

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS FINANCIEROS EN LA CIUDAD DE ORURO

Ayúdame con mi tesis respondiendo esta breve encuesta sobre el **IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS FINANCIERAS EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DE LA CIUDAD DE ORURO POST PANDEMIA COVID-19**. *¡Tu opinión es importante para mi investigación!*

SECCIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1.1. Califique entre el 0 y el 10 ¿cuán satisfecho está con los servicios digitales que brindan las entidades financieras? (donde 0 significa que está "Nada satisfecho" y 10 que está "Totalmente Satisfecho") *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.2. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los servicios financieros **antes de la pandemia del COVID-19**? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.3. ¿Cree usted que la implementación de tecnologías digitales hace que el sistema financiero sea seguro y confiable? *

☒ Si

☐ No

1.4. ¿Consideraba usted que el sistema financiero era seguro y confiable **antes de la pandemia del COVID-19**? *

☐ Si

☒ No

1.5. Califique con un número entre el 0 y el 10 la calidad de los servicios digitales de las entidades financieras donde 0 significa que es de "Muy baja calidad" y 10 de "Muy alta calidad") *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.6. ¿Cómo calificaría usted la calidad de los servicios de las entidades financieras **antes de la pandemia del COVID-19**? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.7. En general, ¿espera mucho para ser atendido en una entidad financiera? *

☒ Si

☐ No

1.8. En general, ¿consideraba usted que esperaba mucho para ser atendido en una entidad financiera **antes de la pandemia del COVID-19**? *

☒ Si

☐ No

1.9. ¿Qué operaciones realiza usualmente en las entidades financieras? (Marque todas las que correspondan) *

- ☒ Pago de Servicios (luz, agua, gas, teléfono, etc.)
- ☒ Transferencias
- ☒ Ahorros
- ☒ Recibe depósitos por sueldos
- ☐ Créditos
- ☐ Giros
- ☐ Recibe depósitos por ventas
- ☐ Compra por internet
- ☐ Ninguna

1.10. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios financieros, como cuentas de ahorro, préstamos, transferencias de dinero, etc.? *

- ☐ Diariamente
- ☐ Semanalmente
- ☒ Mensualmente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Nunca

1.11. ¿Con qué frecuencia utilizaba usted servicios financieros **antes de la pandemia del COVID-19**? *

- ☐ Diariamente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Mensualmente
- ☒ Ocasionalmente
- ☐ Nunca

1.12. ¿Qué tipo de servicios financieros utiliza con mayor frecuencia? (Marque todas las que correspondan) *

- ☒ Cuenta de ahorro
- ☒ Tarjeta de débito
- ☐ Tarjeta de crédito
- ☐ Préstamos personales
- ☐ Préstamos hipotecarios
- ☒ Transferencias bancarias / Pagos en línea
- ☒ Otros
- ☐ Ninguno

1.13. ¿Qué tipo de servicios financieros utilizaba usted con mayor frecuencia **antes de la pandemia del COVID-19**? *

- ☐ Cuenta de ahorro
- ☐ Tarjeta de débito
- ☐ Tarjeta de crédito
- ☐ Préstamos personales
- ☐ Préstamos hipotecarios
- ☐ Transferencias bancarias / Pagos en línea
- ☐ Otros
- ☒ Ninguno

1.14. ¿Sabía usted que puede reclamar por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera? *

- ☒ Si
- ☐ No

1.15. ¿Antes de la pandemia del COVID-19 alguna vez realizó un reclamo contra una entidad financiera? *

- ☐ Si
- ☒ No

1.16. ¿Después de la pandemia del COVID-19 alguna vez realizó un reclamo contra una entidad financiera? *

- ☐ Si
- ☒ No

SECCIÓN 2: MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

2.1. ¿Ha utilizado alguna vez servicios financieros a través de plataformas digitales o en línea, como banca por internet, aplicaciones móviles bancarias, pagos electrónicos, etc.? *

- ☒ Si
- ☐ No

2.2. Si respondió sí en la pregunta anterior, ¿qué servicios financieros ha utilizado a través de plataformas digitales? (Marque todas las que correspondan)

- ☒ Consulta de saldo y movimientos de cuenta
- ☒ Transferencias entre cuentas propias
- ☒ Transferencias a terceros (nacionales o internacionales)
- ☒ Pago de servicios (agua, luz, teléfono, etc.)
- ☐ Pago de tarjetas de crédito
- ☐ Recarga de saldo a teléfonos móviles
- ☐ Compra de productos financieros (seguros, fondos de inversión, etc.)
- ☐ Otros

