

618-90-13 (6183716) CHILE

Buenos días/tardes: mi nombre es..., soy encuestador de Ipsos (**MOSTRAR CREDENCIAL**) y hoy estamos realizando un estudio sobre el conocimiento que tiene la población con relación a los temas financieros. Le aseguro que no le vamos a vender nada. Se trata de un estudio que se está realizando en diversos países de América Latina. Las respuestas que nos proporcione serán tratadas de manera confidencial. Muchas gracias.

Dii.a Región (USO INTERNO, NO LLENAR):

Urbano	1	Rural	2
--------	---	-------	---

Dii.b Comuna (USO INTERNO, NO LLENAR): _____**Diii. REGISTRAR el Idioma en que se hace la entrevista:** _____**DATOS GENERALES DEL HOGAR**

LEER: Me gustaría empezar a hacerle algunas preguntas generales para poner la encuesta en contexto:

D1. (MOSTRAR TARJETA D1) Por favor, ¿podría indicarme su estado civil? (RESPUESTA ÚNICA)

Casado	1	Viudo	5
Soltero	2	Acuerdo de Unión Civil.	6
Separado / divorciado	3	No responde	99
Conviviente	4		

ECONOMÍA DEL HOGAR

LEER: Ahora voy a pasar a preguntarle sobre temas relacionados con la economía del hogar. En estas preguntas, puedo preguntarle acerca de usted personalmente o acerca de su hogar. Por favor, puede decirme:

F1. (MOSTRAR TARJETA F1) ¿Quién es el responsable de las decisiones relacionadas con el manejo diario del dinero en su hogar? (RESPUESTA ÚNICA)

Usted	1	Otra persona (no familiar)	6
Usted y su pareja [opción no válida si no tiene pareja en D1]	2	Nadie	7
Usted y otro miembro de la familia (o familiares)	3	No sabe	97
Su pareja [opción no válida si no tiene pareja en D1]	4	No responde	99
Otro miembro de la familia (o familiares)	5		

LEER: La siguiente pregunta está relacionada con el presupuesto familiar. Un presupuesto familiar se utiliza para decidir cómo y en qué se utilizarán los ingresos o el dinero de la familia, para decidir cuánto de este dinero será gastado, cuánto será ahorrado o cuánto de este dinero se usará en el pago de las cuentas. Si usted vive solo, responda las siguientes preguntas en función a su propio presupuesto.

F2.a ¿Su familia tiene un presupuesto? (ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA)

Sí (CONTINUAR A F2b)	1	No (PASAR A F3)	2	No sabe (PASAR A F3)	97	NR (PASAR A C1a)	99
----------------------	---	-----------------	---	----------------------	----	------------------	----

F2.b (SOLO SI RESPONDE COD 1 EN F2a) ¿Su familia utiliza este presupuesto para saber cuánto de su ingreso familiar será usado para ahorrar, gastar y/o pagar cuentas? (RESPUESTA ÚNICA)

Si	1	No	2	No sabe	97	No responde	99
----	---	----	---	---------	----	-------------	----

F2.c (SOLO SI RESPONDE COD 1 EN F2a) ¿Con que frecuencia usted cumple el presupuesto? (LEER OPCIONES – RESPUESTA ÚNICA)

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1	No sabe	97	NR	99
---------	---	---------	---	-------	---	---------	----	----	----

PARA TODOS

F3 Si usted enfrenta un mayor nivel de gasto hoy, equivalente a sus ingresos mensuales, ¿sería capaz de cubrir estos gastos sin pedir un crédito o pedir ayuda a familiares o amigos?

