos)
- Materiales adicionales (cartillas, tablas de selección aleatoria, otros)

CAPÍTULO V: PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS VIVIENDAS Y PERSONAS SELECCIONADAS PARA LA MUESTRA

5.1. SELECCIÓN DE VIVIENDAS EN EL ÁREA URBANA

La selección de las viviendas a ser entrevistadas es un proceso importante en el levantamiento de información. Tenga en cuenta que de ello depende la calidad de la información recogida. Para ello, debe realizar el siguiente procedimiento de manera cuidadosa:

5.1.1. Actualización en campo de la cantidad de viviendas del conglomerado

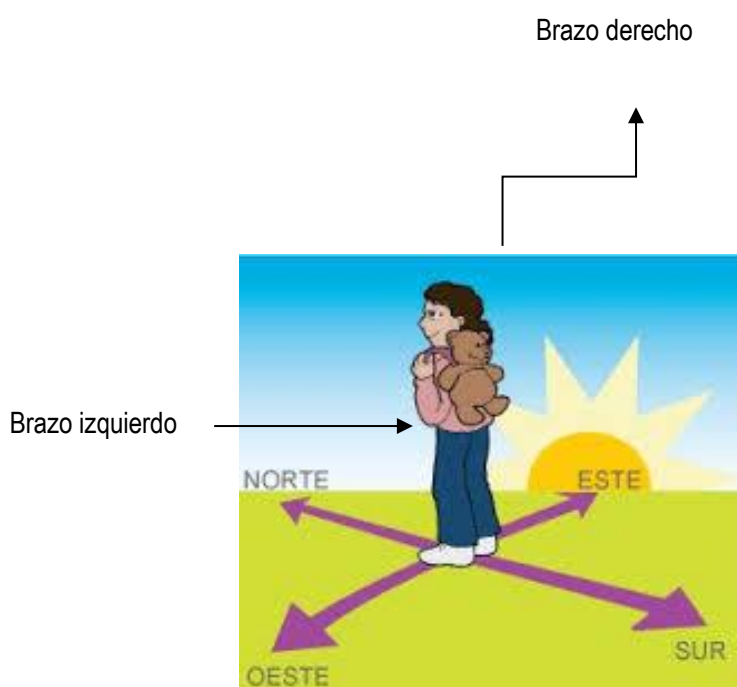
Como primer paso, el encuestador deberá actualizar la cantidad de viviendas en el conglomerado asignado, a través del siguiente procedimiento:

- Ubique la manzana o manzanas del conglomerado que le han sido asignadas por su supervisor.
- Si el conglomerado está conformado por 2 o más manzanas. Ubique la manzana que tiene la numeración menor.

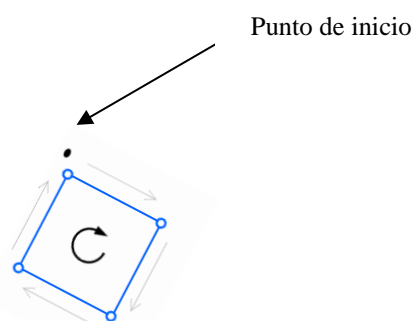
Por ejemplo, si tiene la manzana 003 y 004, empezará su recorrido con la manzana 003 y luego continuará con la manzana 004.

- Identifique el punto de inicio: La esquina nor-oeste de la manzana.

Para determinar el Norte utilice el método del Sol, es decir, oriente su brazo derecho por el lugar donde sale el sol, ese punto será el Este y el Oeste se encuentra en la dirección de su brazo izquierdo. El Norte estará ubicado enfrente de usted, el Sur a su espalda (Ver gráfico a continuación).



- A partir del punto de inicio, comience su recorrido en sentido horario alrededor de la manzana y en su recorrido cuente la cantidad de viviendas que existen en la manzana y numérelas empezando por 1 hasta M.



- e. Si una manzana tiene una 'Quinta' o 'edificio', continúe con la numeración empezando por el departamento del piso más alto y finalizando en el departamento del primer piso, siempre en sentido horario.
- f. Si el conglomerado tiene más de una manzana, continúe el recorrido en la próxima manzana. Es decir, repita los pasos c. y d. en la siguiente manzana.
- g. Anote la cantidad de viviendas, M (número de viviendas numeradas), en el documento de actualización.

5.1.2. Procedimiento de selección de las viviendas

Una vez que actualizó la cantidad de viviendas en el conglomerado, procederá a seleccionar las viviendas. Para ello seguirá el siguiente procedimiento:

1. Calcular el **intervalo de selección (K)** utilizando la siguiente fórmula:

$$K=M/m_i$$

Donde:

- i. **M** es la **cantidad de viviendas del conglomerado asignado**, actualizada con el procedimiento previo, y
- ii. **m_i** es la **cantidad de viviendas requeridas del i-ésimo estrato** al que pertenece el conglomerado y tendrá los siguientes valores:
 - m₁=20, para el estrato Rural
 - m₂=12, para el estrato Resto urbano
 - m₃=12, para el estrato Grandes ciudades
 - m₄ = 8, para el estrato Lima Metropolitana y Callao

Nota: Los conglomerados con menos de 20 viviendas en el área rural no precisan de una selección de viviendas porque se realizarán entrevistas en todas las viviendas del conglomerado.

2. Elegir un número entre 1 y K que será el **arranque aleatorio (aa)**, para lo cual se utilizará la **tabla de selección de números aleatorios** pre establecida.

Cada encuestador llevará consigo una tabla de selección de números aleatorios para la selección del arranque aleatorio (aa). En primer lugar deberá ubicar en la tabla el valor de K obtenido en el paso anterior. Luego ubicar el día de la semana, la intersección de la fila K y la columna día de la semana será el número elegido.

Por ejemplo, si el encuestador 1 obtiene el valor de $K=6$ y el día que se está realizando la selección es Miércoles, el arranque aleatorio (aa) será 4.

Ejemplo de Tabla de selección de números aleatorios

Encuestador N

Día de la semana							
k	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
2	1	1	1	1	2	1	2
3	3	3	2	1	1	3	2
4	2	3	1	2	4	2	4
5	1	3	4	5	3	5	2
6	5	4	4	4	1	5	3
7	3	3	6	5	5	2	4
8	4	8	5	8	7	2	6
9	8	3	2	3	1	9	8
10	7	1	10	5	7	1	4
11	5	7	10	9	1	8	7
12	9	3	5	2	12	2	11
13	5	9	6	3	5	13	12
14	3	2	13	6	13	14	7
15	14	13	4	15	9	4	2

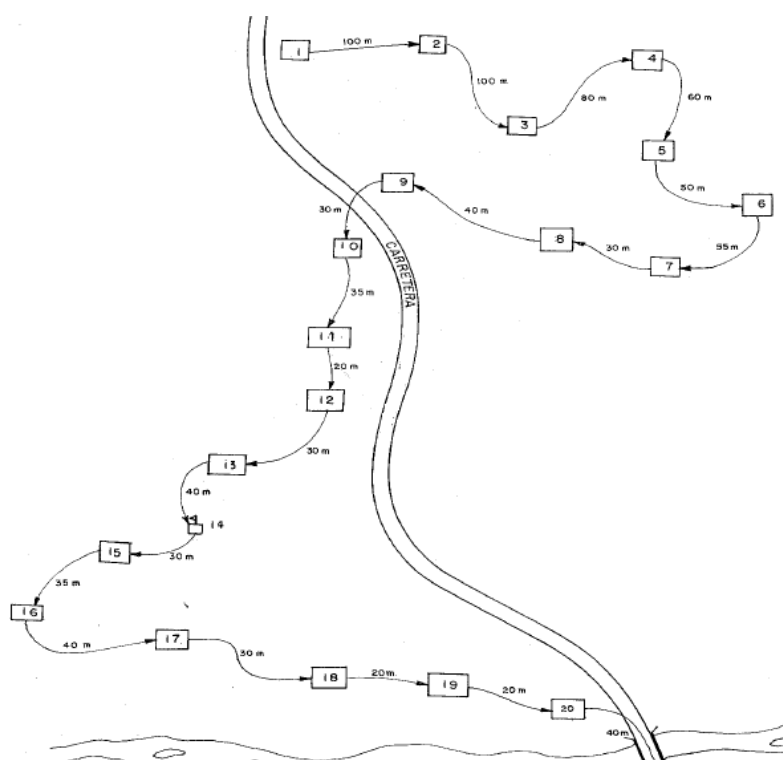
- El arranque aleatorio (aa) es el número que corresponde a la primera vivienda seleccionada. La segunda vivienda seleccionada será el arranque aleatorio (aa) + K. La tercera vivienda será aa + 2K, y así sucesivamente hasta completar el número de viviendas requeridas en el conglomerado.

5.2. SELECCIÓN DE VIVIENDAS EN EL ÁREA RURAL

En el **área rural** se **actualizará la cantidad de viviendas (M)** del conglomerado asignado **con la ayuda de una autoridad del centro poblado**. Para numerar las viviendas se realiza el recorrido de las viviendas de la misma forma que en el área urbana (por manzanas). Si no se encuentra un ordenamiento de viviendas por manzanas, se realiza un **recorrido en orden serpentín**, tal como se detalla a continuación:

Recorrido Serpentín:

- Ubicar en el mapa la vivienda más al nor-oeste del centro poblado y numerarla con el número 1.
- Encontrar la vivienda que se encuentre en el extremo superior derecho del centro poblado y numerarla con el número 2.
- Continuando con dirección este a oeste y de norte a sur (en serpentín o zig-zag) numerar el resto de las viviendas, hasta concluir con la totalidad las viviendas del centro poblado, enumerándolas del 1 a M. Luego se realiza el proceso de selección tal como se indica en los puntos 1, 2 y 3, descritos previamente.



5.3. SELECCIÓN DE LA PERSONA A ENTREVISTAR

Para la selección de la persona a entrevistar se utilizará el método del último cumpleaños propuesto por Salmon y Nichols (1983)⁴, quienes asumen que la ocurrencia de los nacimientos es aleatoria.

El protocolo a seguir al contacto con algún miembro del hogar:

1. Preguntar ¿Cuántos hogares hay en la vivienda?

Observación 1: Si la vivienda tiene más de un hogar, se selecciona el hogar con mayor cantidad de miembros considerados como población objetivo.

2. Preguntar ¿Cuántas personas mayores de 18 y menores de 70 años habitan en el hogar?
3. Preguntar por la persona que tuvo el último cumpleaños

Observación 2: Recordar que la encuesta es anónima, por lo que solo se deben recoger nombres referenciales.

5.4. CONDICIÓN DE LA VIVIENDA Y CRITERIOS PARA REEMPLAZO

La vivienda visitada podrá tener la siguiente condición:

- a. Vivienda entrevistada completa, es la vivienda que fue visitada por el encuestador, en la cual se levantó la información completa del cuestionario.
- b. Vivienda entrevistada parcialmente, es la vivienda que fue visitada por el encuestador, en la que se levantó información parcial del cuestionario.

⁴ Gaziano, Cecile. "Comparative analysis of within-household respondent selection techniques". Public Opinion Quarterly. Vol. 69 No. 01, Spring 2005, pp. 124-157.

- c. Vivienda rechazada, es la vivienda visitada por el encuestador, en la cual a pesar de los esfuerzos por levantar información realizados por el equipo, todas las personas del hogar rechazaron la aplicación del cuestionario.
- d. Vivienda con personas ausentes, es la vivienda visitada por el encuestador, cuyos miembros no se encuentran presentes. La vivienda es claramente habitada por personas.
- e. Vivienda desocupada, es la vivienda visitada por el encuestador que no es habitada por persona alguna (abandonada).

5.4.1. Criterios para el tratamiento y reemplazo de una vivienda

- i. Una vivienda rechazada, en la cual se agotaron los esfuerzos por levantar información, puede ser reemplazada. Sin embargo, se permitirán reemplazos únicamente en casos plenamente justificados. Por ejemplo, cuando todas las personas a encuestar en una vivienda rechacen la aplicación de la encuesta, luego de que el supervisor les haya explicado la finalidad de la misma y hayan sido persuadidas a responder.

En este caso, la vivienda de reemplazo será la vivienda contigua, es decir, si la vivienda seleccionada que rechaza es la número 20, el reemplazo será la vivienda 21, y si la vivienda 21 no puede ser aplicada, el reemplazo será la vivienda 19.

- ii. Solo se intentará reemplazar una vivienda un máximo de dos (2) veces, es decir si ambos intentos fallan se detiene la búsqueda de reemplazos. El reemplazo de una vivienda no altera el orden de selección inicial. Los reemplazos de viviendas solo aplican en caso de existir viviendas para reemplazar dentro del conglomerado, es decir, éstos no aplican en aquellos casos, como el rural, en que se visiten todas las viviendas del conglomerado.
- iii. Una vivienda entrevistada parcialmente será visitada hasta en tres oportunidades si es una vivienda ubicada en la zona urbana, y dos veces si es una vivienda ubicada en la zona rural, las visitas se realizarán en distintos horarios. Si hasta la tercera visita (segunda en rural) no se consigue completar el cuestionario, la vivienda será tratada como una vivienda desocupada y no se reemplaza, pero la información parcial no se pierde.
- iv. Una vivienda con personas ausentes será visitada hasta en tres oportunidades si es una vivienda ubicada en la zona urbana, y dos veces si es una vivienda ubicada en la zona rural, las visitas se realizarán en distintos horarios. Si hasta la tercera visita (segunda en rural) no se consigue aplicar el cuestionario, la vivienda será tratada como una vivienda desocupada.
- v. Una vivienda desocupada es un error de marco muestral. Queda con ese estado, no se vuelve a visitar y no se reemplaza.
- vi. Todas las viviendas visitadas deberán tener un cuestionario diligenciado.

5.4.2. Criterios para reemplazar a la persona seleccionada

El reemplazo de la persona seleccionada se deberá efectuar bajo los siguientes criterios generales:

- i. Para reemplazar a la persona seleccionada, se elegirá otro miembro del hogar bajo el mismo criterio de selección descrito en la sección 5.3, pero dentro del grupo de miembros del hogar que sí estén presentes y que sean parte de la población objetivo.
- ii. La vivienda solo podrá ser visitada hasta en tres oportunidades en la zona urbana y dos en la zona rural.

Y se procederá de la siguiente manera:

- ✓ Si la persona seleccionada ha completado parcialmente un cuestionario, no se podrá reemplazar.
- ✓ Si la persona seleccionada se encuentra ausente por un periodo mayor a 2 semanas, tal que no sea posible pactar futuras visitas para levantar la información, podrá ser reemplazada por otro miembro del hogar.
- ✓ Si la persona seleccionada se encuentra ausente, se podrá visitar la vivienda hasta en tres oportunidades (dos en el área rural). Si a la tercera visita (segunda en el área rural) la persona seleccionada aún se encuentra ausente, podrá ser reemplazada por otro miembro del hogar.
- ✓ Si la persona seleccionada rechaza la entrevista, podrá ser reemplazada por otro miembro del hogar.
- ✓ Cuando todos los integrantes del hogar rechacen la entrevista o no se pudo levantar información de ningún integrante del hogar, se considerará a toda la vivienda como un rechazo y se reemplazará la vivienda tal como se indica en el punto i de los criterios de tratamiento de una vivienda.

Los reemplazos en cada etapa serán identificados para evaluar el rendimiento de la muestra y posteriormente analizar la posibilidad de ser incorporados en el análisis de resultados.

Casos Extraordinarios:

En caso el encuestador se encuentre en una situación extraordinaria no contemplada en este Manual, el encuestador deberá reportar el incidente a su supervisor. El supervisor deberá proveer al encuestador del criterio necesario para proceder.

CAPÍTULO VI: INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

6.1. CONCEPTOS BÁSICOS

- **Jefe del hogar:** Se entiende por jefe del hogar la persona a quien los demás miembros reconocen como tal, independientemente de su sexo, edad o contribución a la economía hogareña, y que ejerce su autoridad para tomar decisiones que afectan al grupo.
- **Miembros del hogar:** Los miembros del hogar son todas las personas que habitan en la vivienda encuestada (jefe de hogar, cónyuge, hijos, etc.), a excepción de los trabajadores del hogar, ya que se asume que, a la vez, habitan la vivienda de su propia familia. De este modo, se evita la doble probabilidad de selección.
- **Casa / Vivienda:** Un local utilizado para residencia (donde duermen normalmente una o más personas), el cual tiene una entrada independiente (desde la calle o desde un corredor), de tal manera que no es necesario cruzar el espacio privado de otra vivienda para entrar.
- **Hogar:** Conjunto de individuos unidos a partir de un lazo de parentesco sanguíneo o amical que comparten y se alimentan de una misma olla y un mismo techo.

Para la determinación del número de hogares en la vivienda se aplicarán los criterios siguientes:

- ✓ Que han vivido debajo del mismo techo al menos 30 días acumulados en los últimos 12 meses.
- ✓ Que comparten los alimentos de la misma olla cuando están juntos.

IMPORTANTE: Si se presenta el caso de haber más de un hogar dentro de una vivienda, solamente se debe entrevistar el hogar con mayor número de miembros entre 18 y 70 años de edad, se debe tener especial cuidado de no mezclar o incluir información de los otros hogares ni personal de servicio.

- **Personal de servicio:** persona que efectúa labores de aseo, cocina, lavado, asistencia, cuidado de niños y demás, propias de la conservación de una residencia o casa, y del desenvolvimiento de la vida de un hogar, que no importen el lucro o negocio para el empleador o sus familiares. No se consideran dentro de la población objetivo ya que se asume que, a la vez, habitan la vivienda de su propia familia.
- **Pago en especie:** Hace referencia al pago realizado con un activo o servicio, en vez de o en combinación con, efectivo. Incluye platos de comida, cultivos, etc.
- **Gasto / Costo:** Cantidad de todo el efectivo o valor en efectivo o especie PAGADO por algo.

6.2. INSTRUCCIONES GENERALES DE LLENADO DEL CUESTIONARIO

- Utilice lapicero de tinta azul.
- Cuando escriba las letras, hágalo con letra de imprenta clara y legible, evitando que puedan confundirse las letras. La letra Y puede confundirse con la X y la U puede confundirse con la V.
- No use abreviaturas, las palabras deben estar escritas en forma completa sin abreviar.

- Cuando escriba los números hágalo con letra clara y legible, para que no se confunda uno con el otro. Ejemplo: El 1 con el 7, el 4 con el 9, el 3 con el 5 u 8, el 0 con el 6.

Ejemplo:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



- Si comete un error al circular un código, trace dos líneas diagonales (según ejemplo) y luego proceda a marcar la respuesta correctamente.

32. ¿Para qué utiliza el dinero que le envían?	
(Respuesta múltiple)	
Atender imprevistos o emergencias	1
Compra o mejora de vivienda.....	2
Compra de algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc)..	3
Para un negocio o emprendimiento.....	4
Para los gastos diarios del hogar.....	5
Pagar deudas	6
Otros (Indique)	7

- Si comete un error al anotar información, no sobrescriba, trace 2 líneas (según ejemplo) y anote lo correcto al costado.

3.1 NOMBRE DEL JEFE DEL HOGAR
LUISA RAMOS PEREZ



3.1 NOMBRE DEL JEFE DEL HOGAR
LUISA COMEZ PAREDES RAMOS PEREZ



¿CUAL ES SU EDAD?

50 60



CORRECT

¿CUAL ES SU EDAD?

50 60



ORRECT

- Tener en cuenta los periodos de referencia que se manejen en la encuesta para ubicar en el tiempo al informante. La encuesta intenta obtener información sobre todo lo ocurrido en el ÚLTIMO AÑO. Sin embargo, por cuestiones prácticas, se utilizarán distintos periodos dependiendo de la información que se quiera obtener.

Ejemplo:

16. Por favor, en esta pregunta responda Sí o No:

En el último año ¿utilizó...			
	16.1. Oficinas?	16.2. Cajeros automáticos?	16.3. Agentes?
Sí	1	1	1
No	2	2	2
	(E: No preguntar 17.1, 18.1 ni 19.1)	(E: No preguntar 17.2, 18.2 ni 19.2)	(E: No preguntar 17.3, 18.3 ni 19.3)

Si respondió "No" a **TODAS** ir a **pgta 20**

¡ES MUY IMPORTANTE QUE TENGAMOS MUCHO CUIDADO CON LOS PERIODOS DE TIEMPO!

- El (la) encuestador(a) debe seguir cuidadosamente las instrucciones indicadas en el cuestionario al momento de realizar la encuesta, como en los siguientes casos:
- ✓ En aquellas preguntas que contienen la alternativa "**Otro/Otros**", el encuestador deberá especificar literalmente la respuesta, siempre que el código correspondiente a esta alternativa se encuentre circulado.

Ejemplo:

1. ¿Cuál es su relación con el jefe de hogar?

Soy el Jefe / Jefa 1

Espos(a)..... 2

Hijo(a)..... 3

Yerno/Nuera..... 4

Nieto..... 5

Padre/Madre/Suegro(a)..... 6

Otro (Indique) **HERMANO** **7**

- ✓ En aquellas secciones que requieran de un texto introductorio, el encuestador deberá leer lo indicado en la instrucción. El propósito es ubicar a la persona entrevistada en el contexto de los temas que se abordarán a continuación. Este tipo de indicaciones generalmente aparecerán al inicio de cada sección del cuestionario, y empiezan con las palabras: "Encuestador(a) lea:"; El (la) encuestador(a) solo leerá el texto marcado entre comillas.

Ejemplo:

Pasivos

E: Lea "En esta sección le preguntaré, de manera general, acerca de las deudas que tiene."

58. Durante el 2014, ¿Ud. pidió prestado a...?

Tipo de Acreedor	Sí	No
58.1. Entidades del sistema financiero E: Mostrar cartilla 1	1	2
58.2. Cooperativas	1	2
58.3. Amigos, familiares	1	2
58.4. Prestamistas, usureros, casa de empeño, agiotistas	1	2
58.5. ONG, UNICA, banco comunal	1	2
58.6. Tienda, bodega, puesto de mercado, etc. (incluye productos al crédito)	1	2
58.7. Proveedor de mercadería, fertilizantes, semillas, etc. (incluye productos al crédito)	1	2
58.8. Otro (Indique)	1	2

- ✓ En aquellas preguntas en las que se indique el uso de material adicional (**cartillas**) para una mejor comprensión de la pregunta, el encuestador deberá mostrar detenidamente las cartillas indicadas y explicar claramente de ser necesario.

Ejemplo:

40. ¿De qué manera separó o guardó este dinero?

	Sí	No
40.1. Lo guardó en una institución financiera E: Mostrar cartilla 1	1	2
40.2. Lo guardó en una cooperativa	1	2
40.3. Lo guardó en casa	1	2
40.4. Participó en una junta, pandero o tanomoshi	1	2
40.5. Se lo dio a amigos o familiares o a alguien de confianza	1	2
40.6. Lo prestó	1	2
40.7. Otro (Indique)	1	2



- Utilizar el espacio "Observaciones" para anotar los casos atípicos de respuesta que se encuentren en campo. Es obligatorio anotar la sección y número de pregunta, y describir el caso. La observación debe ser clara y breve.

Ejemplo:

Observaciones:

SECC.IV PGTA. 28: INFORMANTE INDICA QUE ALGUNOS MESES APORTA MÁS Y OTROS APORTA MENOS.

6.3. TIPOS DE PREGUNTAS

El cuestionario contiene diversos tipos de preguntas, cada una de las cuales supone una manera particular de plantearlas y de registrar las respuestas. Las preguntas contienen textos resaltados, los cuales indican el tipo de pregunta y/o instrucciones que se deben seguir al momento de aplicar la pregunta.

Para un correcto llenado del cuestionario se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- **Preguntas donde se debe marcar una sola alternativa**

En este tipo de pregunta solo se solicitará una respuesta. El encuestador leerá la pregunta y cada una de las alternativas. Si la persona entrevistada tiene alguna duda, vuelva a preguntar y espere la respuesta.

Ejemplo:

28. Durante el 2014, ¿Ud. Recibió estos ingresos....?

- | | |
|---|---|
| En efectivo | 1 |
| En una entidad financiera | 2 |
| En especie (productos, mercadería, otros) | 3 |
| Otro (Indique) | 4 |

- **Preguntas donde se debe circular más de una alternativa (respuesta múltiple)**

En este tipo de preguntas el (la) encuestador(a) deberá circular todas las alternativas de respuesta indicadas por la persona entrevistada.

Ejemplo:

32. ¿Para qué utiliza el dinero que le envían?

(Respuesta múltiple)

- | | |
|---|---|
| Atender imprevistos o emergencias | 1 |
| Compra o mejora de vivienda..... | 2 |
| Compra de algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc)... | 3 |
| Para un negocio o emprendimiento | 4 |
| Para los gastos diarios del hogar | 5 |
| Pagar deudas | 6 |
| Otros (Indique) | 7 |

- **Preguntas en las que solo se lee el enunciado y se espera una respuesta (mención espontánea)**

En este tipo de preguntas el (la) encuestador(a) deberá leer el enunciado de la pregunta y esperar la respuesta de la persona entrevistada. Se deberá circular la primera alternativa que mencione el informante.

Ejemplo:

8. ¿Cuál es el último nivel de estudios que aprobó?

(Mención espontánea)

No fue a la escuela.....	1
Educación inicial.....	2
Primaria incompleta.....	3
Primaria completa.....	4
Secund. Incompleta.....	5
Secund. Completa.....	6
Sup. no universitaria incompleta.....	7
Sup. no universitaria completa.....	8
Sup. Universitaria incompleta.....	9
Sup. Universitaria completa.....	10
Postgrado.....	11

En los casos que se indique que la pregunta es de mención espontánea y de respuesta múltiple, el (la) encuestador(a) deberá leer el enunciado de la pregunta, esperar la respuesta y circular todas las alternativas mencionadas por el informante. En estos casos encontrará la indicación **(mención espontánea)(respuesta múltiple)**.

Ejemplo:

55. ¿Qué está haciendo para cubrir sus gastos en la vejez?

(Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

Aporta en un sistema de pensiones (Sistema Nacional de Pensiones, AFP) E: Mostrar cartilla 6.....	1
Ahorra en una institución financiera.....	2
Aporta a un seguro de vida.....	3
Guarda dinero por su cuenta.....	4
Invierte en inmuebles o negocios que luego le generarán rentas.....	5
Educa a sus hijos para que lo mantengan en su vejez.....	6
No está haciendo nada.....	7
Otro (Indique).....	8

- Preguntas que tiene indicación de pase (con anotación),**

En este tipo de preguntas el (la) encuestador(a), deberá tener en cuenta las instrucciones indicadas en el cuestionario (pestañas), respetando los pases marcados a fin de que la entrevista sea congruente y fluida.

Ejemplo:

74. Indique por favor Sí o No.

Tipos de seguro	74.1. ¿Conoce estos seguros? E: Si respondió "Sí", pregunte por el seguro en la 74.2.		74.2. ¿Cuenta con estos seguros?	
	Sí	No	Sí	No
1) SIS (Sistema Integral de Salud)	1	2	1	2
2) ESSALUD	1	2	1	2
3) De Salud con una EPS (Entidad Prestadora de Salud)	1	2	1	2
4) De salud particular o privado	1	2	1	2
5) Contra accidentes	1	2	1	2
6) Vehicular particular o privado	1	2	1	2
7) SOAT	1	2	1	2
8) Domiciliario	1	2	1	2
9) De vida	1	2	1	2
10) Otro (Indique)	1	2	1	2

Si respondió "No" a todas las alternativas entre 3 y 9, realice la págta 75, sino pasar a la 76.

- Preguntas que forman un bloque, y que en función de la respuesta obtenida en la primera, se realiza o no otro grupo de preguntas.

En este tipo se presentan instrucciones y flechas que indican la secuencia a seguir para su aplicación.

Ejemplo:

36. E: Lea "En esta sección le haré preguntas generales sobre sus propiedades."

E: Preguntar en este sentido !	36.1. Usted es propietario de...? E: Sí: 1... Ir a págta 36.2 No: 2 a TODAS... Ir a págta 37.		36.2. Si tuviera una emergencia económica, ¿Ud. podría disponer de...? E: Sí: 1 a TODAS... Ir a págta 37. No: 2... Ir a págta 36.3.		36.3. ¿Por qué no podría disponer de esta propiedad? Porque está a nombre de otra persona1 Porque no es solo suya, requiere pedir permiso a alguien más2 Porque no tiene título de propiedad3 Porque está hipotecada4 Porque está en litigio5 Otro (Indique)6
	Sí	No	Sí	No	
1) La vivienda en que habita	1	2	1	2	
2) Otras viviendas	1	2	1	2	
3) Terrenos, tierras de cultivo, baldíos	1	2	1	2	
4) Local / talleres para el negocio o empresa	1	2	1	2	
5) Vehículos para uso particular	1	2	1	2	
6) Vehículos para transporte público o de carga	1	2	1	2	
7) Otra propiedad (Indique)	1	2	1	2	

(E: Lea para encuestados rurales)

"Supongamos que Ud. está vendiendo productos agrícolas por S/. 600, pero aparece un comprador que le propone lo siguiente: "

RURAL	Marque la respuesta		Marque la respuesta
85.2. Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1200 pero si sale sello le pago S/.400. E: Lea "Por favor reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no la propuesta del comprador."	Aceptaría1 E: Si elige esta opción, pregunte	85.2.1. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1200 pero si sale sello le pago S/.300.	Aceptaría1 No aceptaría2 No precisa3
	No aceptaría2 E: Si elige esta opción, pregunte	85.2.2. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1200 pero si sale sello le pago S/.480.	Aceptaría1 No aceptaría2 No precisa3
	No precisa3 E: Si elige esta opción, pase a la pregunta 86.		

CAPÍTULO VII: INSTRUCCIONES PARA EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EN LA CARÁTULA (IDENTIFICADOR)

7.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La información de los datos de la **UBICACIÓN GEOGRÁFICA** será diligenciada en dos momentos:

En gabinete:

El encuestador deberá transcribir en el recuadro UBICACIÓN GEOGRÁFICA, según corresponda, los nombres del DEPARTAMENTO, PROVINCIA, DISTRITO Y CENTRO POBLADO, y el código de ubicación geográfica de la muestra asignada.

La información a consignar estará indicada en el listado de identificación muestral, **“Listado de viviendas seleccionadas por conglomerado y distrito”**, a ser entregado a cada encuestador como parte de sus instrumentos (documentos) de trabajo.

1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA		
		CODIGO
DEPARTAMENTO		
PROVINCIA		
DISTRITO		
CENTRO POBLADO		
		N° DE CUESTIONARIO
		(uso interno)

Es importante realizar esta tarea al momento de recibir su material y carga de trabajo en gabinete y no realizarla en campo, sino ocasionaría lo siguiente:

- ✓ Pérdida de tiempo
- ✓ Omisión de información
- ✓ Mal registro de los nombres de los lugares de trabajo.

En Campo:

La información correspondiente a CENTRO POBLADO, debe ser validada en campo.

Si se presentara el caso de que el nombre del centro poblado no coincida con lo registrado en el croquis o listado, tache la información anotada en gabinete y anote esta nueva información en el recuadro respectivo y además anote en observaciones del cuestionario el caso, según corresponda.

Ejemplo: El poblado que por problemas climatológicos (huaycos) fue reubicado, y ahora se llama de otra manera. Se debe informar inmediatamente al supervisor y anotar en observaciones del cuestionario.

Encuestador(a): Los datos de ubicación geográfica como: DEPARTAMENTO, PROVINCIA, DISTRITO, CENTRO POBLADO (CCPP) y CÓDIGO (respectivo), ya vienen determinados en los listados de las viviendas (muestra) a trabajar. De encontrarse situaciones que confunden al encuestador, informar inmediatamente a su supervisor o coordinador de campo, los cuales indicarán el diligenciamiento correcto de estos datos solicitados.

Asimismo, es importante que los encuestadores verifiquen que los nombres de los centros poblados estén escritos de igual manera que los listados entregados.

N° DE CUESTIONARIO (Uso interno):

Este recuadro solo será de uso exclusivo durante la etapa de digitación. **No debe ser llenado** por el (la) encuestador(a).

Ejemplos de casos de corrección de diligenciamiento de “UBICACIÓN GEOGRÁFICA”:

- En caso que se anote información y se comete un error de escritura, no sobrescriba, trace 2 líneas sobre la palabra mal escrita y anote lo correcto al costado.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA	
DEPARTAMENTO	APURIMAC
PROVINCIA	ANDAHUAYLAS
DISTRITO	ACOBAMBA
CENTRO POBLADO	PACCHA ACOS



UBICACIÓN GEOGRAFICA	
DEPARTAMENTO	APURIMAC
PROVINCIA	ANDAHUAYLAS
DISTRITO	ACOBAMBA
CENTRO POBLADO	ACOS PACCHA PACCHA ACOS



CORRECTO

- Cuando más de un encuestador trabaje en un mismo lugar, deben de verificar que todos hayan escrito igual los datos de UBICACIÓN GEOGRÁFICA. Se debe anotar de acuerdo al listado entregado. Si el poblado fue reubicado y cambió de nombre se debe actualizar la información, ésta deberá ser de acuerdo a como indique la autoridad del lugar.

Encuestador 1: **CORRECTO**

UBICACIÓN GEOGRAFICA	
DEPARTAMENTO	APURIMAC
PROVINCIA	ANDAHUAYLAS

DISTRITO	OCOBAMBA
CENTRO POBLADO	COLCCA PACCHA

Encuestador 2: **INCORRECTO, CORRIJA SEGÚN INSTRUCCIÓN (TACHE Y ANOTE CORRECTAMENTE)**

UBICACIÓN GEOGRAFICA	
DEPARTAMENTO	APURIMAC
PROVINCIA	ANDAHUAYLAS
DISTRITO	POCOBAMBA
CENTRO POBLADO	COLCA PACCHA

OCOBAMBA

COLCCA PACCHA

7.2. UBICACIÓN MUESTRAL

En esta sección se anotarán los datos relacionados a la identificación del N° de conglomerado; N° de vivienda; zona, sección, manzana (mza.), Estrato (Rural, Resto Urbano, Grandes ciudades, Lima Metropolitana y Callao).

El N° de conglomerado, la zona, sección, mza. y el estrato será transcrita del documento **“Listado de viviendas seleccionadas por conglomerado y distrito”** que se entregará dentro del legajo de trabajo de (el/la) encuestador(a).

El N° de vivienda corresponderá al número de vivienda seleccionada según el procedimiento establecido en la sección 5.1 y 5.2. Asimismo, se deberá registrar si la vivienda es reemplazo o no. Tener en cuenta los criterios de reemplazo de vivienda establecidos en la sección 5.4.1.

2. UBICACIÓN MUESTRAL																
N° DE CONGLOMERADO																
N° DE VIVIENDA	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">REEMPLAZO</th> </tr> <tr> <th>SÍ</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				REEMPLAZO		SÍ	NO								
REEMPLAZO																
SÍ	NO															
ZONA, SECCIÓN, MZA.																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">ESTRATO (MARQUE CON "X")</th> </tr> <tr> <th>RURAL</th> <th>RESTO URBANO</th> <th>GRANDES CIUDADES</th> <th>LIMA METROPOLITANA y CALLAO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>					ESTRATO (MARQUE CON "X")				RURAL	RESTO URBANO	GRANDES CIUDADES	LIMA METROPOLITANA y CALLAO	1	2	3	4
ESTRATO (MARQUE CON "X")																
RURAL	RESTO URBANO	GRANDES CIUDADES	LIMA METROPOLITANA y CALLAO													
1	2	3	4													

7.3. DATOS DE LA VIVIENDA

En esta sección se anotará de manera clara **el número de hogares en cada vivienda y el número de personas entre 18 y 70 años en cada una de ellos**. También se anotarán los datos de la dirección de la vivienda seleccionada.

En esta sección además se deberá anotar:

- (1) Una referencia para ubicar la vivienda. Esta referencia debe ser clara y breve. Ejemplo: Frente a la botica San Juan, por el cruce de las avenida México y el jirón San Pablo, etc.
- (2) El número de teléfono (fijo o celular) para efecto de posterior contacto.

3. DATOS DE LA VIVIENDA								
3.1 DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA								
Nombre de la Calle, Jirón, Avenida, Pasaje, etc.	N°	Int. / Dpto	Piso	Mz.	Lote	Km.	Comité N°	
3.2 NRO HOGARES EN VIVIENDA	3.2 NUMERO TOTAL DE PERSONAS ENTRE 18 y 70 AÑOS POR CADA HOGAR EN LA VIVIENDA							
	Hogar 1	Hogar 2	Hogar 3	Hogar 4	Hogar 5	Hogar 6	Hogar 7	Hogar 8
3.4 REFERENCIA DE LA VIVIENDA							3.5 TELÉFONO	

DEFINICIONES:

- **Hogar:** Persona o conjunto de personas, sean parientes o no, que ocupan en su totalidad o en una parte una vivienda; comparten al menos las comidas principales y atienden en común otras necesidades básicas, con cargo a un presupuesto común.

Para la determinación del número de hogares en la vivienda se aplicarán los criterios siguientes:

- ✓ Que han vivido debajo del mismo techo al menos 30 días acumulados en los últimos 12 meses.
- ✓ Que comparten los alimentos de la misma olla cuando están juntos.

IMPORTANTE: Si se presenta el caso de haber más de un hogar dentro de una vivienda, solamente se debe entrevistar el hogar con mayor número de miembros entre 18 y 70 años de edad. Se debe tener especial cuidado de no mezclar o incluir información de los otros hogares ni personal de servicio.

- **Personal de servicio:** persona que efectúa labores de aseo, cocina, lavado, asistencia, cuidado de niños y demás, propias de la conservación de una residencia o casa, y del desenvolvimiento de la vida de un hogar, que no importen el lucro o negocio para el empleador o sus familiares. No se consideran dentro de la población objetivo ya que se asume que, a la vez, habitan la vivienda de su propia familia.

7.4. DATOS DEL ENTREVISTADO

Una vez seleccionada la persona a entrevistar, según el procedimiento detallado en el punto 5.3, el (la) encuestador(a) registrará los datos de la persona seleccionada: nombre (sin apellido) y fecha de cumpleaños (día y mes). Asimismo, deberá indicar si la persona seleccionada fue entrevistada o no.

En caso la persona seleccionada inicialmente no pudiera ser entrevistada, sea porque se encuentre ausente o rechace la entrevista, y se le reemplace según los criterios establecidos en la sección 5.4.2, se deberá registrar el nombre y la fecha de cumpleaños de la persona de reemplazo. Finalmente sea anotará el orden de selección, según el criterio del último cumpleaños.

4. DATOS DEL ENTREVISTADO						
Persona seleccionada	Cumpleaños DD/MM	Persona Entrevistada		Persona reemplazo	Cumpleaños DD/MM	Orden en la selección
		SÍ	NO			

7.5. DATOS DE CONTROL

Es importante conocer los nombres o apellidos del encuestador que realizó la entrevista, a fin de que

cuando se revisen los cuestionarios se conozca quién realizó la encuesta. Asimismo, se registrará el nombre del supervisor de campo que de forma presencial constató la información recabada en campo y/o revisó en gabinete el cuestionario.

Posteriormente, anotará sus datos el crítico codificador que revisó el cuestionario en campo, y la persona encargada de la digitación del cuestionario.

La sección para el registro de los datos del encuestador está compuesta por 2 casilleros. En el primer casillero, de izquierda a derecha, solo se anotará el nombre (ejemplo: PABLO, JUAN, MANUEL, etc.). De existir 2 personas con el mismo nombre en el equipo de trabajo se anotará así: J. PEÑA, J. PEREZ, J. VALDERRAMA, etc. En el segundo casillero se anotará el código asignado a el (la) encuestador(a) por la coordinación de campo.

5. DATOS DE CONTROL							
ENCUESTADOR		SUPERVISOR		CRÍTICO-CODIFICADOR		DIGITADOR	

7.6. DATOS DE LA ENTREVISTA

Es importante conocer la **fecha y hora** en que se ejecutó la encuesta, y de ser el caso, la fecha y hora de la próxima visita a realizar a la vivienda. Tenga presente que cada encuesta tiene un **tiempo de ejecución promedio** (cumpliendo con la calidad requerida). Ejecutarla en menores tiempos a los comprobados genera dudas de la calidad de la información.

6. DATOS DE LA ENTREVISTA						
VISITAS	FECHA	HORA		PRÓXIMA VISITA		RESULTADO DE LA VISITA*
		DE	A	FECHA	HORA	
PRIMERA						
SEGUNDA						
TERCERA						

*Vivienda: Entrevistada completa (1), Entrevistada parcialmente (2), Rechazada (3), Con personas ausentes (4), Desocupada (5).

6.1. La entrevista se realiza en: 1. Castellano. 2. Quechua. 3. Aymara. 4. Otro (Indique).....

Para el llenado de los campos de esta sección tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ La información de “Fecha” se anotará con el formato (día/mes/año), por ejemplo: 3/5/2015.
- ✓ La información de “Hora” se anotará con el formato de 24 horas en hora y minutos, por ejemplo: 10.00 (10 de la mañana), 15.30 (3 de la tarde y media). La hora de inicio debe ser considerada desde el momento que el (la) encuestador(a) toca la puerta y la hora de término al momento que se retira de la vivienda. Esta información debe ser anotada en campo y no en gabinete (oficina).
- ✓ En la “Próxima Visita” se anotará la fecha y hora (de la manera indicada previamente), de la visita acordada con el informante, para realizar o continuar con la entrevista.
- ✓ En “Resultado de la Visita” se anotará el estado de la vivienda de acuerdo a los códigos que están debajo del recuadro: (1) Entrevistada completa; (2) Entrevistada parcialmente; (3) Rechazada; (4) Con personas ausentes; (5) Desocupada. La descripción y tratamiento de cada estado de la vivienda se encuentran detallados en el Capítulo V, Sección 5.4 “Condición de la Vivienda y Criterios para reemplazo”.

Al visitar una vivienda, se pueden presentar los casos siguientes:

- a. Que la vivienda esté desocupada, es decir que claramente no sea habitada por personas. En este caso, en la columna “Resultado de la Visita” anote el código (5) *Desocupada*.

- b. Que la vivienda sea claramente habitada por personas, pero estas se encuentren ausentes. En ese caso, en la columna “Resultado de la Visita” anote el código (4) *Con personas ausentes*. De acuerdo con los criterios establecidos en la sección 5.4.1, la vivienda podrá ser visitada hasta en tres oportunidades si está ubicada en la zona urbana, y dos veces en la zona rural. Si hasta la tercera visita (segunda en rural) no se consigue aplicar el cuestionario, la vivienda será tratada como una vivienda desocupada.
- c. Que al ir a la vivienda atienda una persona calificada y NO se inicie la entrevista en la vivienda. En este caso en la columna “Resultado de la Visita”, anote el código de (3) *Personas ausentes* y registre la próxima visita.
- d. Que al ir a la vivienda atienda una persona no calificada (menor de edad, empleada del hogar o visita) por lo cual NO se inicia la entrevista en la vivienda. En este caso, en la columna “Resultado de la Visita” anote el código (4) *Con personas ausentes*, y la información de la fecha y hora de la visita concertada debe ser anotada en el casillero “Próxima visita”.
- e. Que se inicie la entrevista y no se culmine. En este caso, en la columna “Resultado de la Visita” deberá anotar el código (2) *Entrevistada parcialmente*, y pactar una siguiente visita para completar el cuestionario. La fecha y hora concertada debe ser anotada en el casillero “Próxima Visita”.
- f. De haber concertado una cita, y el informante no se encontrara, el encuestador(a) anotará la fecha y hora de la visita en la fila “Segunda Visita”, y en el “Resultado de la Visita” anotará el código (4) *Con personas ausentes*. De haber alguna persona que sea miembro del hogar le solicitará la hora probable de llegada del informante y anotará la fecha y hora en el casillero “Próxima Visita”.
- g. Que todos los integrantes del hogar elegibles rechacen la entrevista. En ese caso, anote en la columna “Resultado de la Visita” el código (3) *Rechazada*, y realizar el reemplazo de la vivienda según el procedimiento establecido en la sección 5.4.1.

Encuestador(a):

No olvide que la entrevista es solo con la persona seleccionada y por ningún motivo se hará de forma referencial con otro miembro del hogar.

En el recuadro 6.1, el encuestador deberá indicar el idioma en que se realiza la entrevista. El idioma en que se vaya a realizar la entrevista será determinado en el primer contacto con el entrevistado, y corresponderá al idioma que el entrevistado utiliza más cómodamente para comunicarse.

6.1. La entrevista se realiza en: 1. Castellano. 2. Quechua. 3. Aymara. 4. Otro (Indique).....

7.7. GEOREFERENCIACIÓN

En este recuadro se registrarán las coordenadas geográficas (longitud y latitud) de la vivienda visitada. Esta información será capturada mediante un instrumento de posicionamiento global (GPS) que se le asignará a cada supervisor.

7. GEO-REFERENCIACIÓN			
COORD. GEOGRÁFICAS (GPS) :	Longitud:		Latitud:

CAPÍTULO VIII: INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS Y OBJETIVOS DEL DILIGENCIAMIENTO DE LA SECCIONES DEL CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

A continuación se detallarán los objetivos que busca cada pregunta y las instrucciones para el registro de la información en cada una de ellas, con la finalidad de instruir al encuestador y a los funcionarios encargados de supervisar la encuesta.

8.1. SECCIÓN I: PREGUNTAS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN

Objetivo: Conocer las características de la persona entrevistada y de la vivienda, las cuales permitirán realizar cortes a los resultados, servir de controles y definir perfiles.

Antes de empezar a leer las preguntas de esta sección, lea lo indicado en la pestaña siguiente:

E: Lea “Voy a empezar con algunas preguntas generales sobre Ud. y su vivienda”

- **Pregunta 1. ¿Cuál es su relación con el jefe de hogar?:** Esta pregunta permite conocer a la persona entrevistada y su relación de parentesco con el jefe del hogar. Circule la respuesta indicada por el informante.

SECCIÓN I: PREGUNTAS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN	
Relación de parentesco y características del entrevistado	
1. ¿Cuál es su relación con el jefe de hogar?	
Es el Jefe / Jefa	1
Esposo(a)	2
Hijo(a)	3
Yerno/Nuera	4
Nieto	5
Padre/Madre/Suegro(a)	6
Otro (Indique)	7

Definiciones:

Jefe del hogar: Es la persona, a quien los demás miembros del hogar reconocen como tal y reside habitualmente en la vivienda. Si no existe un Jefe del Hogar se deberá tener en cuenta los siguientes criterios para determinar al jefe del hogar: Sostén económico del hogar y/o Responsable del hogar.

- **Pregunta 2. Sexo** **E: Observe y anote:** Permitirá conocer el género de la persona entrevistada. Esta pregunta no se realiza, sólo observe y anote.

2. Sexo E: Observe y anote:	
Hombre	1
Mujer.....	2

- **Pregunta 3. ¿Cuántos años cumplidos tiene?:** Permitirá conocer la edad de la persona entrevistada. Anote en el recuadro la edad en años cumplidos que indica el informante. **E: Registre un número.**

3. ¿Cuántos años cumplidos tiene?

E: Registre un número.

- **Pregunta 4. Actualmente ¿Cuál es su estado civil?:** Permitirá conocer el estado o situación civil de la persona entrevistada. Circule la respuesta indicada por el informante.

4. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero..... 1

Casado, conviviente o concubino..... 2

Divorciado, separado o viudo..... 3

- **Pregunta 5. Por favor, indique el total de miembros de su hogar. No considere el personal de servicio:** Permitirá conocer el número de personas que viven con la persona entrevistada. E: Registre número.

5. Por favor, indique el total de miembros de su hogar. No considere el personal de servicio.

E: Registre un número.

Definiciones:

Personal de servicio: persona que efectúa labores de aseo, cocina, lavado, asistencia, cuidado de niños y demás, propias de la conservación de una residencia o casa, y del desenvolvimiento de la vida de un hogar, que no importen el lucro o negocio para el empleador o sus familiares. No se consideran dentro de la población objetivo ya que se asume que, a la vez, habitan la vivienda de su propia familia.

- **Pregunta 6. ¿Cuál es el idioma que aprendió primero?:** Permitirá conocer la lengua materna. Circule la respuesta indicada por el informante.

6. ¿Cual es el idioma que aprendió primero?

Castellano..... 1

Quechua..... 2

Aymara..... 3

Otra lengua nativa (Indique)..... 4

Lengua extranjera (Indique)..... 5

Es sordo mudo..... 6

- **Pregunta 7. ¿Sabe leer y escribir?:** Permitirá conocer si la persona entrevistada sabe leer y escribir. Circule la respuesta indicada por el informante.

7. ¿Sabe leer y escribir?

<i>Sí</i>	1
<i>No</i>	2
<i>Más o menos</i>	3
<i>No responde</i>	4

- **Pregunta 8. ¿Cuál es el último nivel de estudios que aprobó? (Mención espontánea):** Permitirá conocer el grado de instrucción de la persona entrevistada. Leer la pregunta y esperar la respuesta del informante.

8. ¿Cuál es el último nivel de estudios que aprobó?
(Mención espontánea)

<i>No fue a la escuela</i>	1
<i>Educación inicial</i>	2
<i>Primaria incompleta</i>	3
<i>Primaria completa</i>	4
<i>Secund. Incompleta</i>	5
<i>Secund. Completa</i>	6
<i>Sup. no universitaria incompleta</i>	7
<i>Sup. no universitaria completa</i>	8
<i>Sup. Universitaria incompleta</i>	9
<i>Sup. Universitaria completa</i>	10
<i>Postgrado</i>	11

- **Pregunta 9. ¿Qué materiales predominan en su vivienda? (Mención espontánea):** Permitirá conocer las condiciones de la vivienda de la persona entrevistada en base al material predominante en la construcción de las paredes, los pisos y los techos.

Leer la pregunta y esperar la respuesta del informante. **E: En caso el entrevistado no defina, por observación marque la respuesta.**

9. ¿Qué materiales predominan en.....de su vivienda?
(Mención espontánea)

E: En caso que el entrevistado no defina, por observación marque la respuesta.

9.1. Las paredes	
<i>Ladrillo o bloque de cemento</i>	1
<i>Adobe o tapia</i>	2
<i>Quincha (caña con barro)</i>	3
<i>Piedra con barro</i>	4
<i>Madera</i>	5
<i>Estera</i>	6
<i>Otro(Indique)</i>	7

9.2. Los pisos	
<i>Parquet o madera pulida</i>	1
<i>Láminas asfálticas, vinílicos o similares</i>	2
<i>Losetas, terrazos o similares</i>	3
<i>Madera (entablados)</i>	4
<i>Cemento</i>	5
<i>Tierra</i>	6
<i>Otro(Indique)</i>	7

9.3. Los techos	
<i>Concreto armado</i>	1
<i>Madera</i>	2
<i>Tejas</i>	3
<i>Plancha de calamina, fibra o similares (ETERNIT)</i>	4
<i>Caña o estera con torta de barro</i>	5
<i>Paja, hojas de palmera, etc</i>	6
<i>Otro(Indique)</i>	7

MATERIAL DE LAS PAREDES:**ENCUESTADOR(A):**

- Aplique el sondeo respectivo para determinar el material predominante en las paredes exteriores. Si, por ejemplo, el 60% de las paredes de la vivienda es de ladrillo o bloque de cemento y el 40% es de adobe o tapia, encierre en un círculo el código 1: "Ladrillo o bloque de cemento".
- Si, por ejemplo, el material predominante de las paredes exteriores es caña de guayaquil sin barro, encierre en un círculo el código 7 (Otro (Indique)) y en la línea indique, anote caña de guayaquil sin barro.
- En algunas zonas rurales hay viviendas que no tienen paredes y sólo están compuestas por un techo de hojas de palma y columnas (horcones) que lo sujetan; en este caso, encierre en un círculo el código 7 (Otro (Indique)) y en la línea indique, anote NO TIENE, con la respectiva observación.
- Si el informante manifiesta que utiliza las paredes exteriores laterales de los vecinos, que son de ladrillo y sólo el frontis de su vivienda tiene triplay, en este caso, encierre en un círculo el código 7 (Otro (Indique)) y en la línea indique, anote PARED DE LADRILLO DEL VECINO, con la respectiva observación.
- En caso el (la) informante no sepa identificar, usted identifique y marque.

1) LADRILLO O BLOQUE DE CEMENTO**2) ADOBE O TAPIA****3) QUINCHA (CAÑA O BARRO)**

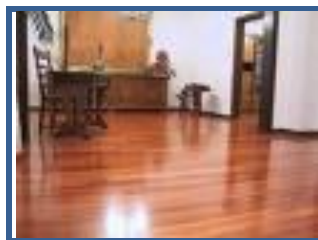
4) PIEDRA CON BARRO5) MADERA6) ESTERA7) OTRO MATERIAL (CAÑA GUAYAQUIL)**MATERIAL DE LOS PISOS:**

Material predominante en los pisos se refiere al material que cubre la mayor parte de los pisos de las habitaciones de las viviendas.

ENCUESTADOR(A):

- Aplique el sondeo respectivo para determinar el material predominante en los pisos.
- Si el 60% de los pisos de la vivienda es de cemento y el 40% es de tierra, encierre en un círculo el código 5 (Cemento).
- En caso el (la) informante no sepa identificar, usted identifique y marque.

1) **PARQUET O MADERA PULIDA**



2) **LÁMINAS ASFÁLTICAS, VINÍLICAS O SIMILARES**



3) **LOSETAS O TERRAZOS O SIMILARES**



4) **MADERA (ENTABLADOS)**



5) **CEMENTO**



6) **TIERRA**



7) OTRO (PIEDRA, MARMOL)**MATERIAL DE LOS TECHOS:**

Material predominante en los techos se refiere al material que cubre la mayor parte de los techos de las habitaciones de las viviendas

ENCUESTADOR(A):

- *Aplique el sondeo respectivo para determinar el material predominante en los techos.*
- *Si el 60% de los techos es de concreto armado y el 40% es de planchas de calamina, encierre en un círculo el código 1: Concreto armado.*
- *Si el material predominante en los techos es caña sin barro marque el código 8 (Otro (Indique)) y en la línea indique, anote caña sin barro.*
- *En caso el (la) informante no sepa identificar, usted identifique y marque.*

1) CONCRETO ARMADO**2) MADERA****3) TEJAS**

4) PLANCHA DE CALAMINA, FIBRA O SIMILARES (ETERNIT)



5) CAÑA O ESTERA CON TORTA DE BARRO



6) PAJA, HOJAS DE PALMERA



7) OTRO: CARTÓN Y/O, LATAS, PLÁSTICOS, ETC.



- **Pregunta 10. El abastecimiento de agua de la vivienda procede de....:** Permitirá conocer la forma y procedencia del abastecimiento y calidad de agua con que cuenta la vivienda de la persona entrevistada. Leer cada alternativa y marque la respuesta indicada por el informante.

10. El abastecimiento de agua de la vivienda procede de:

Agua potable de red pública dentro de la vivienda.....	1
Agua potable de red pública fuera de la vivienda, pero dentro de la quinta, callejón o edificio.....	2
Agua potable de pilón de uso público.....	3
Pozo	4
Agua entubada, río, acequia, manantial o similar.....	5
Camión – cisterna, “aguatero”	6
Otro (Indique)	7

CASOS:

- ✓ Cuando el abastecimiento de agua proviene simultáneamente de pilón público y de pozo, se considerará el de mayor consumo y en observaciones se anotará que el hogar se abastece de agua de pilón público y pozo.
- ✓ Cuando la vivienda seleccionada tiene servicio de agua por tuberías (instalación propia), que proviene de río o manantial y no tiene ningún tipo de tratamiento, es decir, es AGUA NO POTABLE, encierre en un círculo el código 5 (Agua entubada, río, acequia, manantial o similar).
- ✓ Solo considere Red pública a las instalaciones de un servicio formal y legal de distribución de agua potable.
- ✓ Si el (la) informante manifiesta que actualmente el servicio de agua de su vivienda ha sido cortado por falta de pago y se abastece de agua de la Casa del Vecino, encierre en un círculo el código 7 (Otro (Indique)), anotando “Casa del Vecino de.....”, completando la condición ya sea red pública, pozo, etc.

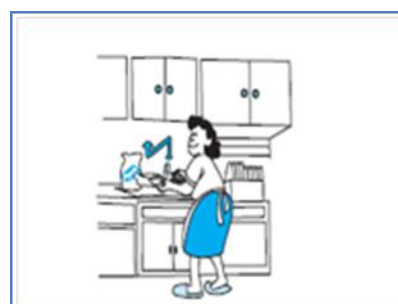
Por excepción: Cuando la vivienda seleccionada tiene servicio de agua por tuberías (instalación propia) procedente de un pozo, manantial, etc. y recibe tratamiento, considere el código 1 (Agua potable de red Pública dentro de la vivienda) ya que recibe tratamiento.

DEFINICIONES:

- ✓ **Abastecimiento de agua:** Es la forma de abastecimiento y procedencia del agua utilizada por el hogar.
- ✓ **Red pública de agua:** Es el sistema de tuberías, ubicadas en el subsuelo de la vía pública, por el que se provee de agua potable a las viviendas. Este servicio (el caño) puede estar ubicado dentro o fuera de la vivienda.

Formas de abastecimiento:

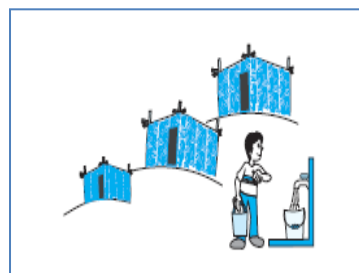
- 1) **AGUA POTABLE DE RED PÚBLICA DENTRO DE LA VIVIENDA:** Cuando existe conexión propia de agua dentro de la vivienda.



- 2) **AGUA POTABLE DE RED PÚBLICA FUERA DE LA VIVIENDA, PERO DENTRO DE LA QUINTA, CALLEJÓN O EDIFICIO:** Cuando la conexión de agua está ubicada en el patio, pasadizo, etc. de los callejones, corralones, etc.



- 3) **AGUA POTABLE DE PILÓN DE USO PÚBLICO.-** Cuando en la vivienda se abastecen de agua proveniente de un grifo o pílón ubicado en la calle u otro lugar público.



- 4) **POZO.-** Cuando en la vivienda se abastecen de agua del subsuelo, proveniente de un pozo, el cual puede estar ubicado dentro o fuera de la vivienda independientemente de cómo sea acumulada y distribuida en la vivienda.



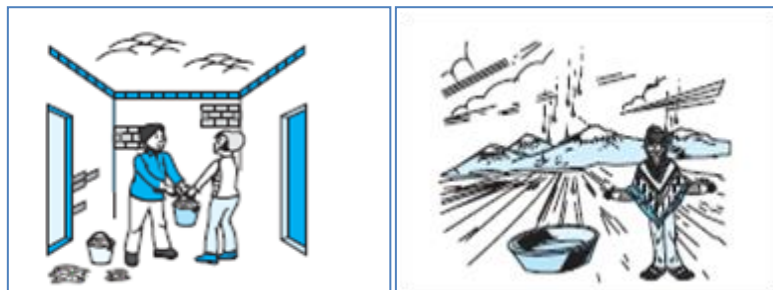
- 5) **AGUA ENTUBADA, RIO, ACEQUIA, MANANTIAL O SIMILAR.-** Cuando en la vivienda se abastecen de agua proveniente de río, acequia, manantial, puquio, lago, etc. Independientemente de cómo sea acumulada y distribuida en la vivienda.



- 6) **CAMIÓN – CISTERNA, “AGUATERO”.-** Cuando en la vivienda se abastecen de agua de un camión-cisterna, carreta del aguatero, etc., independientemente de dónde sea acumulada esta agua y de cómo sea distribuida en la vivienda.



- 7) **OTRO.-** Cuando el abastecimiento de agua es de una forma diferente a las anteriores. Ejemplo: Agua de lluvia, agua de nieve derretida, red pública de la casa del vecino, etc. (agua de lluvia y casa de vecino).



- **Pregunta 11. El baño o servicio higiénico de la vivienda está conectado a:...** Permitirá conocer si el hogar dispone o no de servicio higiénico (ACCESO al servicio), su ubicación y forma de eliminación de residuos humanos, permitirá tener una apreciación más general respecto a la calidad de vida de los habitantes; y es un componente elemental en la determinación del bienestar social.

Leer cada alternativa y marcar la respuesta indicada por el informante.

11. El baño o servicio higiénico de la vivienda está conectado a:	
La Red pública dentro de la vivienda.....	1
La Red pública fuera de la vivienda, pero dentro de la edificación	2
Pozo séptico.....	3
Pozo ciego o negro (letrina).....	4
Río, acequia o canal.....	5
Otro (Indique).....	6
No tiene servicio higiénico.....	7

CASOS:

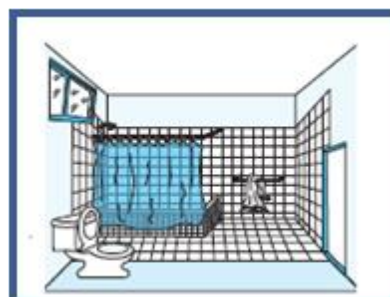
- ✓ Si el hogar tiene instalado tuberías de desagüe, pero su destino final es un canal o río, entonces encierre en un círculo el código 5 (río, acequia, o canal).

DEFINICIONES:

- ✓ **Red pública de alcantarillado.**- Es el sistema de tuberías ubicado en el subsuelo de la vía pública, por el cual las viviendas desechan los residuos humanos.

Formas de desagüe y alcantarillado:

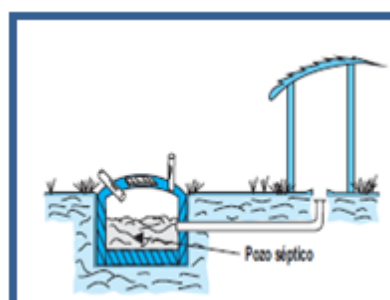
- 1) **RED PÚBLICA DENTRO DE LA VIVIENDA:** Cuando el servicio higiénico está dentro de la vivienda y conectado a la tubería de desagua de la red pública.



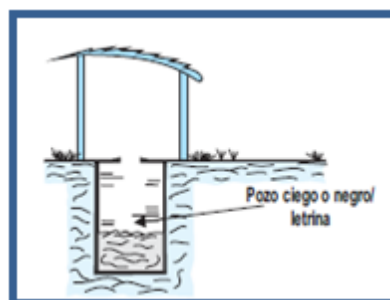
- 2) **RED PÚBLICA FUERA DE LA VIVIENDA PERO DENTRO DE LA EDIFICACIÓN:** Cuando el servicio higiénico está dentro del perímetro del edificio, como es el caso de los corralones y casas de vecindad.



- 3) **POZO SÉPTICO:** Cuando los residuos humanos son enviados directamente a un pozo, el cual recibe tratamiento con cal, ceniza, etc.



- 4) **POZO CIEGO O NEGRO (LETRINA):** Cuando los residuos humanos son enviados directamente a un pozo, el cual no recibe tratamiento alguno.



- 5) **RÍO, ACEQUIA O CANAL:** Cuando los residuos humanos son eliminados directamente a una acequia, río, canal, etc.



- 6) **OTRO (INDIQUE):** Cuando su baño o servicio higiénico posee otro tipo de conexión no especificado en las anteriores



7) NO TIENE SERVICIO HIGIÉNICO: Cuando la vivienda no dispone de servicio higiénico alguno.

- **Pregunta 12. Por favor indique si su vivienda cuenta con...:** Permitirá conocer con qué otro tipo de servicios cuenta la vivienda de la persona entrevistada. El encuestador deberá leer cada alternativa y marcar Sí o No.

12. Por favor, indique si su vivienda cuenta con:

Servicios	Sí	No
12.1.Electricidad	1	2
12.2.Teléfono Fijo	1	2
12.3.TV por Cable	1	2
12.4.Internet	1	2
12.5.Panel Solar	1	2
12.6.Gas	1	2
12.7. Celular	1	2

- **Pregunta 13. ¿Cuántos dormitorios o habitaciones exclusivos para dormir tiene en su vivienda?:** Permitirá conocer el número de cuartos o espacios en la vivienda destinados exclusivamente para dormir; no se incluyen otros espacios disponibles para habitar (tales como cuartos de uso múltiple, salones, comedor, etc.) que puedan ser usados ocasionalmente para dormir.

13. ¿Cuántos dormitorios o habitaciones exclusivos para dormir tiene en su vivienda?

8.2. SECCIÓN II: CANALES DE ATENCIÓN

Objetivo: Determinar el acceso a los puntos de atención del sistema financiero. Medir los niveles de acceso de los puntos de atención del sistema financiero (oficina, cajero automático, cajero corresponsal).

Antes de empezar la sección, leer la pestaña que indica lo siguiente:

E: Lea “En esta sección le preguntaré acerca de los canales de atención del Sistema Financiero”

En esta sección debe mostrar detenidamente las cartillas N° 1: “Entidades del Sistema Financiero” y N° 2: “Puntos de atención”, tal como lo indica la instrucción.

E: Mostrar cartilla 1 y 2.

- **Pregunta 14. Por favor responda Sí o No: ¿Conoce Ud.....?**

14.1 Oficinas de entidades del Sistema Financiero

14.2 Cajeros automáticos

14.3 Agentes (o cajeros corresponsales)

Permitirá conocer si la persona entrevistada conoce los puntos de atención del sistema financiero, independientemente de si los use o no.

SECCIÓN II: CANALES DE ATENCIÓN			
E: Mostrar cartillas 1 y 2			
14. Por favor responda Sí o No.			
	¿Conoce Ud....		
	14.1. Oficinas de entidades del Sistema Financiero?	14.2. Cajeros automáticos?	14.3. Agentes (o cajeros corresponsales)?
Sí	1	1	1
No	2	2	2
	E: No preguntar 15.1, 16.1, 17.1, 18.1 ni 19.1.	E: No preguntar 15.2, 16.2, 17.2, 18.2 ni 19.2.	E: No preguntar 15.3, 16.3, 17.3, 18.3 ni 19.3.

Si respondió "No" a **TODAS**, ir a 20

Si la persona entrevistada NO conoce alguno de los puntos de atención, no hacer las preguntas 15, 16, 17, 18 y 19 para dicho punto; si NO conoce ninguno de los puntos de atención pasar a la pregunta 20.

DEFINICIONES:

- ✓ **Oficinas:** son los establecimientos a través de los cuales las entidades financieras atienden al público (clientes o no clientes) que desee realizar operaciones con la entidad o a través de ella.
 - ✓ **Cajeros Automáticos:** son los dispositivos electrónicos que permiten a los usuarios (clientes o no clientes) realizar diversas operaciones financieras (retiros, transferencias, depósitos, etc.), mediante la utilización de tarjetas de crédito y de débito.
 - ✓ **Cajeros Corresponsales:** son los puntos de atención de las entidades financieras, que funcionan en establecimientos comerciales, distintos de los del sistema financiero (bodegas, farmacias, etc.) y que permiten a los usuarios (clientes o no clientes) realizar diversas operaciones (pago de servicios, envío y cobro de giros, retiros, depósitos, recargas a celulares, etc.).
- **Pregunta 15. Por favor responda por los puntos de atención que estén más cerca de su vivienda o centro laboral, sin importar si los usa o no:**

Preguntar en el sentido que indica la instrucción, por cada punto de atención realizar las tres preguntas, antes de pasar al siguiente (de arriba hacia abajo).

Tenga en cuenta que estas preguntas solo se realizarán para aquellos puntos que conoce el entrevistado (para los puntos a los que respondió SI en la pregunta 14).

Pregunta 15.1. ¿A cuánto tiempo de su vivienda o centro laboral se encuentra.....?: Permitirá conocer el tiempo que toma desplazarse de la vivienda o centro laboral del informante al punto de atención del sistema financiero. Deberá anotar el tiempo en el recuadro respectivo y circular la unidad de tiempo, por ejemplo: 1 hora, 30 minutos, 2,30 horas. De no saber o no precisar el tiempo que le toma anotar el código "888" (no sabe).

Pregunta 15.2. ¿Cómo se moviliza para llegar a este punto?: Permitirá conocer el medio en que se moviliza para llegar al punto de atención más cercano a su centro laboral o vivienda.

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado.

Pregunta 15.3. ¿Considerando el tiempo que le toma y lo que gasta para llegar a..... el costo es bajo, aceptable o alto?: Permitirá conocer la opinión de la persona entrevistada sobre el costo que supone acceder al punto de atención.

15. Por favor responda por los puntos de atención que estén más cerca de su vivienda o centro laboral, sin importar si los usa o no.

E: Preguntar en este sentido				
		15.1. Una oficina	15.2. Un cajero automático	15.3. Un agente
1) ¿A cuánto tiempo de su vivienda o centro laboral se encuentra...?	Tiempo			
	E: Registre número			
	No sabe	888	888	888
	Unidad Minutos.....1 Horas.....2 Días.....3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
2) ¿Cómo se moviliza para llegar a este punto?	(Mención espontánea)			
	A pie.....1			
	En automóvil (propio/taxi).....2	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
	En transporte público (ómnibus, combi, camión).....3			
	Otro(Indique).....4			
3) ¿Considerando el tiempo que le toma y lo que gasta para llegar a este punto, el costo es bajo, aceptable o alto?	Bajo.....1			
	Aceptable.....2	1 2 3	1 2 3	1 2 3
	Alto.....3			

- **Pregunta 16. Por favor, en esta pregunta responda SÍ o No: En el último año ¿utilizó.....:** Permitirá conocer si en el último año utilizó algún punto de atención (oficina, cajero automático o agente).

Tenga en cuenta que estas preguntas solo se realizarán para aquellos puntos que conoce el entrevistado (para los puntos a los que respondió SI en la pregunta 14).

Si la respuesta es NO para alguno de los puntos de atención, no hacer las preguntas 17, 18 y 19 para dicho punto de atención; si NO utilizó ninguno de los puntos, pasar a la pregunta 20.

16. Por favor, en esta pregunta responda Si o No:

	En el último año ¿utilizó...		
	16.1. Oficinas?	16.2. Cajeros automáticos?	16.3. Agentes?
Sí	1	1	1
No	2	2	2
	E: No preguntar 17.1, 18.1 ni 19.1	E: No preguntar 17.2, 18.2 ni 19.2	E: No preguntar 17.3, 18.3 ni 19.3

Si respondió "No" a TODAS, ir a 20

- **Pregunta 17. ¿En los últimos tres meses aproximadamente ¿Cuántas veces utilizó.....?:** Permitirá conocer si en los últimos tres meses la persona entrevistada utilizó el punto de atención.

Deberá registrar el número de veces que utilizó cada punto de atención. **Si la persona entrevistada NO utilizó alguno de los puntos de atención financiera en los últimos tres meses, es decir se registra 0, no hacer las preguntas 18 y 19 para dicho punto. Si NO utilizó ninguno de los puntos en los últimos tres meses, respondió 0 a TODAS, pasar a la pregunta 20.**

17. En los últimos tres meses, aproximadamente ¿Cuántas veces utilizó...?

	17.1.Oficinas	17.2.Cajeros automáticos	17.3.Agentes
Registre número	E: Si es 0 no preguntar 18.1 ni 19.1	E: Si es 0 no preguntar 18.2 ni 19.2	E: Si es 0 no preguntar 18.3 ni 19.3

Si respondió "0" en TODAS, ir a 20

- **Pregunta 18. Por favor, en esta pregunta responda Sí o No: En los últimos tres meses, Ud.en.....:** Permitirá conocer el uso dado y tipo de operaciones realizadas en los canales de atención en los últimos tres meses.

Preguntar en el sentido que indique la instrucción para cada uno de los puntos de atención correspondientes. Por ejemplo: En los últimos tres meses, ¿Ud. realizó depósitos en oficinas?

18. Por favor, en esta pregunta responda Sí o No:
E: Preguntar en este sentido →

En los últimos tres meses, Ud. (1) en (→)	18.1. Oficinas		18.2. Cajeros automáticos		18.3. Agentes	
	Si	No	Si	No	Si	No
1) Realizó depósitos	1	2	1	2	1	2
2) Retiró dinero	1	2	1	2	1	2
3) Pagó servicios (luz, agua, estudios, etc.)	1	2	1	2	1	2
4) Recibió créditos	1	2	1	2	1	2
5) Pagó sus créditos o tarjeta de crédito	1	2	1	2	1	2
6) Realizó transferencias	1	2	1	2	1	2
7) Consultó saldos y movimientos	1	2	1	2	1	2
8) Recibió dinero de programa Juntos, Pensión 65	1	2	1	2	1	2

- **Pregunta 19. Indique por favor, ¿Usualmente, el servicio que le brindan en es bueno, regular o malo?:** Permitirá conocer la percepción de la persona entrevistada sobre el servicio brindado en los puntos de atención.

19. Indique por favor.

	¿Usualmente, el servicio que le brindan en es bueno, regular o malo?		
	19.1.Las oficinas	19.2.Los cajeros automáticos	19.3.Los agentes
Bueno	1	1	1
Regular	2	2	2
Malo	3	3	3

8.3. SECCIÓN III: OTROS CANALES

- Pregunta 20. Indique por favor:**

Preguntar de manera independiente para los servicios financieros por internet y para los servicios financieros por celular. Preguntar en el sentido que indica la instrucción.

Pregunta 20.1. ¿Conoce Ud.....?: Permitirá conocer si la persona entrevistada conoce otros tipos de canales financieros, como la banca por internet y banca por celular.

Si la persona entrevistada NO conoce alguno de estos servicios no hacer las preguntas 20.2 y 20.3 para dicho servicio; si NO conoce ninguno de estos servicios pasar a la pregunta 21.

Pregunta 20.2. ¿En los últimos tres meses, Ud. utilizó...?: Permitirá saber si el tipo de canal financiero, ha sido usado por la persona entrevistada.

Si la persona entrevistada utilizó alguno de estos servicios en los últimos tres meses no hacer pregunta 20.3 para dicho servicio; si utilizó ambos servicios pasar a pregunta 21.

Pregunta 20.3. ¿Por qué no usa....? (Mención espontánea): Permitirá conocer la razón por la cual no utiliza los otros tipos de canales financieros. Solo se preguntará a aquellos que respondieron NO en la pregunta 20.2).

Esta pregunta se recoge por **MENTIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Deberá marcar la primera mención que indique el entrevistado.

SECCIÓN III: OTROS CANALES

20. Indique por favor:

E: Preguntar en este sentido →	20.1. ¿Conoce Ud....?		20.2. ¿En los últimos tres meses, Ud. utilizó estos servicios?		20.3. ¿Por qué no usa estos servicios? (Mención espontánea)
	Sí	No E: No preguntar 20.2, ni 20.3	Sí E: No preguntar 20.3	No	No tengo internet/celular1 Es inseguro/riesgoso2 Es caro/costoso3 A veces no hay servicio4 Es complicado/difícil/ no sé cómo usarlo5 Otro (Indique)6
1) Los servicios financieros por internet E: Mostrar cartilla 3.1	1	2	1	2	
2) Los servicios financieros por celular (como tu dinero móvil, banca móvil, caja móvil, billetera electrónica) E: Mostrar cartilla 3.2	1	2	1	2	

↓
 "No" a TODAS, ir a 21

↓
 "Sí" a TODAS, ir a 21

8.4. SECCIÓN IV: FLUJOS

Ingresos

Ingresos Corrientes:

Antes de empezar la sección, considere:

Encuestador (a), lea: "En esta sección, le preguntaré acerca de su condición laboral"

- Pregunta 21. En el mes pasado, ¿Ud....** Permitirá conocer qué actividad realizó la persona entrevistada el mes pasado.

Pregunta 21.1. ¿Se desempeñó como ama de casa o se dedicó a las labores del hogar? Permitirá conocer si el (la) informante ha sido ama de casa durante el último mes. Esperar la respuesta del encuestado y marcar Sí o No.

Pregunta 21.2. ¿Se desempeñó como estudiante? Permitirá conocer si el (la) informante se ha desempeñado como estudiante durante el último mes. Esperar la respuesta del encuestado y marcar Sí o No.

21. En el mes pasado, ¿Ud....

	Sí	No
21.1. Se desempeñó como ama de casa o se dedicó a las labores del hogar?	1	2
21.2. Se desempeñó como estudiante?	1	2

- **Pregunta 22. Por favor indique Sí o No:** Permitirá conocer la situación laboral del informante.

Pregunta 22.1. ¿Ud. trabajó? (considere cachuelos) Esperar la respuesta del encuestado y marcar Sí o No. Si la respuesta es **Sí**, pasar a la pregunta **23**; si la respuesta es **No**, pasar a la pregunta **22.2**.

Pregunta 22.2. Ud. no trabajó, pero ¿tenía trabajo? Indague si el informante no trabajó porque estaba de vacaciones, licencia, debido a una huelga u otro factor. Esperar la respuesta del encuestado y marcar Sí o No. Si la respuesta es **Sí**, pasar a la pregunta **23**; si la respuesta es **No**, pasar a la pregunta **22.3**.

Pregunta 22.3. ¿Ud. tiene algún problema de salud que le impida trabajar permanentemente? Esperar la respuesta del encuestado y marcar Sí o No.

Pregunta 22.4. ¿Ud. Recibió rentas o pensión (jubilación, alimentos, invalidez, otros)? Esperar la respuesta del encuestado y marcar Sí o No. Si la respuesta es **Sí**, pasar a la pregunta **27**; si la respuesta es **No**, pasar a la pregunta **30**.

22. Por favor, indique Sí o No:

En el mes pasado:	Sí	No
22.1. ¿Ud. trabajó? (considere cachuelos)	1 (E: ir a 23)	2

En el mes pasado:	Sí	No
22.2. Ud. no trabajó, pero ¿tenía trabajo?*	1 (E: ir a 23)	2

*Por vacaciones, licencia, huelga, etc.

Actualmente:	Sí	No
22.3. ¿Ud. tiene algún problema de salud que le impida trabajar permanentemente?	1	2

En el mes pasado:	Sí	No
22.4. ¿Ud. recibió rentas o pensión (jubilación, alimentos, invalidez, otros)?	1 (E: ir a 27)	2 (E: ir a 30)

- **Pregunta 23. En el mes pasado, ¿Ud. cuántos trabajos tuvo? (considere cachuelos)**
Encuestador(a): Registre un número: Permitirá conocer el número de trabajos que tuvo la persona entrevistada. Anote en el recuadro respectivo.

<p>23. En el mes pasado, ¿Ud. cuántos trabajos tuvo? (considere cachuelos)</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 10px auto;"></div> <p>E: Registre un número.</p>
--

Para las siguientes preguntas, el encuestador(a), debe tener en cuenta lo siguiente:

Encuestador(a): Se deberá pedir al informante que comente sobre su actividad principal; es decir, aquel trabajo al que dedicó un mayor número de horas semanales

- **Pregunta 24. En el último mes, ¿En su trabajo o actividad principal Ud. se desempeñó como...?** Permitirá conocer en qué se desempeña la persona entrevistada en su trabajo.

Leer cada alternativa y marcar sólo una.

E: Lea "Por favor comente sobre su actividad principal; es decir, aquel trabajo al que dedicó un mayor número de horas semanales."	
24. En el último mes, ¿En su trabajo o actividad principal Ud. se desempeñó como....?	
Empleador o patrón.....	1
Trabajador independiente/auto empleado(no contrata trabajadores).....	2
Empleado, obrero, jornalero, peón, ayudante agrícola.....	3
Productor agropecuario o agricultor.....	4
Trabajador del hogar.....	5
Trabajador familiar no remunerado	6
Otro (Indique).....	7

- **Pregunta 25. En el último mes ¿Cuál fue el tipo de pago o ingreso que Ud. recibió por su trabajo o actividad principal?** Permitirá conocer el tipo de pago o remuneración que percibe de la persona entrevistada

Esta pregunta se recoge por RESPUESTA MÚLTIPLE, es decir, deberá leer cada alternativa y marcar en la lista todas las alternativas indicadas por el informante.

25. En el último mes, ¿Cuál fue el tipo de pago o ingreso que Ud. recibió por su trabajo o actividad principal? (Respuesta múltiple)	
Sueldo o salario.....	1
Comisión o destajo.....	2
Jornal.....	3
Ingreso (ganancia) por negocio o servicio	4
Honorarios profesionales (con RUC)	5
Ingreso como productor agropecuario.....	6
En especie (no dinero, sino alimentos, vestido, etc.)	7
Otro (Indique).....	8
No recibió	9

- **Pregunta 26. ¿Cada cuánto tiempo le pagan en su trabajo o actividad principal?:** Permitirá conocer cuándo (tiempo) recibe su pago de la persona entrevistada.

Esta pregunta se recoge por **MENTIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado.

26. ¿Cada cuánto tiempo le pagan en su trabajo o actividad principal?	
(Mención espontánea)	
Diario	1
Semanal	2
Quincenal	3
Mensual	4
Semestral	5
Otro (Indique)	6

- **Pregunta 27. ¿En qué rango ubicaría aproximadamente los ingresos que recibe al mes por todos sus trabajos, pensión y rentas?:** Permitirá aproximar los ingresos de la persona entrevistada.

27. ¿En qué rango ubicaría aproximadamente los ingresos que recibe al mes por todos sus trabajos, pensión y rentas?	
Menos de S/. 400	1
De S/. 400 hasta menos de S/. 750	2
De S/. 750 pero menos de S/. 1022	3
Más de S/. 1022 pero menos de S/. 1500	4
Más de S/. 1500 pero menos de S/. 2100	5
Más de S/. 2100	6

- **Pregunta 28. Durante el 2014, Ud. recibió estos ingresos...?:** Permitirá conocer la forma como recibió sus ingresos la persona entrevistada.

Esta pregunta se recoge por **RESPUESTA MÚLTIPLE**, es decir, deberá leer cada alternativa y marcar en la lista todas las alternativas indicadas por el informante.

28. Durante el 2014, ¿Ud. recibió estos ingresos....?	
(Respuesta múltiple)	
En efectivo	1
En una entidad financiera	2
En especie (productos, mercadería, otros)	3
Otro (Indique)	4

- **Pregunta 29. Considerando todos sus ingresos por trabajo, pensión y por rentas, ¿Ud. Cree que durante el 2014 estos ingresos fueron muy parecidos mes a mes?:** Permitirá conocer la opinión de la persona entrevistada sobre si sus ingresos han sufrido cambios.

Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente.

29. Considerando todos sus ingresos por trabajo, pensión y por rentas, ¿Ud. cree que durante el 2014 estos ingresos fueron muy parecidos mes a mes?

Si..... 1
 No..... 2
 Más o menos..... 3
 No sabe / no responde..... 4

Ingresos Adicionales:

- **Pregunta 30. Durante el 2014, ¿Ud. Recibió dinero...** Permitirá conocer si el (la) informante ha percibido otros ingresos de manera regular o habitual. Leer cada alternativa y marcar Sí o No según lo indicado por el informante. Si la respuesta es **Sí** para las alternativas **30.2 y 30.3**, preguntar **31**, sino pasar a la pregunta **33**.

30. Durante el 2014, ¿Ud. recibió dinero...

	Sí	No
30.1. De personas que viven en la misma ciudad (ej. familiares, amigos, conocidos)?	1	2
30.2. De personas que viven en otras ciudades del país?	1	2
30.3. De personas que viven en el extranjero?	1	2
30.4. De programas sociales como Juntos? (Indique cuál).....	1	2
30.5. De rifas, colectas, polladas, parrilladas, etc.?	1	2
30.6. De alguna junta, pandero o tanomoshi?	1	2
30.7. Por vender o dejar algo en una casa de empeño?	1	2
30.8. Por créditos?	1	2
30.9. Otro (Indique).....	1	2

E: Si respondió "Sí" a 30.2 o a 30.3, preguntar 31, sino pasar a 33.

- **Pregunta 31. ¿De qué forma o por qué medio suele recibir el dinero que le envían de otra ciudad del país o del extranjero?** Permitirá conocer la procedencia de los otros ingresos percibidos frecuentemente de personas que viven en otras ciudades del país o en el extranjero.

Recuerde **mostrar** la **Cartilla 1 de Entidades del Sistema Financiero** y la **Cartilla 5 de Empresas de Transferencias de Fondos** a fin de que el encuestado pueda identificar a dichas instituciones.

31. ¿De qué forma o por qué medio suele recibir el dinero que le envían de otra ciudad del país o del extranjero?

	Si	No
31.1. Empresa de transporte (terrestre, aéreo, etc.)	1	2
31.2. Por ventanilla de un banco, caja rural o municipal (giros u órdenes de pago) <i>E: Mostrar cartilla 1.</i>	1	2
31.3. Cuenta de un banco o caja rural o municipal (en cuenta propia o de familiares/amigos)	1	2
31.4. Empresas de transferencias de fondos <i>E: Mostrar cartilla 5.</i>	1	2
31.5. A través de un familiar o conocido	1	2
31.6. Otro (Indique)	1	2

- **Pregunta 32. ¿Para qué utiliza el dinero que le envían?:** Permitirá conocer de parte de la persona entrevistada cómo dispone de sus ingresos adicionales.

Esta pregunta se recoge por RESPUESTA MÚLTIPLE, es decir, deberá leer cada alternativa y marcar en la lista todas las alternativas indicadas por el informante.

32. ¿Para qué utiliza el dinero que le envían?	
<i>(Respuesta múltiple)</i>	
Atender imprevistos o emergencias	1
Compra o mejora de vivienda.....	2
Compra de algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.)..	3
Para un negocio o emprendimiento.....	4
Para los gastos diarios del hogar.....	5
Pagar deudas	6
Otros (Indique)	7

Gastos

Antes de empezar la sección, considere:

Encuestador (a), lea: “En esta sección, voy a preguntarles de manera general acerca de los gastos que Ud. realiza.”

- **Pregunta 33. ¿Envía Ud. dinero a...?:** Permitirá conocer de parte de la persona entrevistada si remite dinero al interior o exterior del país.

Leer cada alternativa y marcar Sí o No según lo indicado por el informante.

Tener en consideración lo siguiente:

Encuestador(a): Si la respuesta es “Sí” en las preguntas 33.1 o 33.2, pasar a la pregunta 34; si la respuesta es “No” en ambas preguntas, pasar a la pregunta 35

33. ¿Envía Ud. dinero a...

	Sí	No
33.1. Personas o familiares que viven en otras ciudades del país?	1	2
33.2. Personas o familiares que viven en el extranjero?	1	2

↓

"No" a AMBAS, no preguntar 34

- **Pregunta 34. ¿Por qué medio envió dinero a otra ciudad del país o del extranjero?:** Permitirá conocer los medios que asocia el entrevistado con envíos de dinero.

Esta pregunta se recoge por **RESPUESTA MÚLTIPLE**, es decir, deberá leer cada alternativa y marcar en la lista todas las alternativas indicadas por el informante.

Recuerde mostrar la **Cartilla 1 de Entidades del Sistema Financiero** y la **Cartilla 5 de Empresas de Transferencias de Fondos** a fin de que el encuestado pueda identificar a dichas instituciones.

34. ¿Por qué medio envió dinero a otra ciudad del país o del extranjero? *(Respuesta múltiple)*

Empresa de transporte (terrestre, aéreo, etc.).....1

Mediante una institución financiera (no requiere que Ud. sea cliente) *E: Mostrar cartilla 1*.....2

Cuenta de un banco, caja rural o municipal.....3

Empresas de transferencias de fondos *E: Mostrar cartilla 5*.....4

A través de un familiar o conocido.....5

Otro (Indique).....6

Pagos

- **Pregunta 35.**
Permitirá conocer de parte de la persona entrevistada si realiza pagos de sus gastos, con qué medios y con qué frecuencia.

Encuestador(a): Para el modo de pago y frecuencia utilice los códigos de respuesta de cada alternativa.

Pregunta 35.1. Por favor responda ¿Ud. realiza gastos en...?: Permitirá conocer si realiza gastos habituales como alimentación, salud, educación, vivienda, servicios, otros. Leer cada alternativa y marcar Sí o No según corresponda.

Pregunta 35.2. ¿Principalmente, cómo realiza el gasto en...?: Permitirá conocer el modo de pago que realiza. Lea cada alternativa y marque sólo una.

Pregunta 35.3. ¿Con qué frecuencia realiza el gasto en...?: Permitirá conocer la frecuencia con la que realiza los pagos. Lea cada alternativa y marque sólo una.

Tener en consideración lo siguiente:

Encuestador(a): Hacer las preguntas 35.2 y 35.3 sólo si el encuestado(a) respondió "Sí" en la

pregunta 35.1 en cada alternativa de gasto. Si la respuesta es “No” en todas las alternativas de gasto, pasar a la pregunta 36.

Pagos:

36. E: Para el modo de pago y frecuencia utilice los códigos de respuesta de cada alternativa.

E: Preguntar en este sentido ↓	35.1. Por favor responda. ¿Ud. realiza gastos en...		35.2. ¿Principalmente cómo realiza el gasto en...		35.3. ¿Con qué frecuencia realiza el gasto en...	
	Sí	No E: No preguntar 35.2 ni 35.3	En efectivo.....1 Con tarjeta de débito o crédito E: Mostrar cartilla 4.....2 Por internet.....3 Otro (Indique).....4		Diario.....1 Semanal.....2 Quincenal.....3 Mensual.....4 Bimestral.....5 Trimestral.....6 Otro (Indique).....7	
1) Alimentación o vestido?	1	2				
2) Salud o educación?	1	2				
3) Servicios (agua, luz, etc.)?	1	2				
4) Pago de deudas?	1	2				
5) Vivienda (Mantenimiento, construcción, etc.)?	1	2				
6) Mercadería para negocio?	1	2				
7) Viajes, diversión, entretenimiento?	1	2				
8) Junta, pandero o tanomoshi?						
9) Otros gastos Habituales (Indique)	1	2				

“No” a TODAS, ir a 36

8.5. SECCIÓN V: ACTIVOS Y PASIVOS

Activos

- **Pregunta 36. E: Lea “En esta sección le haré preguntas generales sobre sus propiedades.”:** Preguntar en el sentido indicado en las instrucciones (flecha). En este caso deberá hacer las preguntas para cada una de las alternativas (de izquierda a derecha).

Pregunta 36.1. ¿Usted es propietario de...?: Permitirá conocer si el entrevistado es propietario o posee algún tipo de bien mueble o inmueble.

En caso el entrevistado no tenga alguna de las propiedades indicadas no hacer las preguntas 36.2 y 36.3; si no posee ninguna propiedad pasar a la pregunta 37.


Pregunta 36.2. Si tuviera una emergencia económica, ¿Ud. podría disponer de...?: Permitirá conocer si la persona entrevistada podría disponer de alguno de las propiedades que posee en caso enfrente una emergencia. Preguntar por cada una de las alternativas que haya marcado en la pregunta 36.1.

Tenga en cuenta que esta pregunta solo se realizará para aquellas propiedades que tenga el entrevistado (para las alternativas en las que respondió Sí en la pregunta 36.1).

En caso el entrevistado tenga alguna propiedad pero no podría disponer de ella en caso de emergencia, deberá pasar a la pregunta 36.3, de lo contrario pasar a la pregunta 37.

Pregunta 36.3. ¿Por qué no podría disponer de esta propiedad?: Permitirá conocer la razón por la cual el entrevistado no podría disponer del bien en caso de una emergencia.

Leer cada una de las alternativas y registrar el código de la alternativa indicada por el entrevistado.

SECCIÓN V: ACTIVOS y PASIVOS					
Activos					
36. <i>E: Lea "En esta sección le haré preguntas generales sobre sus propiedades."</i>					
<i>E: Preguntar en este sentido</i> 	36.1. Usted es propietario de...		36.2. Si tuviera una emergencia económica, ¿Ud. podría disponer de...		36.3. ¿Por qué no podría disponer de ...
	SÍ	No <i>E: No preguntar 36.2 ni 36.3</i>	SÍ	No <i>E: No preguntar 36.3</i>	Porque está a nombre de otra persona1 Porque no es solo suya, requiere pedir permiso a alguien más2 Porque no tiene título de propiedad3 Porque está hipotecada4 Porque está en litigio5 Otro (Indique)6
1) La vivienda en que habita?	1	2	1	2	
2) Otras viviendas?	1	2	1	2	
3) Terrenos, tierras de cultivo, baldíos?	1	2	1	2	
4) Local / talleres para el negocio o empresa?	1	2	1	2	
5) Vehículos para uso particular?	1	2	1	2	
6) Vehículos para transporte público o de carga?	1	2	1	2	
7) Otra propiedad (Indique)	1	2	1	2	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">"No" a TODAS, ir a 37</div> <div style="font-size: 2em;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">"Sí" a TODAS, ir a 37</div> </div>					

- **Pregunta 37. ¿Durante el 2014, ¿Ud. ha guardado regularmente los siguientes bienes para el futuro?:** Permitirá conocer el ahorro en bienes para el futuro. El encuestador deberá preguntar por cada una de las alternativas y marcar la respuesta ("Sí" o "No") en cada una de ellas.

37. Durante el 2014, ¿Ud. ha guardado regularmente los siguientes bienes para el futuro?		
Tipos de Bienes	Sí	No
37.1. Materiales de construcción	1	2
37.2. Mercadería almacenada para venta en el futuro	1	2
37.3. Animales (no incluya mascotas)	1	2
37.4. Semillas, granos	1	2
37.5. Otro (Indique)	1	2

- **Pregunta 38. Durante el 2014 ¿Ud. ha guardado o separado dinero para lo siguiente?:** Permitirá conocer el destino del dinero guardado o separado por el (la) informante. Si la persona entrevistada no ha guardado dinero para ningún otro fin, es decir si responde "No" a TODAS las preguntas de la 38.1 a la 38.11, pasar a la pregunta 41.

38. Durante el 2014, ¿Ud. guardó o separó dinero para lo siguiente?

	Si	No
38.1. Comprar electrodomésticos	1	2
38.2. Gastos inesperados o emergencias	1	2
38.3. Necesidades futuras de educación	1	2
38.4. Iniciar un negocio propio	1	2
38.5. Comprar o mejorar terreno, casa o departamento	1	2
38.6. Comprar vehículo	1	2
38.7. Organizar boda/bautizo o participar en fiesta patronal o similar	1	2
38.8. Viajar	1	2
38.9. Ahorrar	1	2
38.10. Pagar deudas	1	2
38.11. ¿Ha guardado dinero para otros fines? (Indique).....	1	2

↓
"No" a TODAS, ir a 41

- **Pregunta 39. ¿En qué ocasiones separó o guardó este dinero?** *(Mención espontánea)*
(Respuesta múltiple): Permitirá conocer la frecuencia con que la persona entrevistada separó o guardó el dinero, para sus gastos futuros.

Esta pregunta se recoge por **MENCIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Además, al ser de **RESPUESTA MÚLTIPLE** deberá marcar todas las alternativas mencionadas de manera espontánea por el entrevistado.

39. ¿En qué ocasiones separó o guardó este dinero?
(Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

Siempre que recibí ingresos por trabajo, pensión o por rentas 1
A veces, cuando recibí ingresos por trabajo, pensión o por rentas 2
2
Cuando recibí ingresos extras en el trabajo por campaña, por
ventas extraordinarias, gratificaciones, bonos, etc.3
Cuando recibí ingresos extras de polladas, rifas,
juntas, herencia, etc.4
Nunca5
Otro (indique)6

- **Pregunta 40. ¿De qué manera separó o guardó este dinero?** Permitirá conocer la forma en la que la persona entrevistada separó o guardó el dinero para gastos futuros, si lo hizo a través de alguna entidad financiera, amigos, familiares, en casa o de alguna otra manera.

Preguntar por cada alternativa y marca la respuesta ("Sí" o "No") en cada una de ellas. Cuando pregunte 40.1 deberá mostrar detenidamente al entrevistado la cartilla N°1: "Entidades del Sistema Financiero", a fin de ayudarle a identificar a las instituciones financieras.

40. ¿De qué manera separó o guardó este dinero?

	Sí	No
40.1. Lo guardó en una institución financiera E: Mostrar cartilla 1.	1	2
40.2. Lo guardó en una cooperativa	1	2
40.3. Lo guardó en casa	1	2
40.4. Participó en una junta, pandero o tanomoshi	1	2
40.5. Se lo dio a amigos o familiares o a alguien de confianza	1	2
40.6. Lo prestó	1	2
40.7. Otro (Indique)	1	2

- **Pregunta 41. Indíqueme por favor: Actualmente ¿Ud. tiene una cuenta de..... en alguna institución financiera?:** Permitirá conocer si actualmente el (la) informante utiliza algún mecanismo de ahorro formal para guardar su dinero, es decir si tiene alguna cuenta de ahorro, a plazo o CTS, en alguna institución financiera.

DEFINICIONES:

- ✓ **Cuenta de horro o Cuenta Sueldo:** Es una cuenta en la que se puede retirar su dinero de a pocos y cuando lo desee. El empleador también puede realizar depósitos (sueldo).
- ✓ **Cuenta a Plazo:** Es una cuenta en la que le dan la tasa de interés que le prometieron solo si su depósito permanece por el tiempo o plazo acordado.
- ✓ **Cuenta CTS (Compensación por Tiempo de Servicio):** Es una cuenta donde el empleador le deposita a su trabajador un porcentaje de su sueldo por cada año de trabajo. Es un beneficio para los trabajadores dependientes.

41. Indíqueme por favor:

Actualmente, ¿Ud. tiene una cuenta... en alguna institución financiera?	Sí	No
41.1. De ahorro o cuenta Sueldo?	1	2 E: No preguntar 43.1 ni la parte A de 44.
41.2. A plazo?	1	2 E: No preguntar 43.2 ni la parte B de 44.
41.3. CTS?	1	2 E: No preguntar 43.3 ni la parte C de 44.

“Sí” a ALGUNA, ir a 43

“No” a TODAS, ir a 42

En caso sea necesario, el (la) encuestador(a) deberá leer detenidamente los conceptos de los tipos de cuenta, que se indican en el cuestionario.

El (la) encuestador(a) deberá preguntar por cada una de las alternativas y marcar la respuesta (“Sí” o “No”) en cada caso.

Si la persona entrevistada tiene alguna cuenta pase a la pregunta 43, si no tiene ninguna de estas cuentas pase a la pregunta 42.

- **Pregunta 42. Señale la principal razón por la que no tiene cuenta de depósito en una institución financiera (Mención espontánea):** Permitirá conocer la razón principal por la cual el (la) informante no tiene una cuenta de depósito en una institución financiera.

Esta pregunta se recoge por **MENCIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Deberá marcar la primera mención que indique el entrevistado.

Solo se preguntará a aquellas personas que en la pregunta 41 indicaron que no tienen ninguna cuenta en alguna institución financiera. Al finalizar la pregunta, deberá pasar a la pregunta 51.

42. Señale la principal razón por la que <u>no</u> tiene ninguna cuenta de depósito en una institución financiera (Mención espontánea)	
No me tratan bien	1
No confío, el dinero no está seguro	2
No se puede retirar el dinero fácilmente	3
Los horarios no son convenientes	4
No se gana mucho	5
Cobran comisiones	6
He tenido una mala experiencia	7
Me queda muy lejos	8
Piden muchos documentos	9
No veo ninguna ventaja en hacerlo	10
No lo había pensado	11
Desconocimiento	12
Otro (Indique)	13
E: Al finalizar esta pgta, ir a 51.	

- **Pregunta 43. Indíqueme por favor, ¿En qué tipo de entidad tiene Ud. su cuenta....? (Respuesta múltiple) E: Mostrar detalladamente cartilla 1:** Permitirá conocer el tipo de entidad en la que el (la) informante tiene alguna cuenta de depósito, sea de ahorro, a plazo o CTS.

Pregunta 43.1. ¿En qué tipo de entidad tiene Ud. su cuenta de ahorro o cuenta sueldo?

Pregunta 43.2. ¿En qué tipo de entidad tiene Ud. su cuenta a plazo?

Pregunta 43.3. ¿En qué tipo de entidad tiene su cuenta CTS?

Esta pregunta se recoge por **RESPUESTA MÚLTIPLE**, es decir, deberá leer cada alternativa y marcar en la lista todas las alternativas indicadas por el informante.

A fin de ayudar al informante a identificar las entidades, deberá mostrar detenidamente la “Cartilla N° 1: Entidades del Sistema Financiero”.

43. Indíqueme por favor:

E: Preguntar en este sentido →			
¿En qué tipo de entidad tiene Ud. su cuenta... (Respuesta múltiple) E: Mostrar detalladamente cartilla 1.	43.1 De Ahorro o Cuenta Sueldo?	43.2 A Plazo?	43.3 CTS?
Banco de la Nación	1	1	
Otro Banco	2	2	2
Financieras	3	3	3
Caja Municipal	4	4	4
Caja Rural	5	5	5
Cooperativas	6	6	6
Otros (Indique)	7	7	7

• **Pregunta 44.** *E: Preguntar por cada tipo de cuenta que tenga el encuestado*

Preguntar en el sentido indicado en las instrucciones. En cada pregunta deberá preguntar por todos los tipos de cuenta.

Pregunta 44.1. ¿Cuántas cuentas (tipo de cuenta) tiene? (E: Registre un número): Permitirá conocer el número de cuentas que tiene la persona entrevistada.

Pregunta 44.2. ¿Alguna cuenta (tipo de cuenta) tiene algún costo?: Permitirá conocer si la persona entrevistada sabe que su cuenta tiene un costo (que la entidad financiera, cobra por tener la cuenta).

Pregunta 44.3. ¿Alguna cuenta (tipo de cuenta) gana intereses?: Permitirá conocer si la cuenta gana intereses.

Pregunta 44.4. Durante el 2014, ¿hubo algún retiro, depósito, u otra operación con su cuenta (tipo de cuenta)?: Permitirá conocer si el (la) informante en el 2014 realizó alguna operación en la cuenta que tiene.

44. E: Preguntar por cada tipo de cuenta que tenga el encuestado

E: Preguntar en este sentido ↓	44.1. ¿Cuántas cuentas... tiene? E: Registre un número.	44.2. ¿Alguna cuenta... tiene algún costo?			44.3. ¿Alguna cuenta... gana intereses?			44.4. Durante el 2014, ¿Ud. realizó algún retiro, depósito u otra operación con alguna cuenta...?		
		Sí	No	No sabe	Sí	No	No sabe	Sí	No	No sabe
A) De ahorro (incluye cuenta sueldo)		1	2	3	1	2	3	1	2	3
B) A plazo fijo		1	2	3	1	2	3	1	2	3
C) CTS		1	2	3	1	2	3	1	2	3
D) Otro		1	2	3	1	2	3	1	2	3

• **Pregunta 45. ¿Alguna de sus cuentas de depósito fue abierta durante el 2014? :** Permitirá conocer si algunas de las cuentas que tiene el (la) informante fue abierta en el 2014.

Si responde “No” pase a la pregunta 49.

45. ¿Alguna de sus cuentas de depósito fue abierta durante el 2014?	
Sí.....	1
No	2
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> Pasar a la 49 </div>	

• **Pregunta 46. Respecto a la última cuenta que abrió en el 2014, ¿Ud. la abrió por decisión propia o porque alguien le pidió hacerlo o se la abrió?:** Permitirá conocer quien tomó la decisión de abrir la cuenta de la persona entrevistada. Si la cuenta fue abierta por decisión propia alternativa “1”, pasar a la pregunta 48, caso contrario continúe con la siguiente pregunta (pregunta 47).

46. Respecto a la última cuenta que abrió en el 2014, ¿Ud. la abrió por decisión propia o porque alguien le pidió hacerlo o se la abrió?

Por decisión propia 1 → Pasar a la pgta 48
 Le pidieron abrirla 2
 Se la abrieron 3

- **Pregunta 47. ¿Quién le pidió abrirla o se la abrió?:** En caso la cuenta no haya sido abierta por decisión del informante, permitirá conocer a pedido de quien el (la) entrevistado(a) abrió la cuenta o quién la abrió.

47. ¿Quién le pidió abrirla o se la abrió?

Su empleador 1
 El gobierno (como el Programa Juntos) 2
 La entidad que le dio un préstamo 3
 Otro (Indique) 4

- **Pregunta 48. Antes de abrir cualquiera de sus cuentas, Ud.:**

Pregunta 48.1. ¿Averiguó cuánto iba a ganar (tasa de interés), cuánto le iba a costar (comisiones) y los plazos disponibles?: Permitirá conocer si el (la) informante averiguó la tasa de interés, comisiones, gastos y plazos, antes de abrir su cuenta

Pregunta 48.2. ¿Le explicaron sobre las condiciones de la cuenta (tasa de interés, comisión, cargos al hacer operaciones y otros)?: Permitirá conocer si a la persona entrevistada le explicaron las condiciones de la cuenta (tasa de interés, comisiones, gastos, cargos y plazos) antes de abrirla.

Pregunta 48.3. ¿Conocía las condiciones de la cuenta?: Permitirá conocer si el (la) informante conocía las condiciones de la cuenta (tasa de interés, comisiones, gastos, cargos y plazos).

48. Antes de abrir cualquiera de sus cuentas, Ud.:

48.1. ¿Averiguó cuánto iba a ganar (tasas de interés), cuánto le iba a costar (comisiones), y los plazos disponibles?

Sí 1
 No 2

48.2. ¿Le explicaron sobre las condiciones de la cuenta (tasa de interés, comisiones, cargos al hacer operaciones y otros)?

Sí 1
 No 2

48.3. ¿Conocía las condiciones de la cuenta?

Sí 1
 No 2

- **Pregunta 49. Respecto a la última cuenta de depósitos que abrió, ¿Considera Ud. que al abrir su cuenta de depósito el costo en...fue...:** Permitirá conocer si la persona entrevistada tiene una percepción clara de su inversión en tiempo, transporte y procesos administrativos que demandó la apertura de la última cuenta de depósitos que abrió.

49. Respecto a la última cuenta de depósitos que abrió:

E: Preguntar en este sentido →

¿Considera Ud. que al abrir su cuenta de depósito el costo en (.) fue (→)	Bajo?	Aceptable?	O excesivo?
49.1. Tiempo	1	2	3
49.2. Transporte	1	2	3
49.3. Trámites de documentos	1	2	3

- **Pregunta 50. Considere las veces que realizó operaciones en sus cuentas a través de oficinas, cajeros automáticos, agentes o tarjeta de débito:** Permitirá conocer el uso de sus cuentas y la frecuencia con la que realizó operaciones en sus cuentas a través de los puntos de atención.

Leer en el sentido que se indica en las instrucciones. Preguntar por cada una de las alternativas de frecuencia para cada operación (de izquierda a derecha y de arriba abajo).

50. Considere las veces que realizó operaciones en sus cuentas a través de oficinas, cajeros automáticos, agentes o tarjeta de débito.

E: Preguntar en este sentido →

¿Durante el 2014, cuántas veces utilizó sus cuenta para (.)	Nunca	De 1 a 2 veces	De 3 a 7 veces	Más de 8	No sabe/ no opina
50.1. Efectuar Retiros	1	2	3	4	5
50.2. Realizar Depósitos	1	2	3	4	5
50.3. Recibir sueldos o salarios	1	2	3	4	5
50.4. Hacer transferencias y pagos	1	2	3	4	5
50.5. Pagar créditos	1	2	3	4	5
50.6. Realizar gastos con la tarjeta de débito	1	2	3	4	5
50.7. Recibir o enviar dinero a personas que viven en otras ciudades del país o en el extranjero	1	2	3	4	5

- **Pregunta 51. Si deseara guardar dinero para el futuro, indique: ¿Dónde.....?:** Permitirá conocer la percepción de las diversas formas de ahorro (formales e informales). Pregunte por cada una de las alternativas para ambas formas de ahorro. Por ejemplo: 51.1 ¿Dónde se sentiría más a gusto con una institución financiera o con otras formas de ahorro?. Marcar una de las dos opciones. En caso el entrevistado tenga dudas o no precise la respuesta, marcar opción 3) No sabe/no opina.

51. Si desea guardar dinero para el futuro, indique:
[E: Preguntar en este sentido →]

¿Dónde...	1) Con una Institución Financiera?	2) O con otras formas de ahorro (en casa, junta, pandero, con amigos, etc.)?	3) No sabe/no opina
51.1. Se sentiría más a gusto?	1	2	3
51.2. Su dinero estaría más seguro?	1	2	3
51.3. Ganaría más el dinero?	1	2	3
51.4. Podría disponer del dinero más fácilmente?	1	2	3
51.5. Le ocasionaría más gastos y emplearía mayor tiempo?	1	2	3

- **Pregunta 52. Si usted necesitara guardar S/. 1000 para el futuro, ¿Dónde lo haría?** *(Mención espontánea)*: Permitirá conocer el tipo de entidad en la que la persona entrevistada preferiría ahorrar para el futuro en caso necesite hacerlo.

Esta pregunta se recoge por **MENCIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. En caso el entrevistado responda las alternativas del 1) al 5), deberá mostrar la cartilla N° 1: “Entidades del Sistema Financiero” para verificar la respuesta y marcar la opción correspondiente.

52. Si usted necesitara guardar S/. 1000 para el futuro, ¿Dónde lo haría? *(Mención espontánea)*

En...	Marque la respuesta
1) Banco Privado	1
2) Banco de la Nación	2
3) Financieras	3
4) Cajas Municipales	4
5) Cajas Rurales	5
6) Cooperativa	6
7) Casa, familiares o amigos	7
8) Prestamistas informales	8
9) Otro (Indique)	9
10) Ninguno	10

Mostrar cartilla 1 para verificar

- **Pregunta 53. ¿Qué características le gustaría que tuviera una cuenta de depósito? De la lista que voy a leer, por favor elija dos que considere importantes:** Permitirá conocer las principales características que el entrevistado esperaría que tuviera una cuenta de depósito.

Pregunta 53.1. Característica 1 Característica 2: Permitirá las dos características más importantes que le gustaría que tenga una cuenta de depósito

Pregunta 53.2. ¿De estas dos características cual es la más importante para Ud.?: Permitirá conocer la valoración que el entrevistado le da a las características y conocer cuál de ellas es la más importante.

Al realizar la pregunta deberá leer todas las alternativas y esperar que el entrevistado elija las dos más importantes (escribir 1 y 2). Una vez que haya elegido dos alternativas, preguntar por la más

importante y escribir 1 en la que corresponda.

53. ¿Qué características le gustaría que tuviera una cuenta de depósito? De la lista que le voy a leer, por favor elija las **dos** que considere más importantes.

Lista de características	53.1.	53.2. De estas dos características, ¿Cuál es la más importante para Ud.?
	Característica 1...1 Característica 2...2	
1) Que permita separar los ahorros para distintos propósitos (estudios, emergencias, celebración, etc.)		
2) Que pueda hacer pagos y transferencias usando el celular		
3) Que no haya límites en el número de retiros		
4) Que no me cobren mucho al momento de realizar operaciones		
5) Que no haya monto mínimo para abrir la cuenta		
6) ¿Alguna otra alternativa que no he mencionado? (Indique)		

- **Pregunta 54. Por favor, dígame si esta afirmación es verdadera o falsa: “Si un cliente tiene un depósito en un banco, financiera o caja, y la entidad quiebra o fracasa, el cliente recupera su dinero, por qué está protegido hasta cierto monto”:** Permitirá conocer si el usuario sabe o conoce que el dinero depositado en alguna institución financiera está protegido (cuenta con seguro de depósito) frente a la quiebra de la entidad.

Deberá hacer la pregunta y leer cada una de las alternativas. En caso el entrevistado tenga dudas o no precise una respuesta marcar la alternativa 3 “No sabe/ No opina”.

54. Por favor, dígame si esta afirmación es verdadera o falsa:
 “Si un cliente tiene un depósito en un banco, financiera o caja, y la entidad quiebra o fracasa, el cliente recupera su dinero, porque está protegido hasta cierto monto”

Verdadero 1
 Falso 2
 No sabe/ No opina 3

Acumulación para la vejez

- **Pregunta 55. ¿Qué está haciendo para cubrir sus gastos en la vejez? (Mención espontánea)** (Respuesta múltiple): Permitirá conocer las acciones que está tomando el entrevistado para cubrir sus gastos en la vejez.

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Además, al ser de RESPUESTA MÚLTIPLE deberá marcar todas las alternativas mencionadas de manera espontánea por el entrevistado.

En caso el entrevistado responda la alternativa 1, deberá mostrar la cartilla N° 6: Sistema de Pensiones, a fin de verificar respuesta. De indicar cualquier otra empresa que no figure en la cartilla se deberá marcar Otro (Indique) y anotar respuesta.

Acumulación para la vejez	
55. ¿Qué está haciendo para cubrir sus gastos en la vejez? (Mención espontánea) (Respuesta múltiple)	
Aporta en un sistema de pensiones (Sistema Nacional de Pensiones, AFP) E: Mostrar cartilla 6	1
Ahorra en una institución financiera	2
Aporta a un seguro de vida	3
Guarda dinero por su cuenta	4
Invierte en inmuebles o negocios que luego le generarán rentas	5
Educa a sus hijos para que lo mantengan en su vejez	6
No está haciendo nada	7
Otro (Indique)	8

- **Pregunta 56.** E: Si no respondió la alternativa “1” en la pregunta 55, realice esta pregunta, sino ir a pregunta 57 Por favor indíqueme, ¿por qué no aporta a un sistema de pensiones?: Permitirá conocer la razón por la que el informante no aporta a un sistema de pensiones.

Esta pregunta se recoge por **MENCIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Deberá marcar la primera mención del entrevistado.

E: Si no respondió la alternativa “1” en la pregunta 55, realice esta pregunta, sino ir a pregunta 57.

56. Por favor indíqueme, ¿Cuál es la principal razón por la que no aporta a un sistema de pensiones? (Mención espontánea)

No confía en el sistema de pensiones	1
No tiene dinero para aportar	2
No lo necesita	3
No sabe si tendrá la facilidad de sacar el dinero en caso tenga un imprevisto	4
No sabe qué es	5
No existe en la zona	6
Me parece complicado	7
No tengo trabajo	8
Otros (Indique)	9

- **Pregunta 57.** ¿Esta Ud. de acuerdo con esta afirmación: “Confío en que con mis aportes a las AFP puedo asegurar mi vejez?": Permitirá conocer la percepción del entrevistado, acerca de la afirmación relacionada a los aportes a la AFP.

57. ¿Está Ud. de acuerdo con la siguiente afirmación: “Creo que si aporto a las AFP puedo asegurar mi vejez”?

Sí	1
No	2
No sabe / no opina	3

Pasivos**Antes de empezar la sección, leer:****En esta sección le preguntaré, de manera general, acerca de las deudas que tiene**

- **Pregunta 58. Durante el 2014, ¿Ud. pidió prestado a...?):** Permitirá conocer de parte de la persona entrevistada, si ha pedido prestado dinero en el 2014.

Lea cada opción y marque lo que indique el encuestado. En la pregunta 58.1 debe mostrar la cartilla 1

58. Durante el 2014, ¿Ud. pidió prestado a...		
Tipo de Acreedor	Sí	No
58.1. Entidades del sistema financiero E: Mostrar cartilla 1	1 E: No preguntar 61	2
58.2. Cooperativas?	1	2
58.3. Amigos, familiares?	1	2
58.4. Prestamistas, usureros, casa de empeño, agiotistas?	1	2
58.5. ONG, UNICA, banco comunal?	1	2
58.6. Tienda, bodega, puesto de mercado, etc. (incluye productos al crédito)?	1	2
58.7. Proveedor de mercadería, fertilizantes, semillas, etc. (incluye productos al crédito)?	1	2
58.8. Otro (Indique)	1	2

"No" a TODAS, no preguntar 59

Si en la pregunta 58.1 respondió "Sí", no deberá preguntar la pregunta 61.
En caso indique "No" en todas las sub preguntas de la 58, no preguntar la 59.

- **Pregunta 59. ¿Para qué utilizó o va a utilizar el préstamo que solicitó durante el 2014? (Mención espontánea) (Respuesta múltiple):** Permitirá conocer de parte de la persona entrevistada, el uso que tuvo o tendrá el dinero que ha pedido prestado dinero en el 2014.

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Además, esta pregunta se recoge por RESPUESTA MÚLTIPLE, es decir, deberá marcar en la lista todas las alternativas mencionadas de manera espontánea por el informante.

59. ¿Para qué utilizó o va a utilizar el préstamo que solicitó durante el 2014? (Mención espontánea) (Respuesta múltiple)	
Cubrir emergencias o imprevistos	1
Cubrir gastos de alimentación, vestido o servicios.....	2
Pagar gastos de salud	3
Pagar gastos de educación.....	4
Comprar electrodomésticos	5
Comprar automóvil para uso no comercial	6
Vacaciones, fiestas, bodas, bautizos, etc.....	7
Para gastos de un negocio o empresa	8
Comprar, ampliar o mejorar vivienda o terreno.....	9
Pagar deudas.....	10
Otros (Indique)	11

- **Pregunta 60. Al decidir donde solicitar un préstamo, ¿Cuáles son los dos criterios más importantes para Ud.?:** Permitirá conocerlos dos principales factores que la persona entrevistada tomó en cuenta al solicita un préstamo.

Pregunta 60.1. (Encuestador(a): Enumere los dos criterios con 1 y 2).....:

Pregunta 60.2. De estos dos criterios ¿cuál es el más importante para Ud.? (Encuestador(a): Enumere el criterio más importante con 1)

60. Al decidir dónde solicitar un préstamo, ¿Qué es lo más importante para Ud.? De la lista que le voy a leer, por favor elija los dos criterios que considere más importantes.

Criterios	60.1. Importancia:	60.2. De estos dos criterios, ¿Cuál es el más importante para Ud.?
	Criterio 1 = 1 Criterio 2 = 2	
1) Trámite rápido y préstamo a tiempo		
2) Cuotas que pueda pagar		
3) Plazo conveniente		
4) Pagos en fechas convenientes		
5) Que le den la cantidad que necesita		
6) Que no sea muy caro (tasa de interés y otros cargos)		
7) Que no le pidan muchos documentos		
8) Que le ofrezcan regalos, promociones, etc.		
9) Otro (Indique)		
.....		

- **Antes de realizar la pregunta 61, debe tener en cuenta:**

Si la respuesta fue “No” en la alternativa “58.1” de la pregunta 58, realice la pregunta 61, sino pasar a la pregunta 62.

Pregunta 61. Si Ud. no solicitó un crédito del sistema financiero, indique cuál fue el principal motivo (Mención espontánea): Permitirá conocer la razón por la cual no solicito créditos en entidades financieras el (la) informante.

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado.

61. Si Ud. <u>no</u> solicitó un crédito del sistema financiero durante el 2014, indique cuál fue el principal motivo: (Mención espontánea)	
No necesitó.....1	Condiciones de crédito que no se adaptan a sus necesidades / no tienen lo que necesita.....7
No cree que le den (está en Infocorp, pocos ingresos, falta de garantías, por ser mujer, por mi apariencia, etc.).....2	Ya tiene un crédito de otra fuente8
Es muy caro (altas tasas, comisiones y cargos).....3	Otro (Indique).....9
Muchos requisitos documentarios.....4	
Trámite muy largo.....5	
Las oficinas le quedan lejos.....6	
E: Al finalizar esta pata, ir a pata 66.	

Al terminar esta pregunta, pase a la pregunta 66.

- **Pregunta 62. Respecto a los créditos que tiene en el Sistema financiero, sin incluir tarjetas de crédito, por favor responda. Durante el 2014....:**

Pregunta 62.1. ¿Cuántas veces pidió préstamos? N° (Encuestador(a), lea: “*Considere las solicitudes realizadas a todas las entidades.*”): Permitirá conocer las veces que solicitó préstamos el (la) informante.

Si en la pregunta 62.1 respondió “0”, pase la pregunta 66.

Pregunta 62.2. ¿Cuántos le aprobaron? N°: Permitirá conocer el número de préstamos aprobados que solicitó el (la) informante.

Si en la pregunta 62.2 respondió “0”, pase la pregunta 63.

Pregunta 62.3. ¿Cuántos le desembolsaron? N°: Permitirá conocer el número de préstamos desembolsaron o entregaron en las veces que solicitó el (la) informante:

Si en la pregunta 62.3 respondió “0”, pase la pregunta 64.

Pregunta 62.4. Respecto a lo que usted solicitó, el monto del préstamo que le aprobaron fue: Permitirá conocer si los préstamos aprobados a la persona entrevistada fueron las cantidades solicitadas.

Pregunta 62.5. Respecto a lo que usted esperaba, el plazo del préstamo que le aprobaron fue: Permitirá conocer si los plazos de pago otorgados a por los préstamos otorgados fueron de acuerdo a los que esperaba el (la) informante.

Pregunta 62.6. Respecto a lo que usted esperaba, el costo del préstamo que le aprobaron fue: Permitirá conocer si los costos (comisiones y otros portes) que generaron la obtención del préstamo otorgado fueron según lo esperado por el (la) informante.

Pregunta 62.7. La cuota del préstamo que le aprobaron fue: Permitirá conocer si el préstamo otorgado fue favorable o no.

62. Respecto a los créditos que tiene en el Sistema financiero, sin incluir tarjetas de crédito, por favor responda: Durante el 2014,...						
62.1. ¿Cuántas veces pidió préstamos? N° E: Lea “ <i>Considere las solicitudes realizadas a todas las entidades.</i> ”	62.2. ¿Cuántos le aprobaron? N°	62.3. ¿Cuántos le desembolsaron? N°	Respecto al mayor préstamo recibido			
			62.4. Respecto a lo que usted solicitó, el monto del préstamo que le aprobaron fue: Menor.....1 Igual.....2 Mayor.....3	62.5. Respecto a lo que usted esperaba, el plazo del préstamo que le aprobaron fue: Menor.....1 Igual.....2 Mayor.....3	62.6. Respecto a lo que usted esperaba, el costo del préstamo que le aprobaron fue: Menor.....1 Igual.....2 Mayor.....3	62.7. La cuota del préstamo que le aprobaron fue: Conveniente.....1 Inconveniente.....2
Cantidad	Cantidad	Cantidad				
Si es 0, ir a 66			Si es 0, ir a 64			

- **Tenga en cuenta lo siguiente antes de formular la pregunta 63.**

Encuestador(a): Si la respuesta a la pregunta 62.1, es mayor que la pregunta 62.2 realice esta pregunta, sino pasar a la pregunta 64.

Pregunta 63. Si a Ud. no le aprobaron el préstamo en el sistema financiero, ¿cuál cree que fue la principal razón por la cual no se lo aprobaron? (Mención espontánea): Permitirá conocer la razón por la cual no fue aprobado el crédito solicitado, según el (la) informante.

Esta pregunta se recoge por **MENCIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado.

E: Si 62.1>62.2, entonces realice esta pregunta, sino ir a pregunta 64.

63. Si a Ud. no le aprobaron el préstamo en el sistema financiero, ¿cuál cree que fue la principal razón por la cual no se lo aprobaron? (Mención espontánea)

Por tener pocos ingresos	1
Por tener ingresos inestables	2
Por falta de historial crediticio.....	3
Por mal historial crediticio.....	4
Por falta de garantías.....	5
Por mi apariencia.....	6
Por ser mujer.....	7
Otro (Indique)	8

- **Pregunta 64. Respecto al último préstamo que pidió en el 2014** Permitirá conocer si la entidad prestataria informó fehacientemente y con claridad los alcances de la gestión.

64.1 Antes de pedirlo ¿averiguó y comparó cuánto le iba a costar el préstamo (Tasa de interés y comisiones) así como los plazos ofrecidos entre diversas empresas?

64.2 ¿Le explicaron las condiciones del préstamo (tasa de interés, comisiones, plazos, etc.)?

64.3 ¿Conocía las condiciones del préstamo?

64. Respecto al último préstamo que pidió en el 2014:

64.1. Antes de pedirlo, ¿Averiguó y comparó cuánto le iba a costar el préstamo (tasa de interés y comisiones) así como los plazos ofrecidos entre diversas empresas?

Sí.....1 No.....2

64.2. ¿Le explicaron las condiciones del préstamo (tasa de interés, comisiones, plazos, etc.)?

Sí.....1 No.....2

64.3. ¿Conocía las condiciones del préstamo?

Sí.....1 No.....2

- **Pregunta 65. Respecto al último crédito que le desembolsaron, indíqueme por favor** Percepción del entrevistado a la gestión realizada.

Esta pregunta por ejemplo se podrá preguntar de la siguiente manera: “Para obtener un préstamo, ¿el costo en tiempo fue Bajo, aceptable o excesivo?”

65. Respecto al último crédito que le desembolsaron, indíqueme por favor: *E: Preguntar en este sentido →*

¿Para obtener el préstamo, el costo en (↓) fue (→)	Bajo?	Aceptable?	O excesivo?
65.1. Tiempo	1	2	3
65.2. Transporte	1	2	3
65.3. Trámites documentos	1	2	3

- **Pregunta 66. Antes de tomar una decisión para recibir un préstamo del Sistema Financiero, ¿Qué información necesita usted conocer? Mencione primero lo más importante, luego lo segundo y tercero. Mencione primero lo más importante, luego lo segundo y tercero:** Permitirá conocer la razón por la cual no fue aprobado el crédito solicitado, según el (la) informante.

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado.

66. Antes de tomar una decisión para recibir un préstamo del Sistema Financiero, ¿Qué información necesitaría conocer? Mencione primero lo más importante, luego lo segundo y tercero. *(Mención espontánea)*

Información sobre:	Lo más importante 1 Lo segundo importante 2 Lo tercero importante 3
1) El monto del préstamo	
2) La tasa de interés	
3) Penalidad	
4) Comisiones u otros gastos	
5) Plazos	
6) Periodicidad de las cuotas	
7) Monto de las cuotas	
8) Otro (Indique).....	

- **Pregunta 67. Si usted necesitara pedir prestado 1000 soles, ¿a quién le pediría?:** Permitirá conocer la opinión acerca de una situación hipotética de un préstamo.

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado.

En caso le indique algún nombre de bancos, financieras, cajas o Edpymes, Ud. deberá mostrar cartilla 1 para asegurarse de marcar la categoría correcta

67. Si usted necesitara pedir prestado S/. 1000, ¿A quién le pediría? *(Mención Espontánea)*

A.....	Marque
1) Banco Privado	1
2) Banco de la Nación	2
3) Financieras	3
4) Cajas Municipales / Cajas Rurales	4
5) Edpymes	5
6) Cooperativa	6
7) Familiares y amigos	7
8) Prestamistas informales	8
9) Otro (Indique)	9
10) No pediría prestado	10
11) No sabe/no opina	11

Mostrar cartilla 1 para verificar

Líneas de crédito

- **Pregunta 68. ¿Ud. tiene tarjeta de crédito?:** Permitirá conocer si el (la) informante tiene tarjeta de crédito, como titular o adicional.

Considere las tarjetas de las que Ud. es titular y aquellas en las que no es titular.

Líneas de crédito

E: *Mostrar cartilla 4.2.*

68. ¿Ud. tiene tarjeta de crédito?

E: *Lea "Considere las tarjetas de las que Ud. es titular y aquellas en las que no es titular."*

Sí 1

No 2

Ir a 71

Si respondió "No", pasar a la pregunta 71.

- **Pregunta 69.** Permitirá conocer si el (la) informante tiene y usa la tarjeta de crédito, como titular o adicional.

Esta pregunta por ejemplo se podrá preguntar de la siguiente manera: "¿Cuántas tarjetas de crédito tiene de bancos o financieras? Y ¿de tiendas y supermercados?"

Pregunta 69.1. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?: Permitirá conocer el número de tarjetas de crédito que tiene el (la) informante.

Registre número

Pregunta 69. 2. En un mes normal, ¿Cuántas veces compra con tarjeta de crédito?: Permitirá conocer la frecuencia de uso de las tarjetas de crédito que tiene el (la) informante.

Registre número

69.

E: Preguntar en este sentido ↓

Entidad o empresa	69.1. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene de...?	69.2. En un mes normal, ¿cuántas veces compra con tarjeta de crédito de.....?
1) Bancos o financieras		
2) Tiendas o supermercados		

- **Pregunta 70. Al pagar sus tarjetas de crédito, Ud. Generalmente paga:** Permitirá conocer según el (la) informante, como realiza los pagos de las tarjetas de crédito, cada mes.

70. Al pagar sus tarjetas de crédito, usted generalmente paga:

Menos del mínimo 1

El pago mínimo 2

Más del pago mínimo..... 3

Lo requerido a la fecha de corte para no pagar Intereses..... 4

El total de la deuda del mes..... 5

- **Pregunta 71. ¿Cuál cree Ud. Que es la principal ventaja de usar una tarjeta de crédito?** (Mención espontánea): Permitirá conocer según el (la) informante, la principal ventaja de usar una tarjeta de crédito.

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado.

71. ¿Cuál cree Ud. que es la principal ventaja de usar una tarjeta de crédito?(Mención espontánea)

Ventaja	Marque
Permite financiar compras importantes	1
Le ayuda cuando sus ingresos o gastos cambian inesperadamente	2
Permite hacer compras y pagos por internet	3
Evita tener que cargar efectivo	4
Permite la obtención de descuentos, premios o regalos	5
Genera historial crediticio	6
No sabe / no opina	7
Otro (Indique)	8

- **Pregunta 72. ¿Cuál es la principal desventaja de usar una tarjeta de crédito?** (Mención espontánea): Permitirá conocer según el (la) informante, la principal desventaja de usar una tarjeta de crédito.

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado.

72. ¿Cuál cree Ud. que es la principal desventaja de usar una tarjeta de crédito? *(Mención espontánea)*

Desventaja	Marque
Consumir más de los ingresos percibidos	1
Pago de membresía y comisiones	2
Posibilidad de fraude (clonación)	3
Inseguridad por secuestros o asaltos	4
Es caro / muchos intereses	5
No sabe / no opina	6
Otro (Indique)	7

8.6. SECCIÓN VI: CONTINGENTES

Antes empezar a leer las preguntas de esta sección, lea lo indicado en la pestaña siguiente:

E: Lea “En esta sección le preguntaré acerca de eventos imprevistos y su impacto”

- **Pregunta 73. Indique por favor:** Permitirá conocer algunas situaciones imprevistas que ocurrieron y/o pudieran ocurrir, así como el impacto económico en la familia, según indique el (la) informante. Las preguntas de esta sección deberán realizarse para cada uno de los imprevistos, es decir, de izquierda a derecha y luego de arriba hacia abajo.

Pregunta 73.1. En los últimos dos años, ¿Ud. o algún miembro de su familia fue víctima de...?:

Conocer si en los 2 últimos años el (la) informante o algún familiar fue víctima de algún evento imprevisto. Tenga presente lo siguiente:

E: Si la respuesta es “No” en alguno de los eventos imprevistos, no preguntar 73.2 ni 73.3 para dicho evento. Si la respuesta es “No” a TODAS pasar a 73.4

Pregunta 73.2. ¿En cuánto afectó le económicamente a Ud.?: Permitirá conocer el impacto económico del evento imprevisto. Tenga presente lo siguiente:

Encuestador(a): Para formular la pregunta 73.2, el informante debe haber respondido “Sí” en la pregunta 73.1 para algún evento imprevisto

Pregunta 73.3. ¿Cuál fue la principal acción que tomó para cubrir los gastos de este imprevisto?: Permitirá conocer cómo reaccionó el entrevistado económicamente ante este evento imprevisto. Tener en consideración lo siguiente:

Encuestador(a): Para formular la pregunta 73.3, el informante debe haber respondido “Sí” en la pregunta 73.1 para algún evento imprevisto

Esta pregunta se recoge por MENCIÓN ESPONTÁNEA, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Deberá marcar la primera mención que indique el entrevistado. La respuesta deberá clasificarse en la lista de alternativas ubicadas en la parte inferior de la pregunta 73.

y anotar el código correspondiente.

Pregunta 73.4. En los próximos dos años, ¿Cree que Ud. o algún miembro de su familia se verán afectados por...?: Permitirá conocer la percepción sobre el posible impacto de un evento imprevisto en el futuro.

Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente.

SECCIÓN VI: CONTINGENTES					
E: Lea "En esta sección le preguntaré acerca de los eventos imprevistos y su impacto."					
73. Indique por favor.					
E: Preguntar en este sentido	73.1. En los últimos dos años, ¿Ud. o algún miembro de su familia fue víctima de...?		73.2. ¿En cuánto le afectó económicamente a Ud.?	73.3. ¿Qué hizo para cubrir los gastos de este imprevisto? (Mencionar espontánea) E: Ver lista de alternativas* y marcar el código correspondiente	73.4. En los próximos dos años, ¿Cree que Ud. o algún miembro de su familia se verán afectados por...?
	Sí	No			
		E: No preguntar 73.2 ni 73.3	Poco o nada 1 Regular 2 Mucho 3		Sí 1 No 2 Tal vez 3 No sabe 4
1) Fenómeno natural	1	2			
2) Robo en casa o en negocio	1	2			
3) Robo o accidentes en el vehículo (automóvil, camión, mototaxi, etc.)	1	2			
4) Huelga o vandalismo	1	2			
5) Quedarse sin trabajo	1	2			
6) Accidentes en el hogar y otros accidentes	1	2			
7) Enfermedad grave	1	2			
8) Muerte	1	2			
9) Otro (Indique)	1	2			

↓
"No" a TODAS ir a 73.4

* Alternativas:

A. Empeñó o vendió bienes	B. Utilizó lo que tenía guardado	C. Pidió un préstamo a un amigo o familiar, ONG	D. Pidió prestado a una Cooperativa	E. Pidió prestado a una entidad financiera	F. Utilizó un seguro que tenía	G. Buscó otro trabajo o amplió jornada laboral	H. Organizó rifas y colectas, polidas, parrilladas	I. Redujo gastos personales o familiares	J. No hizo nada	K. Otro (Indique)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

- **Pregunta 74. Indique por favor Sí o No:** Permitirá conocer el conocimiento y uso de los productos de seguros por parte del informante.

Pregunta 74.1. ¿Conoce estos seguros?: Permitirá recoger información sobre el grado de conocimiento de los distintos tipos de seguros. Las dos primeras alternativas corresponden a seguros públicos, mientras que las demás a seguros privados. Lea cada tipo de seguro y marque sí o no.

Pregunta 74.2. ¿Cuenta con estos seguros?: Permitirá recoger información sobre el grado de uso de los distintos tipos de seguros. Las dos primeras alternativas corresponden a seguros públicos, mientras que las demás a seguros privados. Lea cada tipo de seguro y marque sí o no.

Encuestador(a): Si el informante responde "No" a TODAS las alternativas de la 74.1 pasar a la pregunta 78.

74. Indique por favor Si o No.

Tipos de seguro	74.1. ¿Conoce estos seguros?		74.2. ¿Cuenta con estos seguros?	
	Si	No E: No preguntar 74.2	Si	No
1) SIS (Sistema Integral de Salud)	1	2	1	2
2) ESSALUD	1	2	1	2
3) De Salud con una EPS (Entidad Prestadora de Salud)	1	2	1	2
4) De salud particular o privado	1	2	1	2
5) Contra accidentes	1	2	1	2
6) Vehicular particular o privado	1	2	1	2
7) SOAT	1	2	1	2
8) Domiciliario	1	2	1	2
9) De vida	1	2	1	2
10) Otro (Indique)	1	2	1	2

“No” a TODAS, ir a 78.

“Si” en ALGUNA de las alternativas entre 3 y 9, ir a 76.

- **Pregunta 75. ¿Por qué no tiene ningún seguro privado?:** Permitirá conocer las razones por las que el (la) informante no tiene seguro.

Tener en consideración lo siguiente:

Encuestador(a): Deberá realizar esta pregunta sólo si la respuesta fue “No” en todas las alternativas entre la 3 y la 9 de la pregunta 74.2

Esta pregunta se recoge por **MENTIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Además, esta pregunta se recoge por **RESPUESTA MÚLTIPLE**, es decir, deberá marcar en la lista todas las alternativas mencionadas de manera espontánea por el informante.

<p>75. ¿Por qué no tiene ningún seguro privado? (Mención espontánea) (Respuesta múltiple)</p> <p>No necesita 1</p> <p>No confía en las aseguradoras 2</p> <p>No cubre lo que necesito 3</p> <p>Los costos son elevados (primas, deducibles, etc.) 4</p> <p>Demasiados requisitos documentarios o trámite largo 5</p> <p>No sabe cómo funcionan o dónde comprarlos 6</p> <p>Porque cuando lo solicité no se lo dieron 7</p> <p>Otro (Indique) 8</p>	
---	--

- **Pregunta 76. ¿Cuánto confía Ud. en las empresas de seguros?:** Conocer de parte de la persona entrevistada, el grado de confianza en las empresas de seguros.

Leer cada alternativa y marcar una (la primera que mencione el entrevistado).

76. ¿Cuánto confía Ud. en las empresas de seguros?	
E: Mostrar cartilla 7.	
Nada	1
Poco	2
Más o menos.....	3
Mucho	4
No sabe/ no conoce	5

- **Pregunta 77. ¿Qué características le gustaría que tuviera un seguro? De la lista que voy a leer, por favor elija dos que considere más importantes.**

Permitirá conocer de parte de la persona entrevistada, las características que debe tener un seguro de una empresa supervisada, con la finalidad que sea conveniente para el informante.

Pregunta 77.1. Característica 1 y Característica 2: Permitirá conocer las dos características más valoradas por el (la) informante.

Leer todas las alternativas y anotar 1 o 2 según lo informado por el entrevistado.

Pregunta 77. 2. De estas características ¿Cuál es la más importante para Ud.?: Permitirá conocer de parte de la persona entrevistada la característica que más valora.

Leer las alternativas escogidas de la pregunta 77.1 y anotar 1.

77. ¿Qué características le gustaría que tuviera un seguro? De la lista que le voy a leer, por favor elija las <u>dos</u> que considere más importantes		
Características	77.1. Característica 11 Característica 22	77.2. De estas dos características, ¿Cuál es la más importante para Ud.?
1) Menos trámites		
2) Seguros especializados para la actividad que realiza		
3) Pagar el seguro en cuotas pequeñas		
4) Seguros en grupos (ej. seguros para asociaciones)		
5) Explicación clara sobre el seguro		
6) Pago rápido cuando ocurre el incidente		
7) Otro (Indique)		

8.7. SECCIÓN VII: EDUCACION FINANCIERA / ACTITUD FRENTE AL RIESGO / PREFERENCIAS INTERTEMPORALES

Antes de empezar a leer las preguntas de esta sección lea lo siguiente:

Encuestador(a), lea: “En esta sección, responda en base a sus conocimientos y preferencias.”

- **Pregunta 78. ¿Ud. planifica sus ingresos y gastos de manera regular?:** Permitirá conocer si planifica su presupuesto.

Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente.

78. ¿Ud. planifica sus ingresos y gastos de manera regular?	
Si.....	1
No	2
No sabe / no responde.....	3
} Ir a pgta 80.	

- **Pregunta 79. ¿Con qué frecuencia hace gastos que no ha planificado?:** Permitirá conocer si es ordenado en su planificación financiera.

Encuestador(a): Deberá realizar esta pregunta sólo si la respuesta fue “No”, no sabe o no respondió la pregunta 78.

79. ¿Con qué frecuencia hace gastos que no ha planificado?	
Siempre	1
A veces.....	2
Nunca	3
No sabe / no responde.....	4

- **Pregunta 80. Si tuviera que hacer un gasto por un monto mayor a lo que gana ¿cómo lo pagaría?:** Permitirá conocer las fuentes de recursos ante gastos imprevistos por parte de los encuestados.

Leer todas las alternativas y marcar una (la primera que mencione el entrevistado).

80. Si tuviera que hacer un gasto por un monto mayor a lo que gana, ¿cómo lo pagaría?	
Con sus ahorros.....	1
Reduciendo otros gastos	2
Con un adelanto de sueldo	3
Con un préstamo de familiares, amigos o conocidos....	4
Con una tarjeta de crédito o préstamo de una institución financiera.....	5
Otro (indique)	6

- **Pregunta 81. Supongamos que Ud. ahorra 100 soles a una tasa de interés de 2% por año. Si a Ud. no le cobran ninguna comisión, ¿Cuánto tendría al final del año?:** Permitirá conocer si el informante está familiarizado con el concepto de tasa de interés.

Anotar el monto en Nuevos Soles indicado por el informante en el recuadro. En caso indique que no sabe o no responda, anotar 888.

81. Supongamos que Ud. ahorra S/. 100 a una tasa de interés de 2% por año. Si a Ud. no le cobran ninguna comisión, ¿Cuánto tendría al final del año?

No sabe / no responde: 888

- **Pregunta 82. ¿Cree Ud. que si alguien le ofrece la oportunidad de ganar mucho dinero, también podría existir la posibilidad de perder mucho dinero?:** Permitirá aproximar el conocimiento del encuestado sobre el concepto de riesgo.

Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente.

82. ¿Cree Ud. que si alguien le ofrece la oportunidad de ganar mucho dinero, también podría existir la posibilidad de perder mucho dinero?

Si..... 1
 No..... 2
 No sabe/ no responde..... 3

- **Pregunta 83. ¿Cree Ud. que una alta inflación de precios significa que con lo mismo que Usted gana le costará más cubrir los gastos que realiza para vivir?:** Permitirá conocer el grado de entendimiento de la persona entrevistada sobre el concepto inflación.

Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente.

83. ¿Cree Ud. que una alta inflación de precios significa que con lo mismo que usted gana le costará más cubrir los gastos que realiza para vivir?

Si..... 1
 No..... 2
 No sabe/ no responde..... 3

- **Pregunta 84. ¿En qué caso es más probable que pierda todo su dinero?:** Permitirá conocer el conocimiento del entrevistado en relación al concepto de diversificación.

Leer todas las alternativas y marcar una (la primera que mencione el entrevistado).

84. ¿En qué caso es más probable que pierda todo su dinero?

Si lo pone en un solo negocio 1
 Si lo pone en dos o más negocios 2
 Da lo mismo..... 3
 No sabe / no responde..... 4

- **Pregunta 85. Encuestador(a) Lea “En las siguientes preguntas, le voy a plantear algunos ejemplos y me gustaría escuchar su opinión”:**

Elegir según corresponda, para encuestados urbanos o encuestados rurales. Cada pregunta tiene 3 partes: Permitirá conocer el grado de aversión al riesgo del entrevistado.

Tenga en consideración lo siguiente:

Encuestador(a): Leer detenidamente las preguntas 85.1 y 85.2, para evitar la desconfianza de los encuestados.

Para encuestados urbanos lea:

“Suponga que Ud. recibe ingresos por el alquiler de un departamento, el cual alquila por S/.900 mensuales. Su inquilino lo siguiente para cambiar el alquiler mensual del próximo mes:”

Pregunta 85.1. Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1800 pero si sale sello le pago S/.600.

Encuestador(a), indique lo siguiente: Por favor, reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no aceptaría la propuesta del inquilino.

Brinde al encuestado unos minutos para pensar sobre lo propuesto, repitiendo la propuesta de ser necesario; luego lea las alternativas Aceptaría o No Aceptaría; en caso no indique ninguna de las anteriores, marque No Precisa.

Tenga en consideración que dependiendo de la respuesta obtenida, deberá leer una segunda propuesta al encuestado: Aceptaría → 85.1.1; No Aceptaría → 85.1.2. En caso la respuesta sea No Precisa, pasar a la pregunta 86

URBANO	Marque la respuesta
85.1. Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1800 pero si sale sello le pago S/.600. E: Lea "Por favor reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no la propuesta del inquilino."	Aceptaría1 E: Si elige esta opción, pregunte
	No aceptaría2 E: Si elige esta opción, pregunte
	No precisa3 E: Si elige esta opción, pase a la pregunta 86.

Pregunta 85.1.1. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/1,800 pero si sale sello le pago S/.450.

Encuestador(a), indique lo siguiente: Por favor, reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no aceptaría la propuesta del inquilino.

Permita al encuestado un momento para pensar sobre lo propuesto, repitiendo la propuesta de ser necesario; luego lea las alternativas Aceptaría o No Aceptaría; en caso no indique ninguna de las anteriores, marque No Precisa. Luego pase a la Pregunta 86.

	Marque la respuesta
85.1.1. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1800 pero si sale sello le pago S/.450.	Aceptaría1 No aceptarías2 No precisa.....3

Pregunta 85.1.2. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1800 pero si sale sello le pago S/.720.

Encuestador(a), indique lo siguiente: Por favor, reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no aceptaría la propuesta del inquilino.

Permita al encuestado un momento para pensar sobre lo propuesto, repitiendo la propuesta de ser necesario; luego lea las alternativas Aceptaría o No Aceptaría; en caso no indique ninguna de las anteriores, marque No Precisa. Luego pase a la pregunta 86.

85.1.2. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1800 pero si sale sello le pago S/.720.	Aceptaría1 No aceptarías2 No precisa3
---	---

Para encuestados rurales lea:

“Supongamos que Ud. está vendiendo productos agrícolas por 600 soles; pero aparece un comprador que le propone lo siguiente:”

Pregunta 85.2. Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1200 pero si sale sello le pago S/.400.

Encuestador(a), indique lo siguiente: Por favor, reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no aceptaría la propuesta del comprador.

RURAL	Marque la respuesta
85.2. Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1,200 pero si sale sello le pago S/.400.	Aceptaría1 E: Si elige esta opción, pregunte →
E: Lea “Por favor reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no la propuesta del comprador.”	No aceptarías2 E: Si elige esta opción, pregunte →
	No precisa3 E: Si elige esta opción, pase a la pregunta 86.

Proporcione al encuestado unos minutos para pensar sobre lo propuesto, repitiendo la propuesta de ser necesario; luego lea las alternativas Aceptaría o No Aceptaría; en caso no indique ninguna de las anteriores, marque No Precisa.

Pregunta 85.2.1. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1200 pero si sale sello le pago S/.300.

Encuestador(a), indique lo siguiente: Por favor, reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no aceptaría la propuesta del comprador

<p>85.2.1. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1200 pero si sale sello le pago S/.300.</p>	<p>Aceptaría 1 No aceptaría 2 No precisa 3</p>
---	--

Brinde al encuestado un momento para pensar sobre lo propuesto, repitiendo la propuesta de ser necesario; luego lea las alternativas Aceptaría o No Aceptaría; en caso no indique ninguna de las anteriores, marque No Precisa. Luego pase a la pregunta 86.

Pregunta 85.2.2. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1200 pero si sale sello le pago S/.480.

Encuestador(a), indique lo siguiente: Por favor, reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no aceptaría la propuesta del comprador

Permita al encuestado un momento para pensar sobre lo propuesto, repitiendo la propuesta de ser necesario; luego lea las alternativas Aceptaría o No Aceptaría; en caso no indique ninguna de las anteriores, marque No Precisa. Luego pase a la pregunta 86.

<p>85.2.2. Ahora le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1200 pero si sale sello le pago S/.480.</p>	<p>Aceptaría 1 No aceptaría 2 No precisa 3</p>
---	--

- **Pregunta 86. Por favor elija una de las siguientes opciones:** Permitirá conocer la opinión de la persona entrevistada sobre sus preferencias en el tiempo.

Pregunta 86.1 ¿Preferiría recibir S/. 1000 ahora o S/. 1200 en tres meses?: Brinde al encuestado un momento para pensar sobre la propuesta, y luego marque la respuesta que mencione. Tenga en consideración que dependiendo de la respuesta elegida, se planteará al encuestado una segunda propuesta: S/.1000 → 86.1.1; S/.1200 → 86.1.2

Pregunta 86.1.1. ¿Preferiría recibir S/.1000 ahora o S/.1300 en tres meses?: Tenga en consideración que esta pregunta sólo se realizará si se eligió S/.1000 en la pregunta 86.1. Nuevamente, brinde al encuestado un momento para reflexionar sobre la propuesta y marque la alternativa elegida.

Pregunta 86.1.2. ¿Preferiría recibir S/.1000 ahora o S/.1100 en tres meses?: Tenga en

consideración que esta pregunta sólo se realizará si se eligió S/.1200 en la pregunta 86.1. Nuevamente, brinde al encuestado un momento para reflexionar sobre la propuesta y marque la alternativa elegida.

86. Por favor elija una de las siguientes opciones:			
86.1 ¿Preferiría recibir S/. 1000 ahora o S/. 1200 en tres meses?	Marque la respuesta		Marque la respuesta
	S/. 1000 ahora...1 E: Si elige esta opción, pregunte	86.1.1. ¿Preferiría recibir S/.1000 ahora o S/.1300 en tres meses?	S/.1000 ahora.....1 S/.1300 en tres meses.....2 No precisa3
	S/. 1200 en tres meses..... 2 E: Si elige esta opción, pregunte	86.1.2. ¿Preferiría recibir S/.1000 ahora o S/.1100 en tres meses?	S/.1000 ahora.....1 S/.1100 en tres meses.....2 No precisa3
	No precisa3 E: Si elige esta opción, pase a la pregunta 87.		

8.8. SECCIÓN VIII: CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Antes de empezar a leer las preguntas de esta sección lea lo siguiente:

Encuestador(a), lea: En esta última sección, le preguntaré acerca de su experiencia con el SF, de Seguros y Administradoras de Fondo de Pensiones.

- **Pregunta 87. Durante el 2014, ¿tuvo Ud. algún problema con algún banco, financiera, caja, Edpyme?** Permitirá conocer de parte de la persona entrevistada, si tuvo algún problema con alguna entidad o institución financiera. De responder “No” pasar a la pregunta 90.

Pregunta 87.1. Aquí se registrará si el encuestado o no tuvo algún problema con alguna entidad financiera. Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente. Recuerde **mostrar la Cartilla 1 de Entidades del Sistema Financiero**, a fin de que el encuestado pueda identificar a dichas instituciones.

Pregunta 87.2. ¿Cuántos? Tenga en consideración lo siguiente:

Encuestador(a): Sólo hacer la pregunta 87.2 a aquéllos que respondieron Sí en la pregunta 87.1; de lo contrario pasar a la pregunta 94.

87. Durante el 2014, ¿tuvo Ud. algún problema con algún banco, financiera, caja o Edpyme? E: Mostrar cartilla 1.	
87.1.	87.2. ¿Cuántos?
Sí.....1	→ []
No2	→ [Ir a pgta 94]

- **Pregunta 88. ¿Qué tipo de problema tuvo?** Permitirá conocer el tipo de problema que tuvo el (la) informante con la entidad del sistema financiero.

Esta pregunta se recoge por **MENCIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Además, esta pregunta se recoge por **RESPUESTA MÚLTIPLE**, es decir, deberá marcar en la lista todas las alternativas mencionadas de manera espontánea por el informante.

88. ¿Qué tipo de problema tuvo?
(Respuesta múltiple)

Cobros indebidos.....	1
Transacciones mal realizadas o no procesadas.....	2
Operaciones no reconocidas.....	3
Mala atención o inadecuada información.....	4
Reporte indebido en la Central de Riesgos.....	5
Problemas con cajeros automáticos.....	6
Cambio sin previo aviso en tasas, comisiones, etc.	7
Otro (Indique)	8

- **Pregunta 89. ¿Presentó algún reclamo sobre el problema más grave que tuvo?** Permitirá conocer si el (la) informante, presentó o reportó su reclamo en la institución financiera donde tuvo el problema.

Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente. Si la respuesta es “No”, pase a la pregunta 91.

89. ¿Presentó algún reclamo sobre el problema más grave que tuvo?

Si.....	1	→ Ir a 91
No	2	

- **Pregunta 90 ¿Por qué no reclamó a la institución financiera?** Permitirá conocer la razón por la cual no realizó el reclamo.

Leer todas las alternativas y marcar una (la primera que mencione el entrevistado).

90. ¿Por qué no reclamó?

Porque no sirve de nada	1
Porque siempre se favorece a la institución financiera	2
Porque el trámite es difícil	3
Porque no tengo tiempo	4
Porque no sé cómo hacerlo.....	5

E: Al finalizar esta pgta, ir a pgta 94.

- **Pregunta 91. ¿Dónde lo hizo?** Permitirá conocer donde realizó el reclamo el (la) informante, por el problema que tuvo.

Esta pregunta se recoge por **RESPUESTA MÚLTIPLE**, es decir, deberá marcar en la lista todas las alternativas indicadas por el informante.

91. ¿Dónde lo hizo? (Respuesta múltiple)

En la misma empresa financiera	1
En la Superintendencia de Banca y Seguros.....	2
En INDECOPI.....	3
Otro (Indique)	4

- **Pregunta 92. ¿En cuánto tiempo resolvieron su problema o reclamo?** Permitirá conocer el tiempo en que la entidad resolvió el problema que tuvo el (la) informante, **contando desde la fecha en que se presentó el problema o reclamo.**

Leer cada alternativa y anotar la respuesta correspondiente. Si responde la alternativa 5 pasar a la pregunta 94, de lo contrario seguir con la siguiente pregunta.

92. ¿En cuánto tiempo resolvieron su problema o reclamo?	
El mismo día	1
En una semana	2
Entre 1 y 4 meses	3
En más de 4 meses	4
Aún no resuelven el problema.	5
<input type="button" value="Ir a 94"/>	

- **Pregunta 93. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión del reclamo?:** Permitirá conocer la percepción del cliente frente a una gestión de incomodidad financiera.

Leer cada alternativa y anotar la respuesta correspondiente.

93. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión del reclamo?	
Muy satisfecho	1
Satisfecho	2
Poco satisfecho	3
Insatisfecho	4

- **Pregunta 94. Durante el 2014 ¿Tuvo Ud. Algun problema con alguna compañía de seguros?:** Permitirá conocer si al entrevistado se le presentó algún problema de gestión con alguna compañía de seguros.

Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente. Si la respuesta es “No”, pase a la pregunta 96.

Recuerde **mostrar** la **Cartilla 7 de Empresas de Seguros**, a fin de que el encuestado pueda identificar a dichas instituciones.

94. Durante el 2014, ¿tuvo Ud. algún problema con alguna compañía de seguros? E: Mostrar cartilla 7.	
Si	1
No	2
<input type="button" value="Ir a pgta 96"/>	

- **Pregunta 95. ¿Qué tipo de problema tuvo?** Permitirá conocer el tipo de problema que tuvo el (la) informante con la compañía de seguros.

Esta pregunta se recoge por **MENCIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Además, esta pregunta se recoge por **RESPUESTA MÚLTIPLE**, es decir, deberá marcar en la lista todas las alternativas mencionadas de manera espontánea por el informante.

95. ¿Qué tipo de problema tuvo?

(Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

Recibió mala atención	1
Errores en la cobranza de primas	2
Demora en indemnización (pago).....	3
Mala información sobre el seguro contratado	4
Cancelación indebida de la póliza de seguros.....	5
No está conforme con el monto de la indemnización	6
Otro (Indique)	7

- **Pregunta 96. Durante el 2014, ¿tuvo Ud. algún problema con alguna AFP?** Permitirá conocer si en el 2014 el (la) informante tuvo problemas con alguna AFP.

Recuerde **mostrar** la **Cartilla 1 de Entidades del Sistema Financiero**, a fin de que el encuestado pueda identificar a dichas instituciones.

Esperar la respuesta del encuestado y circular la alternativa correspondiente. Si la respuesta es “No”, finalizar la encuesta.

94. Durante el 2014, Ud. tuvo algún problema con alguna AFP?

Si	1
No.....	2

→ Fin de la entrevista

- **Pregunta 97. ¿Qué tipo de problema tuvo?** Permitirá conocer el tipo de problema que tuvo el (la) informante con la AFP.

Esta pregunta se recoge por **MENCIÓN ESPONTÁNEA**, es decir, deberá leer la pregunta y esperar la respuesta del entrevistado. Además, esta pregunta se recoge por **RESPUESTA MÚLTIPLE**, es decir, deberá marcar en la lista todas las alternativas mencionadas de manera espontánea por el informante.

95. ¿Qué tipo de problema tuvo?

(Respuesta múltiple)

Con la devolución de aportes de afiliados.....	1
Sobre la cobranza de aportes	2
Con el cálculo y monto de pensión	3
En la afiliación con una AFP	4
Con el Bono de Reconocimiento	5
Otro (Indique)	6

Encuestador(a): Si la persona entrevistada, informa alguna respuesta atípica en la encuesta, y que no esté contemplada en este manual, informe inmediatamente a su supervisor de campo, para poder indicarle cuál es el tratamiento de la información obtenida.