2.3. ¿Utilizaba usted servicios financieros a través de plataformas digitales o en línea antes de la pandemia del COVID-19? *

- ☐ Si
- ☒ No

2.4. Si respondió sí en la pregunta anterior, ¿qué servicios financieros ha utilizado a través de plataformas digitales? (Marque todas las que correspondan)

- ☐ Consulta de saldo y movimientos de cuenta
- ☐ Transferencias entre cuentas propias
- ☐ Transferencias a terceros (nacionales o internacionales)
- ☐ Pago de servicios (agua, luz, teléfono, etc.)
- ☐ Pago de tarjetas de crédito
- ☐ Recarga de saldo a teléfonos móviles
- ☐ Compra de productos financieros (seguros, fondos de inversión, etc.)
- ☐ Otros

2.5. ¿Para qué tipo de transacciones utiliza su tarjeta de débito o crédito? *

- ☒ Retiro de dinero de cajeros automáticos
- ☐ Pagos en supermercados, farmacias, restaurantes y otros comercios
- ☐ Compras por internet
- ☐ Retiro de dinero en cajas de las entidades financieras
- ☐ Otros
- ☐ Ninguno

2.6. ¿Por qué no utiliza su tarjeta de débito o crédito? *

- ☐ No lo tiene
- ☐ No lo necesita
- ☐ No conoce como se utilizan
- ☐ No confía en su seguridad
- ☒ No hay suficientes cajeros automáticos
- ☐ Los comercios que frecuenta no las aceptan
- ☐ Si utilizo

2.7. ¿Por qué no utilizaba usted su tarjeta de débito o crédito **antes de la pandemia del COVID-19?** *

- ☒ No lo tenia
- ☐ No lo necesitaba
- ☐ No conocía como se utilizaban
- ☐ No confiaba en su seguridad
- ☐ No había suficientes cajeros automáticos
- ☐ Los comercios que frecuentaba no las aceptan
- ☐ Si utilizaba

2.8. ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con el uso de los cajeros automáticos de las entidades financieras? *

- ☐ Están fuera de servicio
- ☐ No tienen dinero suficiente
- ☐ Se debe hacer fila para su uso
- ☒ Son inseguros
- ☐ No tengo tarjeta de débito o crédito
- ☐ Otros

2.9. ¿Cuáles eran los principales problemas relacionados con el uso de los cajeros automáticos de las entidades financieras **antes de la pandemia del COVID-19?** *

- ☐ Estaban fuera de servicio
- ☐ No tenían dinero suficiente
- ☐ Se debía hacer fila para su uso
- ☐ Eran inseguros
- ☒ No tenía tarjeta de débito o crédito
- ☐ Otros

2.10. ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con los servicios de banca por internet o banca móvil? *

- ☐ Las aplicaciones no funcionan con regularidad
- ☐ Las aplicaciones son difíciles de manejar
- ☒ El manejo del token es complicado
- ☐ Las aplicaciones no son seguras
- ☐ Ninguno
- ☐ Otros

2.11. ¿Cuáles eran los principales problemas relacionados con los servicios de banca por internet o banca móvil **antes de la pandemia del COVID-19?** *

- ☒ Las aplicaciones no funcionaban con regularidad
- ☐ Las aplicaciones eran difíciles de manejar
- ☐ El manejo del token era complicado
- ☐ Las aplicaciones no eran seguras
- ☐ Ninguno
- ☐ Otros

2.12. ¿Por qué no utiliza el servicio de banca por internet o banca móvil? *

- ☐ No sabe cómo utilizarlas
- ☐ No lo necesita
- ☐ Desconfía de su seguridad
- ☒ Las aplicaciones son difíciles de manejar
- ☐ No tiene tarjeta de débito o crédito
- ☐ Otros
- ☐ Si utilizo

2.13. ¿Por qué no utilizaba usted el servicio de banca por internet o banca móvil antes de la pandemia del COVID-19? *

- ☐ No sabía cómo utilizarlas
- ☐ No lo necesitaba
- ☒ Desconfiaba de su seguridad
- ☐ Las aplicaciones eran difíciles de manejar
- ☐ No tenía tarjeta de débito o crédito
- ☐ Otros
- ☐ Si utilizaba

2.14. ¿Tiene problemas al utilizar el servicio de billetera móvil? *

- ☐ Si
- ☒ No
- ☐ No, porque no lo utilizo

2.15. ¿Usted tenía problemas al utilizar el servicio de billetera móvil antes de la pandemia del COVID-19? *