Si	1	No	2	No sabe	97	No responde	99
----	---	----	---	---------	----	-------------	----

PRODUCTOS FINANCIEROS**PARA TODOS**

C1.a (MOSTRAR TARJETA C1a-C1c) Por favor, ¿me puede decir si usted ha oído hablar sobre alguno de estos productos financieros ofrecidos por entidades financieras como bancos, cooperativas, casas comerciales, etc.? ¿Algún otro? **(RESPUESTA MÚLTIPLE) (INSISTIR)**

C1.b (SOLO PARA AQUELLOS CODIGOS MARCADOS EN C1a) (MOSTRAR TARJETA C1a-C1c) ¿Y ahora me puede decir si en la actualidad usted tiene alguno de estos productos (INDIVIDUALMENTE- el producto está a su nombre- o JUNTO CON OTRAS PERSONAS- el producto está a nombre suyo y de otras personas)? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

C1.c (SOLO PARA AQUELLOS CODIGOS MARCADOS EN C1a) (MOSTRAR TARJETA C1a-C1c) Y en los últimos dos años, ¿cuál de los siguientes productos financieros ha elegido (INDIVIDUALMENTE- el producto está a su nombre- o JUNTO CON OTRAS PERSONAS- el producto está a nombre suyo y de otras personas), aunque ya no los tenga actualmente? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

	C1.a CONOCIM	C1.b TENENCIA	C1.c ELECCION
Avance en Efectivo	1	1	1
Créditos automotriz con entidades especializadas (FORUM TANNER)	2	2	2
Créditos con divisiones especializadas de Consumo	3	3	3
Cheques	4	4	4
Cuenta corriente	5	5	5
Cuenta de ahorro	6	6	6
Depósito a plazo fijo	7	7	7
Tarjetas de Debito	8	8	8
Ahorro Previsional Voluntario (APV)	9	9	9
Fondos de pensiones – AFP	10	10	10
Inversión en Bolsa	11	11	11
Fondos Mutuos	26	26	26
Créditos en Cooperativas	12	12	12
Líneas de crédito	13	13	13
Cuenta Vista	14	14	14
Créditos en Cajas de Compensación	15	15	15
Créditos en Casas Comerciales	16	16	16
Microcrédito	17	17	17
Leasing	18	18	18
Factoring	19	19	19
Crédito hipotecario de vivienda (compra de terreno, compra de casa o departamento, construcción de casa, etc.)	20	20	20
Crédito de consumo (para la compra de vehículo, línea blanca, muebles, pago de estudios, viajes, etc.)	21	21	21
Seguro de vida, incendios, etc.	22	22	22
Seguro SOAP-Vehicular	23	23	23
Seguros complementarios de salud	24	24	24
Tarjeta de crédito	25	25	25
Otros (ESP): _____	994	994	994
Ninguno	996	996	996
No sabe	997	997	997
No responde	999	999	999

SI RESPONDE ALGÚN CÓDIGO DE 1 A 994 EN C1c, CONTINUAR CON C2. SI NO RESPONDE NINGÚN CÓDIGO DE 1 A 994 EN C1c, PASAR A M0

C2. (SOLO SI RESPONDE CODIGOS DE 1 A 994 EN C1c) (MOSTRAR TARJETA C2) ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último producto financiero que adquirió? **(RESPUESTA ÚNICA)**

Comparé varios productos de diferentes instituciones financieras antes de tomar mi decisión	1
Comparé varios productos de una misma institución financiera	2
No comparé con ningún otro producto	3
Intenté comparar, pero no encontré información sobre otros productos	4
NO SABE	96
No responde	99

C3. (SOLO SI RESPONDE CODIGOS DE 1 A 994 EN C1c) (MOSTRAR TARJETA C3) ¿Cuáles de las siguientes fuentes de información siente que influyen más cuando usted decide elegir algún producto de las entidades financieras (bancos, financieras, cooperativas, etc.)? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

Afiches y pancartas publicitarias en la entidad	1	Mi propia experiencia anterior	9
Artículos / publicidad en periódicos	2	Página de Internet de la entidad financiera	10

Asesoría por parte de la empresa donde trabajo	3	Publicidad en Internet	11
Consejo de amigos o familiares (que no trabajan en entidades financieras)	4	Publicidad en radio	12
Consejo de amigos o familiares (que trabajan en entidades financieras)	5	Publicidad en televisión	13
De manera presencial / contacto personal / ejecutivos de la entidad financiera	6	Recomendación de un asesor financiero independiente	14
Información por parte de la entidad financiera por correo postal	7	Otras fuentes	94
Información por parte de la entidad financiera vía telefónica	8	No responde	99

CONDUCTAS Y ACTITUDES HACIA EL DINERO (AHORRO / GASTO)

PARA TODOS

LEER: Ahora vamos a hablar sobre asuntos de dinero de manera más general. Recuerde que no hay respuestas correctas, todo el mundo tiene su propia manera de hacer las cosas.

M0. (MOSTRAR TARJETA MP0) Voy a leer algunas afirmaciones sobre actitudes y comportamientos hacia el dinero. ¿Me podría decir si estas afirmaciones se relacionan con usted? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo. **(ROTAR, MARCAR ROTACIÓN CON "X" – RESPUESTA ÚNICA POR FILA)**

ROTAR (X)	1 Completamente en desacuerdo	2	3	4	5 Completamente de acuerdo	NR
a. Antes de comprar algo considero cuidadosamente si puedo pagarlo	1	2	3	4	5	99
b. Prefiero vivir el día y no me preocupo por el mañana	1	2	3	4	5	99
c. Prefiero gastar dinero que ahorrar para el futuro	1	2	3	4	5	99
d. Pago mis cuentas a tiempo	1	2	3	4	5	99
e. Estoy dispuesto a arriesgar algo de mi propio dinero cuando hago una inversión	1	2	3	4	5	99
f. Vigilo personalmente mis temas financieros	1	2	3	4	5	99
g. Me pongo metas financieras a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas	1	2	3	4	5	99
h. El dinero está ahí para ser gastado	1	2	3	4	5	99

LEER: Las siguientes preguntas están relacionadas a temas suyos, y no necesariamente tienen que ver con su hogar. Por favor recuerde que las respuestas serán confidenciales.

M2. A veces la gente encuentra que sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos. En los últimos 12 meses, ¿esto le ha pasado a usted? **(ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA)**

Sí le ha pasado (CONTINUAR A M3)	1	No aplica (no tiene ningún ingreso personal) (PASAR A P1)	98
No le ha pasado (PASAR A P1)	2	No responde (PASAR A P1)	99

M3. (SOLO SI RESPONDE COD 1 EN M2) (MOSTRAR TARJETA M3) ¿Qué hizo para cubrir sus gastos la última vez que esto sucedió? ¿Hizo algo más? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

Empeñé algo que me pertenece	1	Solicité un crédito	11
Hice trabajos extra, gané dinero extra	2	Tomé prestados alimentos o dinero de familiares o amigos	12
Hice un sobregiro no autorizado	3	Hice pagos mínimos de mis obligaciones	13
Use algún bien que poseo como garantía para obtener préstamos de dinero	4	Tomé un crédito de un proveedor informal / prestamista	14
Obtuve préstamos de mi empleador o sueldos adelantados	5	Tomé un préstamo personal de una entidad financiera (incluidas las cooperativas de crédito bancarias o de cajas de compensación)	15
Pagué mis cuentas tarde; fallé en los pagos	6	Usé la tarjeta de crédito para un avance de dinero en efectivo o para pagar las cuentas/ comprar alimentos	16
Reduje los gastos	7	Vendí algo que me pertenece	17
Retiré dinero de los ahorros	8	Otras respuestas	94
Saqué bienes o alimentos fiados	9	No responde	99
Sobregiré con autorización mi línea de crédito	10		18

PARA TODOS

P1. (MOSTRAR TARJETA P1) En los últimos 12 meses, ¿ha estado ahorrando dinero de cualquiera de las siguientes formas (así tenga o no el dinero todavía)? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

Ahorra en el hogar (alcancía o "debajo del colchón")	1	Deposita dinero en una cuenta / depósito a plazo fijo	6
Hace una <i>polla</i> con sus amigos	2	Deposita con frecuencia dinero en una cuenta de ahorro	7
Compra de productos de inversión financiera, distintos de los fondos mutuos (tales como bonos, fondos de inversión, u otro tipo de activos)	3	Ahorra de otra manera como compra de propiedades y	8

acciones, inversiones en bolsa, etc.)			
Da dinero a la familia para ahorrar en su nombre	4	No ha estado ahorrando activamente (incluye: No ahorro / no tengo dinero para ahorrar)	96
Deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente	5	No responde	99

P2. (MOSTAR TARJETA P2) En el caso que usted pierda su principal fuente de ingresos, ¿cuánto tiempo podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero? **(RESPUESTA ÚNICA)**

ENCUESTADOR: SI EL ENCUESTADO NO TIENE UN INGRESO PERSONAL, LEER: responda pensando en el ingreso de su hogar.

Menos de una semana	1	Más de seis meses	5
Por lo menos una semana, pero menos de un mes	2	No sabe	97
Por lo menos un mes, pero menos de tres meses	3	No responde	99
Por lo menos tres meses, pero menos de seis meses	4		

EVALUACIÓN DE CONCEPTOS

LEER: La siguiente sección del cuestionario se parece más a un examen. Las preguntas no están diseñadas para engañarlo, así que si usted piensa que tiene la respuesta correcta, es probable que la tenga. Si usted no sabe la respuesta, por favor dígallo.

K1. Imagine que cinco hermanos reciben una donación / regalo de \$1.000.000 (1 millón de pesos). Si los hermanos tienen que compartir el dinero por igual, ¿cuánto recibe cada uno? **(ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA)**

ANOTAR:

No sabe	97	No responde	99
---------	----	-------------	----

K2. (MOSTRAR TARJETA K2) Ahora imagine que los hermanos tienen que esperar un año para sacar de la caja fuerte su parte del millón de pesos y la inflación se mantiene en 3 por ciento anual. Luego de un año, ¿ellos van a poder recibir...? **(RESPUESTA ÚNICA)**

Más con su parte del dinero de lo que podrían comprar hoy	1	Depende de las cosas que quieren comprar (NO LEER)	4	Respuesta irrelevante	98
La misma cantidad	2	No sabe	97		
Menos de lo que podrían comprar hoy	3	No responde	99		

K3. Imagine que usted prestó \$20.000 a un amigo una noche y él le devolvió estos \$20.000 al día siguiente. ¿Su amigo pagó algún interés por este préstamo? **(ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA)**

ANOTAR:

No sabe	97	No responde	99
---------	----	-------------	----

K4.a Supongamos que pone \$100.000 en una cuenta de ahorros con una tasa de interés de 2 por ciento por año. Usted no realiza ningún otro pago en esta cuenta y no retira dinero. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año, una vez que se realiza el pago de intereses? (no se incluye comisiones e impuestos) **(ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA)**

ANOTAR:

No sabe	97	No responde	99
---------	----	-------------	----

K4.b (MOSTRAR TARJETA PK4b) ¿Y con la misma tasa de interés de 2 por ciento, cuánto dinero tendría la cuenta al final de cinco años? (no se incluye comisione e impuestos) Sería... **(RESPUESTA ÚNICA)**

Más de \$110.000	1	Es imposible decir con la información dada (NO LEER)	4
Exactamente \$110.000	2	No sabe	97
Menos de \$110.000	3	No responde	99

K5. Me gustaría saber si usted piensa que las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas... **(LEER CADA OPCIÓN – RESPUESTA ÚNICA POR FILA)**

	Verdadero	Falso	No sabe	No responde
Cuando se invierte y se desea ganar mucho dinero, también existe la posibilidad de que se pierda mucho dinero	1	2	97	99
Una alta inflación significa que el costo de vida está aumentando rápidamente	1	2	97	99
Es menos probable que usted pierda todo su dinero si lo invierte en más de un lugar	1	2	97	99

K6.a Si un cliente tiene un depósito en un banco y esta entidad quiebra, ¿el dinero del cliente se encuentra cubierto / asegurado, o no? **(ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA)** (NOTA: SI EL ENTREVISTADO DICE SOLO SÍ, ES IMPORTANTE SONDEAR SI CONSIDERA QUE ES ASEGURADO COMPLETAMENTE O PARCIALMENTE)

Sí, se encuentra cubierto / asegurado completamente	1	No sabe (PASAR A K7)	97
---	---	-----------------------------	----

(CONTINUAR A K6b)			
Sí, se encuentra cubierto / asegurado parcialmente (CONTINUAR A K6b)	2	No responde (PASAR A K7)	99
No se encuentra cubierto / asegurado (PASAR A K7)	3		

PARA TODOS

K7. (MOSTRAR TARJETA K7) Respecto a los siguientes instrumentos de pago, indique el nivel de uso de cada uno de ellos (ESPONTÁNEA - RESPUESTA ÚNICA)

	No la usa	Usa poco	Usa moderadamente	Usa mucho	Usa siempre
Tarjetas de debito	1	2	3	4	5
Tarjeta de Crédito (bancaria)	1	2	3	4	5
Tarjeta de Crédito (No Bancaria)	1	2	3	4	5
Transferencia Electrónica	1	2	3	4	5
Cheque	1	2	3	4	5
Vale Vista	1	2	3	4	5
Efectivo	1	2	3	4	5

PARA TODOS

K8. (MOSTRAR TARJETA K8) Respecto a los siguientes canales de uso, indique el nivel de uso de cada uno de ellos (ESPONTÁNEA - RESPUESTA ÚNICA)

	No la usa	Usa poco	Usa moderadamente	Usa mucho	Usa siempre
Caja (atención en sucursal bancaria)	1	2	3	4	5
Cajero Automático	1	2	3	4	5
Máquina para pago con Redcompra u otra tarjeta (POS)	1	2	3	4	5
Locales distintos de bancos, como caja vecina, Multicaja, etc (Corresponsalías)	1	2	3	4	5
Pago Automático en Cuenta Corriente.	1	2	3	4	5
Pago Automático con Tarjeta de Crédito	1	2	3	4	5
Banca Telefónica	1	2	3	4	5
Internet (actividades financieras o de pago vía Banca Internet)	1	2	3	4	5

DATOS EDUCATIVOS / LABORALES

LEER: Ahora me gustaría preguntar un poco más sobre usted y su familia.

D4. (MOSTRAR TARJETA D4) ¿Cuál es el nivel educativo más alto que usted ha alcanzado? (RESPUESTA ÚNICA)

Sin nivel educativo / sin instrucción	1	Secundaria incompleta	5	Universitaria incompleta	9
Preescolar	2	Secundaria completa	6	Universitaria completa	10
Primaria incompleta	3	Técnica superior incompleta	7	Maestría / Doctorado	11
Primaria completa	4	Técnica superior completa	8	No responde	99

D5. (MOSTRAR TARJETA D5) ¿Y cuál de estas opciones describe mejor su situación laboral actual? (RESPUESTA ÚNICA)

Soy trabajador por cuenta propia, soy mi propio jefe y no tengo empleados	1	Estoy jubilado (recibo pensión)	7
Soy dueño o socio de un negocio propio y tengo al menos un empleado	2	Estoy desempleado	8
Trabajo a tiempo completo como empleado	3	No estoy trabajando por incapacidad, o enfermedad prolongada	9
Trabajo a tiempo parcial como empleado	4	Vivo de la renta de mis inmuebles, utilidades, intereses y/o dividendos de algún negocio	10
Estoy estudiando	5	Otro	94
Me dedico a los quehaceres del hogar y la familia	6	No responde	99

PARA TODOS

LEER: Los hogares reciben ingresos de diferentes fuentes. Esto podría incluir los sueldos y salarios, bonos del estado, pensiones, pagos de arriendos, u otras fuentes.

D6. Considerando todas las fuentes de ingresos que entran en su hogar cada mes, ¿diría usted que el ingreso de su hogar es regular y estable, o no? (ESPONTÁNEA - RESPUESTA ÚNICA)

Sí es	1	No es	2	No sabe	97	No responde	99
-------	---	-------	---	---------	----	-------------	----

D7.a (MOSTRAR TARJETA D7a) Y finalmente, ¿podría decirme en cuál de estos rangos se ubica el ingreso mensual de su hogar? (RESPUESTA ÚNICA)

Menos de \$250.000.	1	De \$500.001 a \$750.000	3	De \$1.000.001 a \$1.400.000	5	Más de \$1.800.000	7
De \$250.000 a \$500.000	2	De \$750.001 a \$1.000.000	4	De \$1.400.001 a \$1.800.000	6	No responde	99

CLASIFICACIÓN DE NSE

LEER: Ahora, con la finalidad de agrupar sus respuestas con las de otras personas de similares características a las de usted, nos gustaría que responda a las siguientes preguntas.

Para las siguientes preguntas quisiéramos que tome en consideración a las personas que conforman su hogar, es decir, con quienes comparte los gastos o la mayoría de gastos de sus alimentos la mayor parte del tiempo.

“A continuación le solicitaré me responda unas preguntas relacionadas con el nivel de estudios y actividad que desempeña el jefe de su hogar, esto, con el objeto de ubicar su hogar en un grupo socioeconómico, y así nosotros poder determinar de qué sectores de la sociedad provienen las opiniones recogidas. Muchas Gracias”.

¿Cuál es el nivel de educación del jefe de hogar? **(MOSTRAR TARJETA EDUCACIÓN)**

¿Cuál es la actividad del jefe de hogar? **(MOSTRAR TARJETA ACTIVIDAD)**

MATRIZ DE CLASIFICACION SOCIO ECONOMICA						
¿Cuál es el Nivel de educación y Actividad del JEFE DE HOGAR...?	1. Trabajos menores ocasionales e informales (lavado, aseo, servicio doméstico ocasional, "pololos", cuidador de autos, limosna).	2. Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3. Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosko, taxi, comercio menor, ambulante)	4. Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico), Profesor Primario o Secundario	5. Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo).	6. Alto ejecutivo (gerente general) de empresa grande. Directores de grandes empresas. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio.
1. Básica incompleta o menos	E	E	D	C3	C3	C2
2. Básica completa	E	D	D	C3	C3	C2
3. Media incompleta. Media técnica completa (liceo industrial o comercial)	D	D	D	C3	C2	C2
4. Media completa. Superior técnica incompleta (instituto)	D	D	C3	C3	C2	ABC1
5. Universitaria incompleta. Superior técnica completa (Instituto)	C3	C3	C2	C2	C2	ABC1
6. Universitaria completa	C3	C3	C2	C2	ABC1	ABC1
7. Post grado (master, doctorado o equivalente)	C3	C3	C2	ABC1	ABC1	ABC1

DATOS DEL ENTREVISTADO

N9. GENERO.
(Por observación)

Masculino

1

Femenino

2

N10. EDAD. ¿Cuál es su edad exacta?

N11. ANIONAC.
Año de Nacimiento

AÑO

Le recuerdo que esta encuesta es anónima; sin embargo, quisiera por favor que me proporcione los siguientes datos para que el supervisor verifique la correcta realización de mi trabajo...

NOMBRES																				
APELLIDOS																				
TELÉFONO.	FIJO	CELULAR	CÓDIGO	NÚMERO																
NÚMERO 1	1	2																		
NÚMERO 2	1	2																		

Diii.a ¿Podría usted indicarme su número de RUT? ____-____-____-____-____-____

Dirección: _____

DATOS DE HOJA DE RUTA

DISTRITO: _____				ZONA: _____				MANZANA: _____			
NOMBRE DEL ENCUESTADOR: _____								COD ENC: _____			
NOMBRE DEL SUPERVISOR: _____								COD SUP: _____			
TIPO DE SUPERVISIÓN:	DIFERIDA:	1	REFERENCIAL:	2	COINCIDENTAL:	3	TELEFÓNICA:	4			
COD EDIT: _____					COD CODIF: _____						