- ☐ Si
- ☐ No
- ☒ No, porque no lo utilizaba

2.16. ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con el servicio de billetera móvil? *

- ☐ Las aplicaciones son difíciles de manejar
- ☒ Las aplicaciones no funcionan con regularidad
- ☐ Las aplicaciones no son seguras
- ☐ Otros
- ☐ Ninguno

2.17. ¿Cuáles eran los principales problemas relacionados con el servicio de billetera móvil antes de la pandemia del COVID-19? *

- ☐ Las aplicaciones eran difíciles de manejar
- ☐ Las aplicaciones no funcionaban con regularidad
- ☒ Las aplicaciones no eran seguras
- ☐ Otro
- ☐ Ninguno

2.18. ¿Por qué no utiliza el servicio de billetera móvil? *

- ☐ No sabía de su existencia
- ☐ No sabe cómo funciona
- ☐ No lo necesitó
- ☐ Desconfía de su seguridad
- ☐ Las comisiones son altas
- ☐ Otros
- ☒ Si utilizo

2.19. ¿Por qué no utilizaba usted el servicio de billetera móvil antes de la pandemia del COVID-19? *

- ☒ No sabía de su existencia
- ☐ No sabía cómo funciona
- ☐ No lo necesitaba
- ☐ Desconfiaba de su seguridad
- ☐ Las comisiones eran altas
- ☐ Otros
- ☐ Si utilizaba

2.20 ¿Ha realizado transacciones financieras utilizando códigos QR como medio de pago? *

- ☒ Si
- ☐ No

2.21. ¿Ha realizado transacciones financieras utilizando códigos QR como medio de pago antes de la pandemia del COVID-19? *

- ☐ Si
- ☒ No

SECCIÓN 3: INCLUSIÓN FINANCIERA

3.1. Califique con una nota entre el 0 y el 10 la facilidad para acceder a servicios digitales como realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos y otros. *



3.2. ¿Cómo calificaría usted la facilidad para acceder a servicios digitales como realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos, y otros antes de la pandemia del COVID-19? *



3.3. ¿Usted considera que la cantidad de oficinas que tienen las entidades financieras son suficientes para atender sus necesidades? *

- ☐ Si
- ☒ No

3.4. ¿Usted considera que la variedad de productos y servicios digitales que ofrecen las entidades financieras son suficientes para atender sus necesidades? *

- ☐ Si
- ☒ No

SECCIÓN 4: DATOS DEL (LA) ENCUESTADO (A) Y OTRAS CARACTERÍSTICAS

4.1. Su edad se encuentra entre: *

- ☐ 18-24 años
- ☒ 25-35 años
- ☐ 36-46 años
- ☐ 47-59 años
- ☐ 60 o más años

4.2. ¿Cuál es el nivel de educación más alto que alcanzó? *

- ☐ Postgrado (Diplomado, Maestría, Doctorado)
- ☐ Licenciatura
- ☐ Universitario
- ☒ Técnico
- ☐ Secundaria
- ☐ Primaria
- ☐ Ninguno

4.3. Sexo *

- ☐ Varón
- ☒ Mujer

4.4. ¿Cree que las tecnologías financieras han mejorado su experiencia en el uso de servicios financieros? *

- ☒ Sí, mucho
- ☐ Sí, algo
- ☐ No, no mucho
- ☐ No, para nada

4.5. ¿Qué mejoras sugiere para que las entidades financieras satisfagan mejor sus necesidades y expectativas? (Marque todas las que correspondan) *

- ☐ Mejorar la accesibilidad y facilidad de uso de las plataformas digitales.
- ☒ Ampliar la gama de servicios financieros ofrecidos.
- ☐ Reducir las tarifas y comisiones por transacciones.
- ☒ Brindar un servicio al cliente más ágil y eficiente.
- ☒ Implementar medidas de seguridad adicionales para proteger las cuentas y datos personales.
- ☒ Ofrecer programas de educación financiera para los clientes.
- ☐ Mejorar la transparencia en los términos y condiciones de los productos financieros.
- ☐ Otros

4.6. ¿Usted tiene un smartphone o teléfono inteligente? *

- ☒ Si
- ☐ No

4.7. ¿Usted tiene una computadora con acceso a internet en el lugar donde vive? *

- ☒ Si
- ☐ No

4.8. ¿Aproximadamente cuánto gana o recibe usted mensualmente por su trabajo, actividad o ^{*} negocio?

- ☐ Más de 10.000
- ☐ De 5.001 a 10.000
- ☐ De 2.250 a 5.000
- ☒ Menos de 2.250
- ☐ No percibe ingresos

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios