



Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 ENIF Documento metodológico



COMISION NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES



INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

**Encuesta Nacional
de Inclusión Financiera
2015**

ENIF

Documento metodológico



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

Obras complementarias publicadas por el INEGI sobre el tema:

Informe operativo de la ENIF 2012; Documento metodológico de la ENIF 2012.

Catalogación en la fuente INEGI:

640.4201 Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (2015).
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 : ENIF : documento metodológico / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México : INEGI, c2016.

vii, 93 p.

ISBN: 978-607-739-904-9

1. Hogar - Finanzas - Encuestas - México. 2. Economía doméstica - Estadísticas - México. 3. Hogar - Encuestas - Metodología. I. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). II. Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Conociendo México

01 800 111 4634

www.inegi.org.mx

atencion.usuarios@inegi.org.mx



INEGI Informa



@INEGI_INFORMA

DR © 2016, **Instituto Nacional de Estadística y Geografía**

Edificio Sede

Avenida Héroe de Nacozari Sur 2301

Fraccionamiento Jardines del Parque, 20276 Aguascalientes,

Aguascalientes, Aguascalientes, entre la calle INEGI,

Avenida del Lago y Avenida Paseo de las Garzas.

Presentación

El **Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)**, en el marco de las atribuciones que le confiere la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, desarrolla y aplica estrategias orientadas a consolidar los Sistemas Nacionales de Información Estadística y Geográfica (SNIEG), entre las cuales se encuentra la documentación de los diferentes proyectos que lleva a cabo.

En tal contexto, presenta el **Documento metodológico de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2015**, con el propósito de registrar sus características, objetivos, antecedentes, planeación, así como aspectos conceptuales, técnicos y metodológicos.

De esta forma, el **INEGI** ofrece a la población usuaria especializada un panorama detallado de los esquemas y procedimientos que se aplicaron en la ejecución de la encuesta, con el fin de transparentar los procesos y ofrecer una herramienta que permita comprender y analizar, de mejor manera, los datos producidos, así como dejar un testimonio que sea de utilidad en la perspectiva futura de la realización de proyectos estadísticos con características similares.

Índice

Introducción	VII
1. Planeación general	1
1.1 Objetivos	1
1.2 Referencias metodológicas	1
1.3 Programa general de actividades	2
1.4 Presupuesto	2
2. Diseño conceptual	3
2.1 Antecedentes	3
2.2 Delimitación del marco conceptual	5
2.3 Diseño del cuestionario	5
2.4 Criterios de validación	8
3. Diseño estadístico	9
3.1 Marco de la encuesta	9
3.2 Formación de las Unidades Primarias de Muestreo (UPM)	9
3.3 Estratificación	10
3.4 Tamaño de la muestra	10
3.5 Afijación de la muestra	11
3.6 Selección de la muestra	11
3.7 Ajuste de los factores de expansión	13
3.8 Estimadores	14
3.9 Estimación de errores de muestreo	14
4. Diseño y ejecución de la captación de datos	19
4.1 Estructura operativa	19
4.2 Integración de recursos humanos	21
4.3 Estrategia de capacitación	24
4.4 Elaboración de materiales de apoyo	25
4.5 Comunicación y concertación	26
4.6 Procedimientos para el operativo	26
4.6.1 Planeación operativa	26
4.6.2 Levantamiento de la información	27
4.6.3 Controles del operativo	29
4.7 Seguimiento y control de la muestra	32
4.8 Resultados del operativo	34
5. Diseño y ejecución del procesamiento de la información	39
5.1 Organización	39
5.2 Calendario de actividades	40
5.3 Requerimiento de equipo	40
5.4 Modelo informático	41
5.5 Transferencia de información	43
5.6 Validación central	43
5.7 Explotación	43
5.8 Resultados	44
Anexo	45
A. Esquema del marco conceptual	47
B. Cuestionario	63
Glosario	83
Bibliografía	95

Introducción

La **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2015** fue diseñada para disponer de datos estadísticos sobre un tema de particular relevancia, incluido en las agendas de trabajo de muchos países en los últimos años, que forma parte fundamental de las estrategias globales de desarrollo, toda vez que refleja la situación real de la población y los hogares respecto a los hábitos relacionados con el uso y aprovechamiento de mecanismos financieros.

La ENIF 2015 constituye el segundo ejercicio de este tipo que se realiza por iniciativa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), ya que la información obtenida en el primer levantamiento, realizado en 2012, constituyó un importante punto de referencia sobre el tema.

La encuesta no solo es una herramienta de medición en materia de inclusión financiera, sino que se ha convertido en un referente para el diseño y seguimiento de políticas públicas enfocadas a extender la infraestructura financiera, así como a diseñar productos financieros accesibles y adecuados a la población.

Los avances tecnológicos son cruciales, pues estas herramientas detonan cambios importantes tanto en la promoción como en la operación de los productos financieros. Esto hace que la banca tradicional se vaya transformando en una más digital.

En el presente documento se describe la metodología aplicada en las diferentes etapas del proceso de generación de información. En el primer apartado se aborda el tema de la planeación general, que comprende la determinación de objetivos, programa de actividades y presupuesto global; el segundo está dedicado al diseño conceptual, cobertura temática, diseño del cuestionario y criterios de validación; mientras que en el tercero presenta el diseño estadístico, marco de muestreo, tamaño y selección de la muestra.

El cuarto capítulo se refiere al diseño y ejecución de la captación de datos, que abarca la definición de la estructura de organización, estrategia y procedimientos de recolección, así como los mecanismos de seguimiento y control, y los resultados obtenidos, desde el punto de vista operativo; en el quinto apartado se tratan los aspectos relacionados con el diseño y ejecución del procesamiento de datos, personal responsable, esquema de procesamiento, captura, validación y análisis de resultados, así como los aspectos relacionados con la presentación de resultados.

En el anexo se presenta el esquema de categorías, variables y clasificaciones, el glosario y el cuestionario. Finalmente, es posible consultar el glosario con los términos empleados en el proyecto, así como la bibliografía consultada.

1. Planeación general

El apartado aborda los aspectos básicos de la planeación de la encuesta, como son los objetivos, las referencias metodológicas, la programación de actividades y el presupuesto.

1.1 Objetivos

Generales

- Generar información que permita diseñar políticas públicas en materia de uso y acceso a servicios y productos financieros.
- Generar indicadores oficiales a nivel nacional que permitan que las dependencias públicas elaboren un diagnóstico basado en evidencia y establezcan metas a corto y largo plazo.

Específicos

- Conocer las características de los usuarios, nunca usuarios y ex usuarios de los productos y servicios financieros, formales e informales.
- Identificar a la población que lleva control de sus gastos, así como a los que tienen solvencia económica, es decir, un excedente después de cubrir gastos propios o del hogar y cubrir emergencias económicas.
- Conocer el porcentaje de la población que tiene ahorros y créditos formales e informales, cuántos recibieron educación sobre el ahorro desde sus hogares o escuelas.
- Proveer información sobre los adultos que tienen algún producto de ahorro, crédito, seguros, cuentas de ahorro para el retiro y sus canales de acceso.
- Identificar algunas barreras que limitan el acceso y uso del sistema financiero formal.

1.2 Referencias metodológicas

Unidad de análisis. Residentes de las viviendas seleccionadas de 18 y más años, y personas seleccionadas para responder sobre los temas que se abordan a partir de la tercera sección del cuestionario de la encuesta.

Población objetivo. La encuesta está dirigida a la población de 18 a 70 años de edad, que reside permanentemente en viviendas particulares dentro del territorio nacional.

Periodo de referencia. La referencia al último año se aplica en las secciones 5. *Ahorro formal*, 6. *Crédito informal y formal*, 9. *Remesas Internacionales* y 10. *Uso de canales financieros*. La referencia a los últimos tres meses se aplica en la quinta sección. El resto de las variables se refieren a la situación al momento de la entrevista.

Cobertura geográfica. La encuesta está diseñada para proporcionar resultados a nivel nacional.

Periodo de levantamiento. Del 20 de julio al 28 de agosto de 2015.

Método de recolección. El método para captar la información fue mediante entrevista directa utilizando un cuestionario electrónico en minilaptop, estructurado con preguntas que se plantean al informante de manera ordenada, con opciones de respuestas cerradas, en su mayoría.

Informante adecuado. Jefe(a), esposo(a) o cualquier otro integrante del hogar de 18 a 70 años, que haya sido seleccionado aleatoriamente por el equipo electrónico.

En aquellos casos en los que fue necesario aplicar el cuestionario en formato impreso, el criterio de selección del informante adecuado consistió en elegir aquel residente de la vivienda, cuya fecha de cumpleaños fuera la inmediata posterior a la fecha de la entrevista.

1.3 Programa general de actividades

Las actividades generales para la realización de la encuesta se desarrollaron bajo la siguiente programación:

Programa general de actividades ENIF 2015

Actividad	Duración estimada (días)	Periodo	
		Inicio	Término
Preparación del proyecto	110	19/01/15	19/06/15
Diseño del cuestionario	42	19/01/15	31/03/15
Diseño y ejecución de la prueba de campo	28	19/01/15	06/03/15
Diseño de logística de campo	30	23/02/15	04/04/15
Elaboración de manuales y materiales didácticos	22	06/04/15	04/05/15
Desarrollo del sistema de seguimiento	95	20/04/15	24/07/15
Diseño estadístico, preparación y entrega de la muestra	45	06/04/15	05/06/15
Diseño del seguimiento y control de la muestra	81	20/04/15	10/07/15
Diseño y desarrollo del sistema de captura	50	06/04/15	12/06/15
Desarrollo del sistema de captación	45	06/04/15	05/06/15
Operación del proyecto	65	15/06/15	28/08/15
Reclutamiento y selección de personal	12	22/06/15	07/07/15
Producción del sistema de seguimiento	105	05/06/15	18/09/15
Planeación operativa	15	05/06/15	25/06/15
Capacitación	25	15/06/15	17/07/15
Levantamiento	30	20/07/15	28/08/15
Seguimiento y análisis de la muestra	39	27/07/15	04/09/15
Ejecución del procesamiento	65	31/08/15	04/12/15
Presentación de resultados	21	20/11/15	18/12/15
Entrega de base de datos definitiva	1	18/12/15	18/12/15
Documentación	130	18/08/15	07/03/16

1.4 Presupuesto

Los recursos asignados al proyecto se distribuyeron, por concepto de gasto, de la siguiente manera:

Presupuesto asignado a la ENIF 2015 y su distribución porcentual, por concepto de gasto y cantidad requerida

Concepto	Cantidad (Pesos)	Porcentaje
Plantilla	10 018 204	59.18
Viáticos y gastos de campo	4 205 078	24.84
Pasajes	1 601 000	9.46
Material de oficina y gastos de capacitación	301 302	1.78
Mensajería y teléfono	39 600	0.23
Vehículos y peajes	732 460	4.33
Servicios de conectividad y bienes informáticos	31 500	0.19
Subtotal	16 929 144	100.00
IVA	2 708 663	NA
Total	19 637 807	NA

NA: no aplica

2. Diseño conceptual

En este apartado se aborda el contexto que sentó las bases para el desarrollo del proyecto, y expone la importancia y conveniencia de instrumentarlo, en concordancia con las necesidades de los usuarios. Se presenta, además, el diseño del marco conceptual, el instrumento de captación y la definición de los criterios de validación.

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales¹

La inclusión financiera es un tema que ha cobrado relevancia por su contribución para mitigar la pobreza alrededor del mundo; sin embargo, encontrar fuentes de información confiables en el tema, ha sido complicado. Por parte de la demanda, existen diversas fuentes, tales como la encuesta *Global Findex* de Banco Mundial, la cual se levantó en 2012 y 2014; también hay varias encuestas a nivel nacional como la *FinScope* de *FinMark Trust* o la encuesta *FinAccess* o la Encuesta de Seguimiento de Inclusión Financiera (FITS, por sus siglas en inglés).

La *Global Findex* es la única fuente de información por parte de la demanda que permite realizar análisis a nivel regional y mundial. Incluye información de 148 países, sobre 506 indicadores de al menos mil individuos de 15 años y más por país. La muestra es representativa a nivel nacional y es seleccionada aleatoriamente. Esta encuesta es parte de un módulo añadido a la encuesta Gallup (*Gallup World Poll*), la cual combina información socio-demográfica con el acceso y uso de servicios financieros. La *Global Findex* es principalmente usada para realizar un análisis y seguimiento mundial y elaborar comparaciones entre países sobre indicadores de inclusión financiera, tales como el número de adultos con acceso a una cuenta bancaria formal. El inconveniente de esta encuesta es que no es representativa a nivel subnacional, es decir, no es útil para tomar decisiones por no contar con información geográficamente más desagregada. Además, la definición de servicios formales no está necesariamente alineada con el marco regulatorio del país.

La encuesta *FinScope*, reconocida mundialmente, fue la primera fuente de datos por parte de la demanda, que mide indicadores de inclusión financiera a nivel subnacional. Se originó en 2002 por la empresa *FinMark Trust*. Esta encuesta es representativa a nivel nacional y explica cómo los individuos manejan sus vidas financieras. También provee información sobre las actitudes y percepciones hacia los productos y servicios financieros. El tamaño de la muestra varía entre países y va de 1 000 a 21 000 individuos y se aplica a nivel individual, pero permite obtener información del hogar. A la fecha, se ha realizado en aproximadamente 17 países con el inconveniente de que no es comparable entre ellos para todos los indicadores. Además, tanto la encuesta *FinScope* como la *FinAccess* no tienen una definición estandarizada de “adultos financieramente incluidos”, así que la definición varía de acuerdo con la diseñada por cada país. Por último, algunos países pueden incluir tarjetas o monederos electrónicos que no están ligados a una cuenta, a diferencia de otros países.

La encuesta de Inclusión Financiera (FITS) es un proyecto de seguimiento tipo panel, representativa a nivel nacional, diseñada para obtener información acerca del comportamiento financiero de los hogares a través del tiempo. La Fundación Bill y Melinda Gates de Servicios Financieros para los Pobres, en conjunto con Intermedia, diseñó esta encuesta para levantarla en un periodo de tres años en tres países: Tanzania (3 000 hogares), Uganda (3 000 hogares) y Paquistán (5 000 hogares), presenta el comportamiento colectivo y los patrones de uso para todos los miembros del hogar. El inconveniente es que no se puede abordar el tema a nivel individual y que su cobertura geográfica es muy limitada.

La encuesta de Percepción de Inclusión Financiera (FII, por sus siglas en inglés) también fue realizada por la Fundación Bill y Melinda Gates en conjunto con Intermedia, la cual fue lanzada en 2014. Esta encuesta mide la percepción y el comportamiento individual, haciéndola comparable con la *FinAccess*. Sin embargo, está centrada en el tema de dinero móvil y servicios financieros digitales. El objetivo estratégico, la metodología y la frecuencia de recolección de información varía entre los ocho países donde se realiza (Kenia, Tanzania, Uganda, Nigeria, India, Paquistán, Bangladesh e Indonesia). Incluye medidas de bienestar basadas en el Progreso de *Grameen* del Índice

¹ CGAP, “10 Useful Data Sources for Measuring Financial Inclusion”, 2014.

de Pobreza. El inconveniente de esta encuesta es que como se centra en servicios financieros digitales, no capta información sobre indicadores generales de acceso y uso financiero, y que sólo se realiza en ocho países.

La Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional es la más completa por parte de la oferta sobre inclusión financiera, provee información anual geográfica y demográfica sobre el acceso a servicios financieros básicos en el mundo. Además, es una de las fuentes principales de información para obtener el conjunto básico de indicadores de inclusión financiera definidos por los líderes del G20 en la Reunión de Los Cabos en 2012. Actualmente contiene información de 189 países, incluidas las economías del G20, y cubre un periodo de nueve años (de 2004 a 2012). Cada país es responsable de obtener y enviar sus datos. Similar a la *Global Findex*. Esta encuesta permite realizar comparaciones entre países sobre datos provenientes de la oferta de servicios financieros. El inconveniente radica en que la calidad de la información depende de la habilidad que cada país tenga para obtener sus datos.

La Encuesta Global sobre Adopción de Dinero Móvil de GSMA es realizada por la asociación *Mobile Money for the Unbanked* (MMU) y fue lanzada en 2013. Esta encuesta se ha realizado en 57 países y ofrece un panorama de la industria de dinero móvil. Sin embargo, la base de datos no es pública, mas MMU genera el análisis con resultados agregados.

Aun cuando existen estas encuestas a nivel mundial, es necesario disponer de información proveniente de la demanda que sea representativa a nivel nacional con información de interés para los generadores de políticas públicas, cuidando que los términos y las definiciones sean adecuadas a la región del país en cuestión. Por ello fue necesario que México, siendo uno de los países que más se ha interesado en el tema de inclusión financiera, desarrollara su propia encuesta de demanda de productos y servicios financieros.

Antecedentes de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera en México

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) emprendió en el 2009 un primer esfuerzo para medir el acceso y uso de los servicios financieros, a través de la publicación de los Reportes de Inclusión Financiera, utilizando para ello la información proveniente de los reportes regulatorios que, por facultades propias, proporcionan las instituciones financieras que regula y supervisa. A pesar de ser un avance en la generación de información sobre este fenómeno, la información generada solamente permitía tener la perspectiva de la oferta de los servicios financieros y no era posible captar la perspectiva de la población usuaria y no usuaria de los servicios financieros, para con ello poder generar una medición nacional sobre el acceso y el uso de servicios financieros, que sirva para implementar políticas públicas encaminadas a proveer una inclusión financiera amplia y segura para el país. Así, se concluyó que era necesario generar una medición nacional especializada en el tema, que permitiera una medición confiable y completa de dicho fenómeno.

En el 2012, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) aceptó el compromiso de apoyar este esfuerzo de medición y, como parte de un acuerdo de colaboración entre instituciones, se determinó que el Instituto realizaría el levantamiento de la información a través de la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF 2012²) y la CNBV sería la entidad encargada del análisis y difusión de la información. Adicionalmente, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), representando a las autoridades financieras del país, enfatizó desde su creación la importancia de impulsar y realizar de forma periódica esta medición nacional como una pieza clave para generar indicadores de acceso y uso de servicios financieros sobre los cuales se identifiquen las áreas de oportunidad y retos en la materia.

Con el propósito de cumplir los compromisos del CONAIF para “conocer, analizar y elaborar propuestas respecto de las políticas relacionadas con la inclusión financiera” y con ello formular los lineamientos de Política Nacional de Inclusión Financiera, estipulado en el Artículo Segundo del Acuerdo³ por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera, se reconoce que es necesario el uso de herramientas de medición representativas a nivel nacional, por ello, es de suma importancia producir indicadores de forma periódica para medir el impacto que dichas políticas generen en la población, ya que es responsabilidad del Consejo “determinar metas de inclusión financiera de mediano y largo plazos”, por lo que la encuesta también se vuelve un instrumento básico que debe implementarse de forma periódica para medir satisfactoriamente el impacto de dichas metas en los plazos estipulados.

Por último, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013–2018 tiene como uno de sus planes de acción “integrar una sociedad con equidad, cohesión social e igualdad de oportunidades”, para lo cual se definió el rubro denominado “Acceso al financiamiento”, que implica apoyo en materia de inclusión financiera.

² Para conocer el proceso para la elaboración de la primera ENIF, referirse al documento publicado por la CNBV llamado “ENIF 2012. El desarrollo de una encuesta de demanda: La experiencia de México”, publicado en junio de 2012.

³ El 3 de octubre de 2011 se crea por decreto presidencial y el 10 de enero de 2014, en el marco de la Reforma Financiera se establece en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012 mostró que 44% de la población adulta en México no interactúa con el sistema financiero; es decir, no cuenta con ningún producto dentro del sistema financiero formal (ahorro, crédito, seguros o ahorro para el retiro). Asimismo, se puso de manifiesto que 64.5% no ahorra en instrumentos del mencionado sistema. En este sentido, es fundamental incorporar a las mujeres al sistema financiero pues tan sólo 30% de ellas tienen una cuenta de ahorro, nómina o inversión en un banco, mientras que la cifra para los hombres es significativamente mayor, al ubicarse en 42 por ciento.

Por todas estas razones, resulta de suma importancia realizar una medición de forma periódica a través de un instrumento tan enriquecedor como éste, para conocer las barreras que afrontan las personas para acceder al sistema financiero formal y así lograr mejores condiciones de vida, en la medida en que dichos servicios sean utilizados bajo una apropiada educación financiera.

En el año 2015 se restableció la comunicación interinstitucional con la finalidad de llevar a cabo la segunda Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.

2.2 Delimitación del marco conceptual

Importancia y utilidad de la inclusión financiera

El término “inclusión financiera” ha ido adquiriendo mayor relevancia en las últimas décadas, sobre todo entre quienes son responsables de políticas públicas y encargados de la toma de decisiones, debido a que cada vez existe mayor reconocimiento a nivel internacional sobre los beneficios sociales y privados que se obtienen cuando se facilita el acceso a los servicios financieros, especialmente por su impacto en la disminución de la pobreza⁴.

Aunque no existe una definición universal sobre la inclusión financiera, para los fines de la encuesta se considera que “es el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”.

La falta de conocimientos sobre educación financiera puede afectar a todos los sectores de la población; sin embargo, es precisamente en el más desprotegido en donde la carencia de conocimientos sobre finanzas personales y economía familiar perjudica de manera más profunda la calidad de vida⁵.

Por ello, con la finalidad de generar información estadística que sustente el diagnóstico del país en materia de inclusión financiera, se llevó a cabo la segunda Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2015. Ésta tiene gran relevancia a nivel nacional, ya que da continuidad al esfuerzo de la ENIF 2012 en su propósito de medir el impacto de las políticas generadas sobre la inclusión financiera, así como de seguir explorando las barreras y la percepción de la población respecto al acceso y uso de servicios financieros.

Es preciso aclarar que el acceso a servicios financieros no garantiza el uso de los mismos, por eso la necesidad de generar información para identificar barreras que limitan el desarrollo de un sistema financiero incluyente.

Por esta razón, la ENIF 2015 no sólo capta información sobre la tenencia de productos de ahorro, crédito, seguros, cuentas de ahorro para el retiro, canales de acceso a los servicios financieros; sino que también recopila datos relacionados con la educación financiera y el conocimiento de los mecanismos de protección al consumidor. A diferencia de 2012, se indaga sobre las razones por las que la población exusuaria y nunca usuaria no tiene ahorro o crédito formal.

Así, los resultados proporcionarán más elementos a los encargados de la toma de decisiones para una mayor promoción de la inclusión financiera, que les sirva de fundamento para generar políticas públicas que impulsen el acceso y uso de los servicios financieros, mediante el diseño de productos específicos más acordes con las necesidades de la población o de sectores particulares.

2.3 Diseño del cuestionario

El diseño del instrumento de captación de la información de la ENIF 2015 tomó como base el que se aplicó en el levantamiento de 2012. A partir de las nuevas necesidades de información, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) envió al INEGI una propuesta. Con el objetivo de cubrir estos nuevos requerimientos, el INEGI diseñó

⁴ El material para este apartado toma como base la información presentada en el Reporte de Inclusión Financiera 1, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, entre otros documentos.

⁵ Banamex-UNAM (2008), *La primera encuesta sobre cultura financiera en México*, Banamex-UNAM, México.

un cuestionario. Debido a que se agregaron nuevas preguntas, ambas instituciones coincidieron en la necesidad de probarlo para evaluar su funcionamiento.

Las principales modificaciones realizadas en la temática de la ENIF 2015 respecto a la versión de 2012 incluyeron la adición de temas relevantes, precisión de conceptos y agilidad en el flujo de la entrevista. Los temas que se agregaron fueron los siguientes:

- Banca electrónica, particularmente la cobertura.
- Grado de insatisfacción.
- Educación para el ahorro.
- Protección al consumidor.
- Propiedad de activos.
- Detección de usuarios, no usuarios y exusuarios.
- Precepción de la calidad.
- Frecuencia de uso de los instrumentos financieros.

Antes de hacer la prueba del nuevo instrumento de captación, se llevó a cabo una reunión entre personal del INEGI y funcionarios de la CNBV para afinar los últimos ajustes.

La prueba piloto, que se realizó del 16 al 20 de febrero en los estados de Chiapas y San Luis Potosí, hizo posible identificar los problemas del diseño de cuestionario, lo cual permitió realizar los ajustes pertinentes para mejorarlo y generar la versión definitiva para el levantamiento.

El cuestionario de la ENIF 2015 consta de 12 secciones. Las primeras dos las responde un informante adecuado, es decir, una persona de 15 o más años de edad que es integrante del hogar y que conoce los datos sociodemográficos básicos de quienes lo forman. Las secciones cuatro a la doce, corresponden a la entrevista individual y los datos son proporcionados por una persona informante elegida de manera aleatoria. Estas secciones forman la parte medular del proyecto, cuya población objetivo es la de 18 a 70 años.

Para el levantamiento se diseñó un cuestionario electrónico y sólo cuando no fue posible aplicar éste, se usó uno en papel.

El cuestionario consta de 147 preguntas, las cuales se estructuraron de la siguiente manera:

Estructura temática del cuestionario

Sección temática		Número de preguntas
Total		147
1	Residentes y hogares en la vivienda	3
2	Características sociodemográficas de los integrantes del hogar	4
3	Características sociodemográficas de la persona elegida	13
4	Administración de gastos	8
5	Ahorro informal y formal	39
6	Crédito informal y formal	22
7	Seguros	11
8	Cuenta de ahorro para el retiro	8
9	Remesas internacionales	7
10	Uso de canales financieros	22
11	Protección de usuarios de servicios financieros	5
12	Propiedad de activos	5

Los propósitos y contenido general de cada sección se presenta a continuación:

Sección 1. Residentes y hogares en la vivienda. Capta a los hogares que se identifican al interior de la vivienda.

Sección 2. Características sociodemográficas de los integrantes. Se aboca a la captación de los datos básicos de todas las personas que forman el hogar. En el caso del cuestionario en papel, esta sección también tiene una pregunta para elegir a la persona a la que se aplicará la entrevista individual; en el caso del cuestionario electrónico, la selección se realiza de manera aleatoria.

Sección 3. Características de la persona elegida. Recaba datos específicos de este informante, que permiten obtener su perfil sociodemográfico.

Sección 4. Administración de gastos. Averigua la forma en la que el informante maneja sus gastos y sus antecedentes sobre educación financiera (si le enseñaron a ahorrar, quiénes y cómo); si tiene la capacidad económica para cubrir con sus ahorros, imprevistos económicos equivalentes a un mes de su sueldo o de lo que recibe (en el caso de que no trabaje) o, en su defecto, conocer la forma como los resuelve.

Sección 5. Ahorro informal y formal. Permite identificar a las personas que ahorran formal o informalmente. Indaga sobre los mecanismos que se usan en el ahorro informal (cajas de ahorro, tandas, etc.) y el destino que le dan. En el caso del formal, las preguntas permiten identificar tres subuniversos: usuarios, exusuarios y nunca usuarios; para los dos últimos, capta las razones por las que no tienen o dejaron de tener alguna cuenta bancaria.

Respecto a la población usuaria, es decir, los que tiene algún tipo de cuenta, se interroga sobre el producto financiero que tiene, su conocimiento sobre algunas características del mismo, si lo compró antes de adquirirlo (educación financiera) y el destino del ahorro. Si posee una cuenta de nómina se capta información sobre la portabilidad de la misma; al que tiene tarjeta de débito, si la utiliza en sus compras y la frecuencia de uso o las razones por las que no acostumbra usarla para hacer compras. Asimismo, incluye una batería que investiga sobre el uso de banca por Internet y celular (lugar donde se contrató, frecuencia de uso, tipo de transacciones realizadas, etc.) o bien, las razones para no acceder a estos servicios. Por último, interroga si las personas están informadas sobre la protección de sus ahorros y la institución que los protege.

Sección 6. Crédito informal y formal. Averigua sobre los mecanismos informales de crédito que usan las personas (pidiendo a amigos o conocidos, casas de empeño, cajas de ahorro) y el destino que le dan. Si el crédito es formal, al igual que en ahorro, se identifican tres subuniversos: usuarios, exusuarios y nunca usuarios; para los dos últimos, interroga sobre las barreras por las que dejaron de tener o no contrataron crédito con alguna institución financiera.

En el caso de las personas usuarias de crédito formal, se capta información sobre el tipo de producto de que disponen (tarjeta de crédito bancaria, crédito hipotecario, de nómina, etc.), si conocen los productos que manejan, si los compararon con otros antes de adquirirlos y si se atrasaron en sus pagos; para las usuarias de tarjeta de crédito, se averigua el tipo de operación que realizan, frecuencia de uso y comportamiento de pagos, o bien, las razones por las que no la usan; para las que poseen crédito de nómina o personal, se capta destino del mismo y plazo de pago.

A cada informante (usuarios, exusuarios y nunca usuarios) se le pregunta si le han rechazado algún crédito y, si es el caso, las razones de la negativa.

Sección 7. Seguros. Incluye preguntas que identifican a las personas usuarias, exusuarias y nunca usuarias de seguros. Respecto a las primeras, capta el tipo de seguro que contrataron (de vida, gastos médicos, de casa, etc.), y algunas preguntas que dan una idea sobre su educación financiera: si conocen el costo y cobertura del seguro, la satisfacción en el servicio recibido de la aseguradora, entre otras. En cuanto a las nunca usuarias y exusuarias, también interroga acerca de las barreras por las que no contrataron o dejaron de contratar un seguro.

Sección 8. Cuenta de ahorro para el retiro. Capta información sobre la tenencia de Afore y las razones por las que no se dispone de este instrumento. Por lo que corresponde a la población usuaria, se identifica el tipo de Afore en la que se encuentra registrada y si recibe estados de cuenta; si realiza aportaciones voluntarias y, cuando es el caso, las razones para no hacerlo; asimismo, indaga la satisfacción de quien funge como informante con el servicio recibido.

Sección 9. Remesas internacionales. Averigua si las personas reciben dinero de otras que viven fuera del país. Capta el medio por el que reciben el dinero, forma en que lo administran (efectivo o en una cuenta), el destino que se le da, gastos y tiempo de traslado.

Sección 10. Uso de canales financieros. Reúne información sobre tres canales financieros; de sucursales y cajeros automáticos indaga sobre el uso, frecuencia, tipo de operaciones realizadas, gasto y tiempo de traslado, y calidad en el servicio; para quienes no utilizan estos canales, investiga sobre los obstáculos que les impiden su uso (barreras). Asimismo, a las personas que no recurren a cajeros automáticos de otros bancos, se les pregunta la razón. Con

respecto a los corresponsales bancarios, se capta información sobre frecuencia de uso, las razones de no uso (barreras), operaciones que no pudieron realizar y calidad en el servicio.

Sección 11. Protección de usuarios de servicios financieros. Incluye preguntas sobre las instancias a las que acudiría la persona en caso de tener un problema con algún producto financiero; si ha presentado alguna queja y ante qué autoridad lo ha hecho, así como el tiempo que tardaron en resolverle o si aún está pendiente su reclamo.

Sección 12. Propiedad de activos. Capta si la persona informante puede disponer de su dinero sin tener que pedir permiso a su pareja o a otra persona; la propiedad de activos o bienes y si puede disponer de ellos (venderlos o rentarlos) en caso de una emergencia económica.

2.4 Criterios de validación

La validación se refiere al conjunto de actividades que permiten verificar, en la información captada, que los datos cumplan con los requisitos de congruencia lógica y aritmética, que sea completa e íntegra, a fin de aplicar a los que no los cumplen, una solución bajo criterios conceptuales específicos que aseguren la eliminación de inconsistencias, sin afectar los datos válidos originales.

Este proceso comprendió dos etapas; la validación primaria y secundaria; la primera se realiza en campo, en cada uno de los estados; la siguiente, se lleva a cabo en oficinas centrales.

La validación primaria se realiza cuando se está recabando la información con quien funge como informante. Como parte de la programación se contempla que el cuestionario electrónico mande alertas mediante ventanas emergentes, indicando que no se están cumpliendo las instrucciones (omisión, valores que rebasan los rangos establecidos, entre otras), lo cual permite al Entrevistador corregir el error o verificar con el informante la respuesta, que puede ser correcta. Las instrucciones de filtros —que en el caso de cuestionario en papel el Entrevistador tiene que verificar contra lo registrado en alguna pregunta— también vienen integradas; lo mismo sucede con los pases.

Cabe hacer notar que la validación primaria, aparte de atender estos aspectos básicos de la información, también permite controlar la cobertura en el sentido de que se haya ido a la vivienda correcta o bien, se eviten su duplicación u omisión, sea porque dos entrevistadores levantaron la misma vivienda, o bien, porque está faltando visitarla.

Por ello, la validación de la referenciación geográfica (portada) forma parte de esta etapa y sólo considera a las viviendas con entrevista completa (código 01). También verifica que exista la debida congruencia entre los hogares declarados y el total de residentes de la vivienda. Cualquier inconsistencia en este sentido debe resolverse; incluso, puede ameritar el retorno a campo.

Es importante indicar que cuando la entrevista se realiza en papel, se verifica que la persona que respondió la entrevista individual cumpla con los criterios de elegibilidad establecidos para la encuesta (que tenga de 18 a 70 años y que su fecha de cumpleaños sea la inmediata posterior a la de la entrevista); cuando se usa cuestionario electrónico, no hay necesidad de corroborar esto porque la selección del informante se realiza de manera aleatoria.

La validación, en su segunda etapa, se lleva a cabo en oficinas centrales, verifica y corrige errores de congruencia entre variables lógicamente relacionadas; a diferencia de la validación primaria, que sólo verifica algunos aspectos básicos, esta etapa, más completa y detallada, soluciona problemas de incongruencia mucho más complejos. Cabe hacer notar que el tratamiento que se aplica a las inconsistencias encontradas, se diseña con antelación bajo criterios conceptuales específicos.

En términos generales, la validación de la información del cuestionario considera:

- **Valores fuera de rango.** Se cuida que los valores de la variable estén comprendidos en los rangos esperados de las variables.
- **Omisiones.** Se refiere a aquellos casos en los que la pregunta debe traer información y, por alguna causa, está en blanco. Dependiendo de la situación, se puede imputar “no especificado”, cuidando siempre que no se afecte la suficiencia estadística de la variable, o bien, cuando se trata de una variable con pase, se valoran las respuestas de las diferentes alternativas de secuencia siguientes y, en función de ello, se da una solución.
- **Secuencia.** Verifica que los pases y filtros del cuestionario se hayan aplicado de manera correcta, es decir, respetando el orden en que deben aplicarse las preguntas, y cuando éstas se refieren a determinados cortes de edad, revisa que se hayan aplicado a la categoría o universo correcto.
- **Inconsistencias.** Se verifica la relación entre variables lógicamente relacionadas. Para ello, de manera previa se diseñan los tratamientos mediante los que se dará solución (acción correctiva) a las diferentes combinaciones de incongruencias que se presenten.

3. Diseño estadístico

Comprende el conjunto de actividades relacionadas con la selección de la muestra, el tamaño suficiente que permita realizar estimaciones para la población objeto de estudio, el marco de muestreo, y la construcción y evaluación de las estimaciones planteadas para la expansión de la información, a partir de los datos obtenidos en campo.

3.1 Marco de la encuesta

El diseño muestral de la ENIF 2015 se caracteriza por ser probabilístico, por lo cual los resultados obtenidos de la encuesta se generalizan a toda la población; a su vez es trietápico, estratificado y por conglomerados, donde la unidad última de selección son las personas de 18 a 70 años.

Se empleó el Marco Nacional de Viviendas 2012 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica obtenida del Censo de Población y Vivienda 2010, que es en realidad una muestra maestra de la que a su vez se seleccionan las muestras para todas las encuestas en viviendas que realiza el INEGI; como tal, su diseño es probabilístico, unietápico, estratificado y por conglomerados. A estos últimos se les denominó Unidades Primarias de Muestreo, y es donde se seleccionan, en una segunda etapa, las viviendas integrantes de las muestras de las diferentes encuestas.

3.2 Formación de las Unidades Primarias de Muestreo (UPM)

Las Unidades Primarias de Muestreo están constituidas por agrupaciones de viviendas con características diferenciadas, dependiendo del ámbito al que pertenecen:

En urbano alto

El tamaño mínimo de una UPM es de 80 viviendas habitadas y el máximo es de 160. Pueden estar formadas por:

- Una manzana.
- La unión de dos o más manzanas contiguas de la misma AGEB⁶.
- La unión de dos o más manzanas contiguas de diferentes AGEB de la misma localidad.
- La unión de dos o más manzanas contiguas de diferentes localidades, pero del mismo tamaño de localidad.

En complemento urbano

El tamaño mínimo de una UPM es de 160 viviendas habitadas y el máximo es de 300. Pueden estar formadas por:

- Una manzana.
- La unión de dos o más manzanas contiguas de la misma AGEB.
- La unión de dos o más manzanas contiguas de diferentes AGEB de la misma localidad.
- La unión de dos o más manzanas contiguas de diferentes AGEB y localidades, pero del mismo municipio.

En rural

El tamaño mínimo de una UPM es de 160 viviendas habitadas y el máximo es 300. Pueden estar formadas por:

- Una AGEB.
- Parte de una AGEB.
- La unión de dos o más AGEB colindantes del mismo municipio.
- La unión de una AGEB con parte de otra AGEB colindante del mismo municipio.

⁶ Área Geoestadística Básica.

3.3 Estratificación

La división política del país y la conformación de localidades diferenciadas por su tamaño, forman de manera natural una primera estratificación geográfica.

En cada entidad federativa se distinguen tres ámbitos, divididos a su vez en zonas, como se indica en el siguiente cuadro:

Estratificación por tamaño de localidad según ámbito geográfico

Ámbito	Zona	Tamaño de localidad
Urbano alto	01	Ciudades con 100 000 o más habitantes.
	.	
	.	
	09	
Complemento urbano	25	De 50 000 a 99 999 habitantes.
	35	De 15 000 a 49 999 habitantes.
	45	De 5 000 a 14 999 habitantes.
	55	De 2 500 a 4 999 habitantes.
Rural	60	Localidades menores de 2 500 habitantes.

De manera paralela, en una primera etapa se formaron cuatro estratos en los que se agruparon todas las UPM del país. Esta estratificación considera las características sociodemográficas de los habitantes de las viviendas, así como las características físicas y el equipamiento de las mismas, expresadas por medio de 34 indicadores⁷, contruidos con información del Censo de Población y Vivienda 2010, para lo cual se emplearon métodos estadísticos multivariados.

En una segunda etapa, cada UPM fue asignada a su estrato geográfico entidad-ámbito-zona.

3.4 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se calculó empleando la siguiente expresión:

$$n = \frac{z^2 q DEFF}{r^2 p (1 - tnr)}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra.
- p = estimación de la proporción de interés.
- q = 1-p.
- r = error relativo máximo aceptable.
- z = valor asentado en las tablas estadísticas de la distribución normal estándar para una confianza prefijada.
- DEFF = efecto de diseño definido como el cociente de la varianza en la estimación del diseño utilizado, entre la varianza obtenida considerando un muestreo aleatorio simple para un mismo tamaño de muestra.
- tnr = tasa de no respuesta máxima esperada.

Considerando una confianza de 90%, un efecto de diseño de 4.27, un error relativo máximo esperado de 15%, una tasa de no respuesta máxima esperada de 15%, para una proporción mínima de 8%, se obtuvo un tamaño de muestra de 6 948 viviendas, mismo que se ajustó a 7 000 viviendas.

⁷ La descripción de los indicadores se presenta al final del capítulo.

3.5 Afijación de la muestra

La afijación de la muestra se realizó a nivel de entidad federativa, por tamaño de localidad y estrato, de manera proporcional a su tamaño, para lo cual se emplea la siguiente expresión:

$$n_{eh} = \frac{N_{eh}}{N_e} n_e$$

Donde:

- n_{eh} = número de viviendas en muestra en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.
- n_e = número total de viviendas en muestra, en la e-ésima entidad.
- N_{eh} = número total de viviendas en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.
- N_e = número total de viviendas, en la e-ésima entidad.

Al final del capítulo se presentan los cuadros con la distribución de la muestra en viviendas por entidad y estrato, según tamaño de localidad.

3.6 Selección de la muestra

La selección de la muestra se realizó de manera independiente por entidad, tamaño de localidad y estrato. El procedimiento de selección varió de acuerdo con el dominio.

En urbano alto

1. Se seleccionaron k_{eh} UPM, con probabilidad proporcional al número de viviendas del estrato.
2. En cada UPM seleccionada, se eligieron cinco viviendas con igual probabilidad.
3. Al interior de cada vivienda se seleccionó, de manera aleatoria, una persona de 18 a 70 años que fuera habitante permanente de la vivienda.

Por lo tanto, la probabilidad de seleccionar la k-ésima persona, de la j-ésima vivienda, de la i-ésima UPM, del h-ésimo estrato, de la e-ésima entidad, es:

$$P_{ehijk} = \frac{k_{eh} m_{ehi}}{m_{eh}} \frac{5}{m_{ehi}^*} \frac{1}{q_{ehij}} = \frac{5 k_{eh} m_{ehi}}{m_{eh} m_{ehi}^* q_{ehij}}$$

Su factor de expansión⁸ está dado por:

$$F_{ehijk} = \frac{m_{eh} m_{ehi}^* q_{ehij}}{5 k_{eh} m_{ehi}}$$

Donde:

- k_{eh} = número de UPM seleccionadas en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad, para el marco de la muestra maestra.
- m_{ehi} = número de viviendas en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad, según el Censo de Población y Vivienda 2010.
- m_{eh} = número de viviendas en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.
- m_{ehi}^* = número de viviendas en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad, según listado de viviendas actualizado.
- q_{ehij} = número de personas de 18 a 70 años encontradas en la j-ésima vivienda, en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.

⁸ El factor de expansión se define como el inverso de la probabilidad de selección.

En complemento urbano

1. Se seleccionaron k_{eh} UPM con probabilidad proporcional al total de viviendas del estrato.
2. En cada UPM seleccionada, se eligieron 20 viviendas con igual probabilidad.
3. Al interior de cada vivienda se seleccionó, de manera aleatoria, una persona de 18 a 70 años que fuera habitante permanente de la vivienda.

Por lo tanto, la probabilidad de seleccionar la k -ésima persona, de la j -ésima vivienda, de la i -ésima UPM, del h -ésimo estrato, de la e -ésima entidad, es:

$$P_{ehijk} = \frac{k_{eh} m_{ehi}}{m_{eh}} \frac{20}{m_{ehi}^*} \frac{1}{q_{ehij}} = \frac{20 k_{eh} m_{ehi}}{m_{eh} m_{ehi}^* q_{ehij}}$$

Su factor de expansión está dado por:

$$F_{ehijk} = \frac{m_{eh} m_{ehi}^* q_{ehij}}{20 k_{eh} m_{ehi}}$$

Donde:

- k_{eh} = número de UPM seleccionadas en el h -ésimo estrato, en la e -ésima entidad, para el marco de la muestra maestra.
- m_{eh} = número de viviendas en el h -ésimo estrato, en la e -ésima entidad.
- m_{ehi} = número de viviendas en la i -ésima UPM, en el h -ésimo estrato, en la e -ésima entidad, según el Censo de Población y Vivienda 2010.
- m_{ehi}^* = número de viviendas en la i -ésima UPM, en el h -ésimo estrato, en la e -ésima entidad, según listado de viviendas actualizado.
- q_{ehij} = número de personas de 18 a 70 años encontradas en la j -ésima vivienda, en la i -ésima UPM, en el h -ésimo estrato, en la e -ésima entidad.

En rural

1. Se seleccionaron k_{eh} UPM con probabilidad proporcional al total de viviendas del estrato.
2. En cada UPM seleccionada, se eligieron cuatro segmentos de cinco viviendas aproximadamente, con igual probabilidad.
3. Al interior de cada vivienda se seleccionó, de manera aleatoria, una persona de 18 a 70 años que fuera habitante permanente de la vivienda.

Por lo tanto, la probabilidad de seleccionar la k -ésima persona, de la j -ésima vivienda, de la i -ésima UPM, del h -ésimo estrato, de la e -ésima entidad, es:

$$P_{ehijk} = \frac{k_{eh} m_{ehi}}{m_{eh}} \frac{4 \cdot 5}{m_{ehi}^*} \frac{1}{q_{ehij}} = \frac{20 k_{eh} m_{ehi}}{m_{eh} m_{ehi}^* q_{ehij}}$$

Su factor de expansión está dado por:

$$F_{ehijk} = \frac{m_{eh} m_{ehi}^* q_{ehij}}{20 k_{eh} m_{ehi}}$$

Donde:

- k_{eh} = número de UPM seleccionadas en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad, para el marco de la muestra maestra.
- m_{eh} = número de viviendas en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.
- m_{ehi} = número de viviendas en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad, según el Censo de Población y Vivienda 2010.
- m_{ehi}^* = número de viviendas en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad, según listado de viviendas actualizado.
- q_{ehij} = número de personas de 18 a 70 años encontradas en la j-ésima vivienda, en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.

3.7 Ajuste de los factores de expansión

Los factores de expansión elaborados conforme al procedimiento antes descrito, se ajustan con base en los siguientes conceptos:

a) Ajuste por no respuesta

El ajuste por no respuesta se realizó tanto para las viviendas como para las personas seleccionadas a nivel UPM, en cada uno de los dominios, mediante las siguientes expresiones:

Para viviendas

$$F'_{ehi} = F_{ehi} \frac{nv_{ehi}}{nvhcR_{ehi}}$$

Donde:

- F'_{ehi} = factor de expansión corregido por no respuesta para las viviendas de la i-ésima UPM, del h-ésimo estrato, de la e-ésima entidad.
- nv_{ehi} = número de viviendas habitadas seleccionadas en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.
- $nvhcR_{ehi}$ = número de viviendas habitadas seleccionadas con respuesta en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.
- F_{ehi} = factor de expansión de la i-ésima UPM, del h-ésimo estrato, de la e-ésima entidad.

Para personas

$$F^*_{ehijk} = F_{ehijk} \frac{q_{ehi}}{q^*_{ehi}}$$

Donde:

- F^*_{ehijk} = factor de expansión corregido por no respuesta para la k-ésima persona, de la j-ésima vivienda, de la i-ésima UPM, del h-ésimo estrato, de la e-ésima entidad.
- q_{ehi} = número de personas de 18 a 70 años seleccionadas en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.
- q^*_{ehi} = número de personas de 18 a 70 años seleccionadas con respuesta en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.

b) Ajuste por proyección

Los factores de expansión ajustados por la no respuesta se corrigen, con el fin de asegurar que en cada dominio de interés de la encuesta se obtenga la población total determinada por la proyección de población generada por el INEGI, referida al punto medio del levantamiento, mediante la siguiente expresión:

$$F''_D = F'_D \frac{PROy_D}{PEXP_D}$$

Donde:

- F''_D = factor de expansión corregido por proyección en el dominio D.
- F'_D = factor de expansión corregido por no respuesta en el dominio D.
- $PROy_D$ = población en el dominio D, según proyección.
- $PEXP_D$ = población total a la que expande la encuesta en el dominio D.
- D = es el nivel de desagregación de la subpoblación en que se hace el ajuste por proyección.

3.8 Estimadores

El estimador del total de la característica X es:

$$\hat{X} = \sum_e \sum_h \sum_i \left(\sum_s F_{ehis}^{15+} \sum_{\ell} X_{ehis\ell}^{15+} \right) + \sum_e \sum_h \sum_i \left(\sum_s F_{ehis}^{15-} \sum_{\ell} X_{ehis\ell}^{15-} \right)$$

Donde:

- F_{ehis}^{15+} = factor de expansión final de la s-ésima vivienda, de la i-ésima UPM, del h-ésimo estrato, de la e-ésima entidad, en las localidades de 15 000 y más habitantes.
- $X_{ehis\ell}^{15+}$ = valor observado de la característica de interés X en la ℓ -ésima persona, en la s-ésima vivienda, en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad, en las localidades de 15 000 y más habitantes.
- F_{ehis}^{15-} = factor de expansión final de la s-ésima vivienda, de la i-ésima UPM, del h-ésimo estrato, de la e-ésima entidad, en las localidades menores de 15 000 habitantes.
- $X_{ehis\ell}^{15-}$ = valor observado de la característica de interés X en la ℓ -ésima persona, en la s-ésima vivienda, en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad, en las localidades menores de 15 000 habitantes.

Para la estimación de proporciones, tasas y promedios se utiliza el estimador de razón:

$$\hat{R} = \frac{\hat{X}}{\hat{Y}}$$

Donde, \hat{Y} se define en forma análoga a \hat{X} .

3.9 Estimación de errores de muestreo

Para la evaluación de los errores de muestreo de las principales estimaciones, se usó el método de *Conglomerados Últimos*⁹, basado en que la mayor contribución a la varianza de un estimador, en un diseño trietápico, es la que se

⁹ Véase Hansen, M. H. Horwitz, W.N. y Madow, W.G., *Sample Survey Methods and Theory*, (1953) Vol. 1 pág. 242.

presenta entre las UPM. El término *Conglomerados Últimos* se utiliza para denotar el total de unidades en muestra de una unidad primaria de muestreo.

Para obtener las precisiones de los estimadores de razón, conjuntamente al método de *Conglomerados Últimos*, se aplicó el método de Series de Taylor, resultando la siguiente fórmula para estimar la precisión de \hat{R} :

$$\hat{V}(\hat{R}) = \frac{1}{\hat{Y}^2} \sum_{e=1}^{32} \left\{ \sum_{h=1}^{L_e} \frac{n_{eh}}{n_{eh}-1} \sum_{i=1}^{n_{eh}} \left[\left(\hat{X}_{ehi} - \frac{1}{n_{eh}} \hat{X}_{eh} \right) - \hat{R} \left(\hat{Y}_{ehi} - \frac{1}{n_{eh}} \hat{Y}_{eh} \right) \right]^2 \right\}$$

Donde:

\hat{X}_{ehi} = total ponderado de la variable de estudio X en la i-ésima UPM, en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.

\hat{X}_{eh} = total ponderado de la variable de estudio X en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.

n_{eh} = número de UPM en el h-ésimo estrato, en la e-ésima entidad.

L_e = número de estratos en la e-ésima entidad.

Estas definiciones son análogas para la variable de estudio Y.

La estimación de la varianza del estimador de un total, se calcula con la siguiente expresión:

$$\hat{V}(\hat{X}_{NAL}) = \sum_{e=1}^{32} \sum_{h=1}^{L_e} \frac{n_{eh}}{n_{eh}-1} \sum_{i=1}^{n_{eh}} \left(\hat{X}_{ehi} - \frac{1}{n_{eh}} \hat{X}_{eh} \right)^2$$

Las estimaciones de la desviación estándar (D.E.), efecto de diseño (DEFF) y coeficiente de variación (C.V.) se calculan mediante las siguientes expresiones:

$$D.E. = \sqrt{\hat{V}(\hat{\theta})}$$

$$DEFF = \frac{\hat{V}(\hat{\theta})}{\hat{V}(\hat{\theta})_{MAS}}$$

$$C.V. = \frac{\sqrt{\hat{V}(\hat{\theta})}}{\hat{\theta}}$$

Donde:

$\hat{\theta}$ = estimador del parámetro poblacional θ .

$\hat{V}(\hat{\theta})_{MAS}$ = estimador de la varianza bajo muestreo aleatorio simple.

Finalmente, el intervalo de confianza al $100(1-\alpha)\%$, se calcula de la siguiente forma:

$$I_{1-\alpha} = \left(\hat{\theta} - z_{\alpha/2} \sqrt{\hat{V}(\hat{\theta})}, \hat{\theta} + z_{\alpha/2} \sqrt{\hat{V}(\hat{\theta})} \right)$$

Indicadores empleados en la estratificación del marco de la muestra maestra

Mnemónico	Descripción
	Proporción de población:
PPSSNOSP	que tiene derecho a recibir servicios médicos en alguna institución de salud pública o privada, excepto Seguro Popular.
PPDER_SS	derechohabiente a servicios de salud.
PDP3A14A	de 3 a 14 años de edad que asiste a la escuela.
PDP15A24A	de 15 a 24 años de edad que asiste a la escuela.
PDP8A14ALF	de 8 a 14 años de edad que saben leer o escribir.
PDP15YM_SE	de 15 o más años cumplidos que aprobaron algún grado de escolaridad diferente al nivel preescolar.
PP15PRI_CO	de 15 o más años cumplidos que tienen como máxima escolaridad 6 grados aprobados en primaria.
PP15SEC_CO	de 15 o más años cumplidos que tienen como máxima escolaridad 3 grados aprobados en secundaria.
PPEA	de 12 años y más que trabajaron; tenían trabajo, pero no trabajaron; o buscaron trabajo en la semana de referencia.
PPEA_F	femenina de 12 años y más que trabajaron; tenían trabajo pero no trabajaron; o buscaron trabajo en la semana de referencia.
TOCU12A17	no ocupada de 12 a 17 años entre la población total de este rango.
PPOMAYED	ocupada de 18 años y más entre la población total ocupada.
PGDO_ESC	Grado promedio de escolaridad.
PTASAOcupa	Tasa de ocupación.
	Proporción de viviendas particulares habitadas:
PVIVSINH	sin hacinamiento.
PVPH_PISDT	con piso de cemento o firme, madera, mosaico u otro material.
PVPH2YMASD	que usan para dormir entre 2 y 25 cuartos.
PVPH_2MASC	que tienen más de un cuarto.
PVPH3YMASD	que tienen entre 3 y 25 cuartos.
PVPH_C_ELE	que disponen de luz eléctrica.
PVPHAGUADV	que tienen disponibilidad de agua entubada dentro de la vivienda, o fuera de ella, pero dentro del terreno.
PVPH_EXCSA	que tienen excusado, retrete, sanitario, letrina u hoyo negro.
PVPHDRENAJ	que tienen drenaje conectado a la red pública, fosa séptica, barranca, grieta, río, lago o mar.
PVDRENERD	que disponen de drenaje conectado a la red pública.
PVEXCAGU	que disponen de excusado con descarga directa de agua.
PVPH_CSERV	que disponen de luz eléctrica, agua entubada dentro o fuera de la vivienda, pero dentro del terreno, así como drenaje.
PSIN_HASIN	que no se encuentran en situación de hacinamiento a nivel manzana.
	Proporción de viviendas particulares habitadas que disponen de:
PVPH_TV	televisor.
PVPH_AUTOM	automóvil o camioneta.
PVPH_CEL	teléfono celular.
PVCELFIJ	teléfono celular y teléfono fijo.
PV4ELEC	radio, televisor, refrigerador y lavadora.
PVRADTEL	radio y televisor.
PVPHCBien	todos los bienes.

Distribución de la muestra en viviendas por entidad federativa y tamaño de localidad

Entidad	Total	Tamaño de localidad	
		15 000 y más habitantes	Menos de 15 000 habitantes
Nacional	7 000	4 200	2 800
Aguascalientes	200	140	60
Baja California	240	180	60
Baja California Sur	200	140	60
Campeche	201	140	61
Ciudad de México	240	220	20
Coahuila de Zaragoza	243	180	63
Colima	200	140	60
Chiapas	200	60	140
Chihuahua	241	160	81
Durango	200	140	60
Guanajuato	239	120	119
Guerrero	201	80	121
Hidalgo	200	80	120
Jalisco	260	140	120
México	261	120	141
Michoacán de Ocampo	200	60	140
Morelos	200	140	60
Nayarit	200	140	60
Nuevo León	260	200	60
Oaxaca	199	40	159
Puebla	262	120	142
Querétaro	240	180	60
Quintana Roo	219	160	59
San Luis Potosí	200	100	100
Sinaloa	199	100	99
Sonora	199	140	59
Tabasco	199	100	99
Tamaulipas	240	180	60
Tlaxcala	200	140	60
Veracruz de Ignacio de la Llave	238	80	158
Yucatán	220	160	60
Zacatecas	199	120	79

Distribución de la muestra en viviendas seleccionadas por estrato, según tamaño de localidad

Estrato	Total	Tamaño de localidad	
		15 000 y más habitantes	Menos de 15 000 habitantes
Total	7 000	4 200	2 800
1	1 260	60	1 200
2	3 680	2 120	1 560
3	1 440	1 400	40
4	620	620	-

4. Diseño y ejecución de la captación de datos

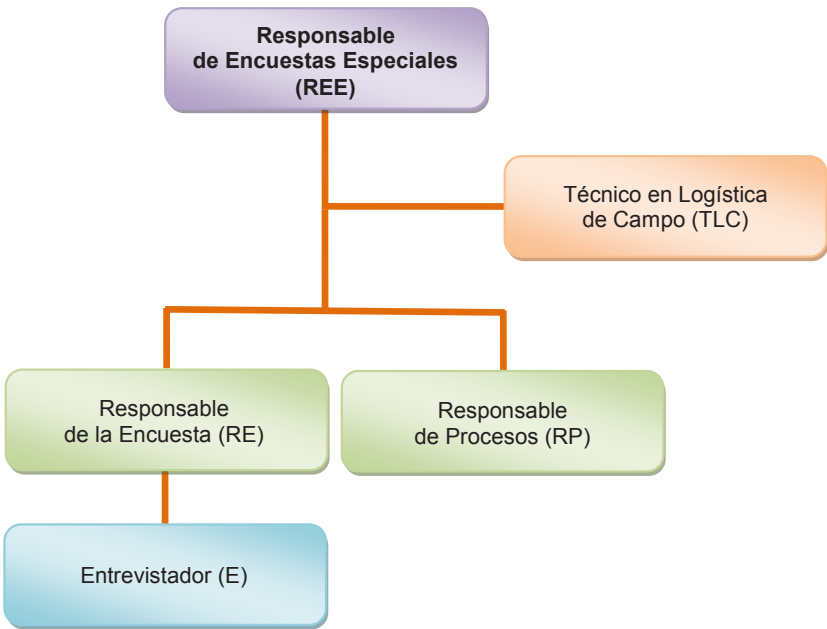
La etapa de ejecución de un proyecto estadístico resulta crucial para obtener información suficiente, confiable y oportuna que haga posible comprender mejor las características del objeto de interés y que contribuya a adoptar decisiones basadas en datos objetivos. En este apartado se presentan los aspectos relacionados con el diseño y aplicación de estrategias y procedimientos, así como los resultados obtenidos desde el punto de vista operativo.

4.1 Estructura operativa

La estructura responsable del desarrollo de las actividades de recolección de información se diseñó con la intención de disponer del personal suficiente y adecuadamente entrenado para desarrollar los procedimientos operativos, así como la supervisión y control del proceso, lo que facilita la resolución de problemas o casos especiales de manera oportuna, que se pudieran presentar durante el levantamiento.

De esta manera, el personal fue capaz de poner en práctica los procesos de recolección de información, y de operar bajo una organización estructurada en diferentes niveles de mando y tramos de control funcionales.

La plantilla se estructuró en tres niveles: dos puestos de coordinación, supervisión y control, y el de Entrevistador, responsable de la aplicación de los cuestionarios.



Funciones y actividades por puesto

A continuación se describen las funciones y actividades encomendadas a cada figura operativa que participó en el levantamiento de la información.

RESPONSABLE DE ENCUESTAS ESPECIALES (REE)

Reclutar, seleccionar y contratar a jefes de entrevistadores y entrevistadores; realizar la planeación operativa en la entidad; coordinar, asesorar y supervisar el levantamiento de la información, así como apoyar en la transferencia de información a oficinas centrales, tarea a cargo del Responsable de Procesos.

Actividades del Responsable de Encuestas Especiales según etapa del operativo de campo

Previas	Durante	Posteriores
<ul style="list-style-type: none">Recibir capacitación a distancia sobre planeación.Reclutar y seleccionar personal operativo.Realizar concertación de apoyos.Dar seguimiento a la elaboración del programa de cobertura.Asignar jefaturas de entrevistadores.Capacitar a jefes de entrevistadores sobre planeación.Delimitar jefaturas de entrevistadores.Recibir capacitación en oficinas centrales.Recibir, preparar y distribuir material para la capacitación.Impartir capacitación al personal operativo.Verificar la entrega de equipo móvil al personal operativo.Asignar la oficina de trabajo para el personal y presentar a los equipos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">Elaborar y enviar el informe de inicio del operativo a oficinas centrales.Supervisar las actividades a cargo del personal operativo (jefes de entrevistadores y entrevistadores).Revisar los reportes de avance por Entrevistador para dar solución a la problemática.Llevar el control de avance y cobertura de su área de responsabilidad (captura de la forma <i>L 01 Asignación de carga de trabajo y control de avance</i>).Organizar reuniones de trabajo para identificar problemas operativos y, en su caso, proponer soluciones.Revisar los informes semanales de análisis de los resultados que envía oficinas centrales y, en su caso, diseñar e implementar soluciones.	<ul style="list-style-type: none">Recuperar y devolver el material y documentación sobrante.Elaborar y enviar el informe final a oficinas centrales.

RESPONSABLE DE LA ENCUESTA (RE)

Bajo la consideración de que el tamaño de la muestra era relativamente reducido y de que paralelamente se encontraba en desarrollo otro proyecto estadístico, las funciones del Jefe de Entrevistadores estuvieron a cargo de los auxiliares de responsable operativo en las entidades, con la denominación de Responsable de la Encuesta. Las funciones que desempeñó consistieron en elaborar el programa de cobertura; coordinar, asesorar, apoyar y controlar las actividades a cargo de los entrevistadores; asignar cargas de trabajo y supervisar la captación de información. Enterar al responsable de encuestas sobre la problemática en campo y el avance operativo del equipo de trabajo, así como transferir la información captada al Responsable de Procesos.

Actividades del Responsable de la Encuesta según etapa del operativo de campo

Previas	Durante	Posteriores
<ul style="list-style-type: none">Asistir al curso del Responsable de la Encuesta y entrevistadores.Recibir documentación y material.Recibir mini laptop.Conocer a su equipo de trabajo.Entregar material y mini laptop a los entrevistadores.	<ul style="list-style-type: none">Entregar insumos e instrumentos de captación.Supervisar, asesorar y apoyar en campo a los entrevistadores.Recibir cuestionarios electrónicos y respaldar la información.Verificar en campo, reasignar viviendas y llenar la cédula de características.Generar reportes de avance.Enviar cuestionarios a oficinas centrales.Recuperar pendientes.Realizar reuniones de trabajo.Atender los reportes de seguimiento.	<ul style="list-style-type: none">Recuperar material y documentación sobrante.Elaborar informe final.Devolver documentación y material.

ENTREVISTADOR (E)

Realizar las entrevistas a los informantes en campo para obtener información en cada una de las viviendas seleccionadas.

Actividades del Entrevistador según etapa del operativo de campo

Previas	Durante	Posteriores
<ul style="list-style-type: none">Recibir capacitación.Recibir y revisar los materiales, equipo y área de trabajo.Identificar el área asignada en el material cartográfico.Organizar la carga de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">Trasladarse al área de trabajo y ubicar en campo la manzana o localidad.Identificar la vivienda seleccionada.Identificar al informante adecuado.Aplicar el instrumento de captación.Asignar el resultado de la visita al hogar en el cuestionario electrónico o en el impreso.Transferir la información captada al Responsable de la Encuesta, al final de cada jornada de trabajo.Recibir de su jefe la relación de cuestionarios que requieran alguna corrección.Corregir o reconsultar en campo los cuestionarios que así lo requirieran.	<ul style="list-style-type: none">Devolver la documentación y el material.

Técnico en Logística de Campo (TLC)

Es el responsable de realizar trámites administrativos para el personal contratado, así como apoyar en la recepción y distribución de materiales; elaborar solicitudes de gastos de campo y viáticos, credenciales, vehículos y papelería.

La distribución de la plantilla de personal en las coordinaciones estatales fue la siguiente:

Plantilla de personal operativo por coordinación estatal

Coordinación estatal	Responsable de la Encuesta	Entrevistador	Técnico en Logística de Campo
Nacional	33	78	33
Aguascalientes	1	2	1
Baja California	1	3	1
Baja California Sur	1	2	1
Campeche	1	2	1
Ciudad de México	1	3	1
Coahuila de Zaragoza	1	3	1
Colima	1	2	1
Chiapas	1	2	1
Chihuahua	1	3	1
Durango	1	2	1
Guanajuato	1	3	1
Guerrero	1	2	1
Hidalgo	1	2	1
Jalisco	1	3	1
México Oriente	1	2	1
México Poniente	1	1	1
Michoacán de Ocampo	1	2	1
Morelos	1	2	1
Nayarit	1	2	1
Nuevo León	1	3	1
Oaxaca	1	2	1
Puebla	1	3	1
Querétaro	1	3	1
Quintana Roo	1	3	1
San Luis Potosí	1	2	1
Sinaloa	1	2	1
Sonora	1	2	1
Tabasco	1	2	1
Tamaulipas	1	3	1
Tlaxcala	1	2	1
Veracruz de Ignacio de la Llave	1	3	1
Yucatán	1	3	1
Zacatecas	1	2	1

4.2 Integración de recursos humanos

Los perfiles de puestos de la estructura de organización constituyen modelos generales que orientan el proceso de reclutamiento y selección del personal, con el fin de lograr equilibrio entre características personales, formación académica y experiencia en las actividades de campo, en el contexto de la importancia y temática de la encuesta, entre otros aspectos.

La integración de recursos humanos juega un papel fundamental, toda vez que la operatividad de un proyecto queda en manos de los puestos a contratar, por lo que debe ser puntual y cuidadosa, garantizar, mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje, la comprensión de la temática y la aplicación de procedimientos operativos.

Cabe mencionar que se dejó abierta la posibilidad de que el requisito de escolaridad pudiera ser compensado con la experiencia en operativos anteriores de encuestas especiales.

El perfil del Entrevistador que se propuso como modelo deseable fue el siguiente:

Perfil del Entrevistador

Edad y sexo	Escolaridad	Requisitos indispensables	Requisitos deseables
<p>Preferentemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> De 23 años en adelante. Indistinto. 	<p>Preferentemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Licenciatura trunca o terminada en el área de finanzas o administración. Carrera técnica o bachillerato terminado. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de tiempo completo en actividades de oficina y trabajo de campo. Disponibilidad para viajar al interior de la entidad. Conocimiento del área geográfica de su estado o del área seleccionada en la muestra. Alto sentido de responsabilidad. Expresión oral clara y fluida. Saber escuchar, seguir instrucciones y trabajar en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos básicos en el manejo de Office y Windows. Conocimiento y manejo de productos cartográficos. Experiencia en levantamiento de información de censos o encuestas (trabajo de campo).

A continuación se presentan los resultados de la evaluación sobre el cumplimiento de los requisitos del perfil propuesto a las coordinaciones estatales para la contratación de los entrevistadores. Se considera exclusivamente el perfil del Entrevistador, debido a que es la única figura operativa que se contrató para que desarrollara la recolección de información.

Edad

La edad requerida en el perfil del Entrevistador se estableció de 23 años y más, requisito que se cumplió al 100 por ciento. De las 78 personas contratadas, 53 tenían entre 23 y 49 años y tres eran mayores de 50 años.

Sexo

Debido a la naturaleza de la temática de la encuesta, no se exigió la pertenencia a determinado sexo en específico. Bajo tal consideración, el grupo de entrevistadores se conformó por 53 mujeres, que representan 68% y 25 hombres con 32 por ciento.

Escolaridad

Respecto a la condición de escolaridad de los entrevistadores, el perfil diseñado se orientó a personas que hubiesen accedido al nivel de licenciatura, independientemente de su eficiencia terminal, así como a quienes han cursado y concluido una carrera técnica o el bachillerato.

El perfil de escolaridad se cumplió en 95% de los casos, incluyendo a quienes declararon poseer estudios profesionales, incluso uno de ellos con nivel de posgrado y los que concluyeron una carrera técnica o la educación media superior. Frecuentemente el personal es contratado considerando que posee experiencia suficiente para el desempeño de las actividades, independientemente de su nivel de escolaridad.

Distribución de los entrevistadores según nivel de escolaridad

Escolaridad	Absolutos	Porcentaje
Estudios técnicos o comerciales con secundaria terminada.	4	5
Estudios técnicos o comerciales con preparatoria o bachillerato terminado.	14	18
Preparatoria o bachillerato terminado.	3	4
Profesional.	56	72
Posgrado.	1	1

Desde el punto del área de conocimientos, el perfil sugirió que los entrevistadores con estudios profesionales en finanzas y administración, preferentemente; sin embargo, el análisis de los perfiles contratados muestra que predominó el personal operativo con formación en psicología, derecho e informática, mientras que el cuarto lugar correspondió a administradores de empresas, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Distribución de los entrevistadores según área de conocimientos

Área de conocimientos	Absoluto	Porcentaje
Psicología.	10	13
Derecho.	7	9
Informática.	7	9
Administración de empresas.	6	8
Otras.	48	61

Experiencia laboral

De igual manera, se consideró conveniente que los aspirantes a ocupar un puesto en la estructura operativa contaran con experiencia en otros proyectos del Instituto.

En tal sentido, se observó que 97% de los entrevistadores contaba con experiencia en operativos que realiza el INEGI, mientras que 90% poseían además experiencia laboral en un trabajo diferente.

Distribución de los entrevistadores según experiencia laboral

Experiencia	Absoluto	Porcentaje
Experiencia en censos o encuestas en el INEGI.	76	97
Sin experiencia en censos o encuestas en el INEGI.	2	3
Experiencia laboral fuera del INEGI.	70	90
Sin experiencia laboral fuera del INEGI.	8	10

En cuanto a los proyectos en los que los entrevistadores habían participado con anterioridad a la ENIF 2015, destaca la Encuesta intercensal 2015, el censo de Gobierno y la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública.

Proyectos en los que se participó previamente el Entrevistador

Proyecto	Inmediato	Anterior
Encuesta Intercensal.	42	23
Censos Económicos.	2	8
Censo de Gobierno.	6	6
Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica 2014.	1	6
Encuesta Nacional de Uso del Tiempo 2014.	2	4
Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2014 y 2015.	6	8
Módulo de Condiciones Socioeconómicas.	3	4
Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares.	5	1

Requisitos indispensables y deseables

El nivel de cumplimiento de requisitos indispensables y deseables sugeridos en los perfiles de puestos se situó en la mayoría de éstos por encima de 95%, de tal manera que se contó con la participación de personal con la experiencia y las habilidades apropiadas para desempeñar las diversas actividades.

Aspectos indispensables y deseables requeridos para el Entrevistador

Aspectos indispensables y deseables	Absoluto	Porcentaje
Disponibilidad de tiempo completo en actividades de oficina y trabajo de campo.	78	100
Disponibilidad para viajar al interior de la entidad.	77	99
Conocimiento del área geográfica de su estado o del área seleccionada en la muestra.	76	97
Conocimiento y manejo de productos cartográficos.	76	97
Conocimientos básicos en el manejo de <i>Office</i> y <i>Windows</i> .	78	100
Experiencia en actividades de campo como censos o encuestas.	75	76
Alto sentido de responsabilidad.	77	99
Expresión oral clara y fluida.	76	97
Sabe escuchar.	75	96
Sabe seguir instrucciones.	74	95
Sabe trabajar en equipo.	73	94

4.3 Estrategia de capacitación

El objetivo de la capacitación para la etapa de recolección se orientó a garantizar que el personal de la estructura operativa adquiriera los conocimientos y desarrollara las habilidades necesarias para cumplir adecuadamente con sus responsabilidades.

Se aplicó la estrategia de capacitación en cascada, que consistió en capacitar de manera directa a los responsables de la encuesta por instructores de oficinas centrales, para que dispusieran de los conocimientos y habilidades que posteriormente les permitieran transmitirlos en su entidad a los entrevistadores.

Cabe señalar que previo a la capacitación a las figuras operativas, se llevó a cabo el curso de auto-capacitación, dirigido al personal de oficinas centrales que desde distintos ángulos participa en el proyecto, con el propósito de instruir sobre el tema y de probar la estrategia y materiales de capacitación para estar en condiciones de realizar las correcciones pertinentes de forma oportuna. El curso de auto-capacitación se realizó del 15 al 19 de junio.

En el siguiente cuadro se presenta en forma resumida la información sobre las figuras capacitadas, periodos, instructores y contenido de la instrucción impartida.

Características generales de los cursos de capacitación

Figura operativa	Lugar	Periodo	Área encargada	Contenido
Responsable de Procesos	Oficinas centrales	29 de junio al 3 de julio	Oficinas centrales	Manejo del sistema de captura del cuestionario, validación de campo y administrador.
Responsable de la Encuesta	Oficinas centrales	29 de junio al 3 de julio	Oficinas centrales y personal de la CNBV	Manuales operativos y sistema de captura.
Entrevistador	Entidades	8 al 17 de julio	RE de la entidad	Manual del Entrevistador y sistema de captura.

Durante el desarrollo de las capacitaciones se expusieron a detalle los aspectos conceptuales del proyecto, así como el contenido y características del instrumento de captación, procedimientos operativos y manejo del cuestionario electrónico en mini laptop, entre otros temas.

De igual manera, se realizaron ejercicios prácticos de llenado del cuestionario, con la idea de familiarizar al personal en el manejo del instrumento y en la técnica de la entrevista, así como recapitulaciones sobre los aspectos conceptuales y operativos más relevantes.

El personal capacitado dispuso oportunamente de los manuales diseñados para cada puesto de la estructura de organización, así como de los documentos complementarios sobre planeación y seguimiento.

4.4 Elaboración de materiales de apoyo

La ejecución de los proyectos que realiza el Instituto se sustenta en insumos que orientan y facilitan la aplicación de los procedimientos operativos, tales como los productos cartográficos de las áreas objeto de levantamiento y los manuales para los distintos puestos que integran la estructura operativa.

Cabe mencionar que los documentos sobre la encuesta se depositaron en la página de *share point*, con el propósito de que estuvieran disponibles en cualquier momento para los diferentes usuarios.

Productos cartográficos

El material cartográfico ayudó a la ubicación espacial de la carga de trabajo de los entrevistadores, así como a facilitar la localización de las viviendas y llevar un registro del avance en las labores operativas.

Los productos cartográficos que se utilizaron para la planeación fueron el *Croquis municipal*, *Plano de localidad*, *Índice de AGEB*, así como otros materiales disponibles en las coordinaciones estatales, productos que auxiliaron en la delimitación de las áreas de responsabilidad.

Los materiales que se emplearon para el levantamiento, proporcionados por el Marco Nacional de Viviendas, consistieron en el *Listado de viviendas seleccionadas* y las formas MNV 07 que presentan las rutas de acceso, así como el *Croquis general* y el *Croquis de viviendas*, con apoyo del *Plano de AGEB* y, en ocasiones, del *Condensado estatal*.

Planeación y seguimiento

Las actividades de planeación operativa estatal se orientaron por medio del documento *Planeación operativa*, en el que se explica la forma de distribuir las áreas de responsabilidad y cargas de trabajo. De igual manera, el seguimiento al operativo se normó centralmente, a través del documento *Seguimiento de Encuestas Especiales*.

Capacitación

Para apoyar los cursos de capacitación dirigidos al personal responsable de aplicar los cuestionarios, se desarrolló la *Guía didáctica*, documento en el cual se propone la forma adecuada de administrar el tiempo del curso, en función de los temas a abordar. Incluye además las *Prácticas en aula* y los ejercicios didácticos.

Adicionalmente, se elaboraron diferentes presentaciones que apoyaron al instructor en la impartición de la temática a abordar. La CNBV proporcionó videos ilustrativos que contribuyeron a abordar los aspectos de carácter financiero.

Manuales

Con el propósito de contar con materiales de apoyo a la capacitación y proporcionar documentos de consulta durante el operativo de campo, se elaboraron el *Manual del Entrevistador* y el *Manual del Responsable de la Encuesta*, en los que se abordan tanto los aspectos conceptuales y el instrumento de recolección de información como los procedimientos operativos y de procesamiento en campo.

Supervisión

La *Guía del supervisor regional* constituye un apoyo importante, toda vez que presenta las indicaciones generales al personal responsable de tal actividad, una guía sobre los procedimientos a observar, así como para conocer las estrategias de solución que se pueden implementar.

Levantamiento y difusión

Como apoyo en la ejecución del operativo de campo, se elaboró el *Aviso de visita*, documento que se dejó en la vivienda, en caso de no encontrar a los residentes, con la intención de informar sobre el proyecto, notificarles que su vivienda fue seleccionada, proporcionar los datos generales del Entrevistador y sentar precedente para facilitar la

entrevista al regreso del personal del INEGI. Al concluir la entrevista y agradecer por la información proporcionada, el Entrevistador hizo entrega de trípticos elaborados por la CNBV para contribuir a fomentar la cultura financiera.

Evaluación

Se desarrolló el *Manual del Responsable de Encuestas Especiales* para obtener información respecto a la suficiencia de recursos, materiales, insumos y funcionalidad de los procedimientos operativos, a manera de disponer de datos para evaluar la etapa de recolección de información. En este manual se describen los requerimientos para la evaluación:

- Informe de inicio del levantamiento.
- Supervisión y asesoría operativa.
- Informe final del levantamiento.

De igual manera, en los documentos compartidos en el sitio de colaboración se puso a disposición de los responsables de encuestas la *Cédula de identificación y perfil*, así como el *Cuestionario para el Entrevistador*, que debió ser entregado a los entrevistadores al final del operativo para su llenado y posterior captura.

4.5 Comunicación y concertación

Debido a que las encuestas son dirigidas a un subconjunto de la población objetivo, no suelen aplicarse amplias campañas de comunicación y concertación, como ocurre en los casos de los censos y conteos, que si son masivos o de cobertura total.

En el caso de la ENIF 2015, el acercamiento al informante se llevó a cabo mediante la *Carta al ciudadano*, instrumento que emplearon los entrevistadores como medio de presentación dirigido al informante, lo cual ayudó tanto para enterarlo sobre los fines y características como para generar la confianza y disposición necesaria para proporcionar sus datos y colaborar con el personal.

De igual manera, al concluir la entrevista y agradecer por la información proporcionada, el Entrevistador hizo entrega de trípticos elaborados por la CNBV para contribuir a fomentar la cultura financiera.

A través de estos mecanismos de concertación personalizada fue posible sensibilizar al informante para contar con su participación en la encuesta.

4.6 Procedimientos para el operativo de campo

4.6.1 Planeación operativa

El proceso de planeación consistió en distribuir las viviendas seleccionadas entre los entrevistadores y programar semanalmente la cobertura de las áreas seleccionadas, actividad que realizó el Responsable de la Encuesta en el periodo comprendido entre el 15 y el 26 de junio.

Insumos

- Forma de control *P 04 Asignación de UPM por Entrevistador*. Contiene la UPM con 5 y 10 viviendas seleccionadas en el dominio urbano, que se asignan completas al Entrevistador.
- Forma de control *P 05 Asignación de viviendas seleccionadas por Entrevistador*. Cada UPM se conforma por más de 10 viviendas seleccionadas en área rural o urbana. Se dividen y asignan a varios entrevistadores.
- Forma de control *P 06 Programación semanal por Entrevistador*. Insumo para registrar las viviendas a visitar por semana.
- *Listado de viviendas seleccionadas*. Contiene la dirección de las viviendas y el croquis de ubicación en la manzana.
- Material cartográfico. Insumo para referenciar geográficamente las viviendas, el cual puede tratarse del *Croquis municipal*, *Plano de localidad urbana* o del *Índice de localidad con dos o más AGEB*.

Una plataforma importante para considerar en la planeación es el *Sistema de seguimiento*, del cual se hablará más adelante, donde se imprimen y capturan las formas de control, y al concluir el procedimiento de planeación en este mismo ambiente, se ejecuta la validación automática de las áreas de trabajo integradas.

Procedimiento

La carga de trabajo del Entrevistador se distribuye en forma equitativa para facilitar las actividades durante el operativo de campo, mediante la división de las viviendas seleccionadas entre el total de entrevistadores.

A cada Entrevistador se le identificó mediante una clave numérica para asignarle su carga de trabajo y dar seguimiento a sus actividades. La clave consistió en un número consecutivo del 1 al n, donde n corresponde al total de entrevistadores que integraron cada jefatura.

La cantidad de viviendas seleccionadas por número de control se transcribió a la cartografía. En áreas urbanas, pudo suceder que más de un número de control estuviera referenciado al mismo AGEB, por lo que se sumaron las cantidades por control previamente, mientras que para el área rural la transcripción de viviendas se realizó por localidad.

La determinación del procedimiento para conformar las áreas de trabajo implicó el análisis del tipo de área donde se localizan las viviendas seleccionadas, ya sea urbana o rural.

Programación semanal por Entrevistador

Esta actividad consiste en programar las UPM que cada Entrevistador cubrirá semanalmente. Cabe señalar que la asignación de la carga semanal durante las primeras semanas es mayor al promedio, debido a que al inicio se avanza más rápido porque no se encuentra a todos los informantes y aún no se tienen muchos pendientes, a diferencia de las semanas posteriores.

El rango de viviendas asignadas a cada Entrevistador por semana del operativo de recolección se presenta en el siguiente cuadro.

**Viviendas asignadas al Entrevistador,
por semana**

Semana	Rango de viviendas	
	Mínimo	Máximo
1	20	30
2	15	25
3	15	25
4	15	20
5	5	15

4.6.2 Levantamiento de la información

La etapa de recolección de información se programó para un periodo de ejecución de seis semanas, del 20 de julio al 28 de agosto de 2015, tiempo durante el cual los entrevistadores recorrieron las viviendas seleccionadas en la muestra para obtener los datos solicitados en el cuestionario.

El Responsable de Encuestas Especiales informó a sus responsables de la encuesta cuáles eran los municipios y localidades que les correspondía visitar, cuántos entrevistadores estarían a su cargo, la posible problemática operativa que podían enfrentar en campo, así como aquello que consideró necesario para que su equipo se familiarizara con su área de trabajo.

Los responsables de la encuesta distribuyeron a cada uno de sus entrevistadores, el material y equipo indispensable para desempeñar sus actividades: uniforme, papelería y credencial, que los identificó como personal del INEGI; asignó una clave de identificación operativa por Entrevistador y les hizo entrega de su carga de trabajo, listados de viviendas seleccionadas y material cartográfico correspondiente a las zonas por visitar. El Responsable de Procesos fue el encargado de entregar las mini laptop con al menos una batería adicional, un cable para corriente y un lápiz óptico. El equipo incluía el sistema de captura ya instalado, para poder ingresar al sistema con la clave de usuario y contraseña proporcionada, así como con la carga de trabajo asignada.

Adicionalmente, a cada Entrevistador se le proporcionó la forma *L 01 Asignación de carga de trabajo y control de avance*, el registro impreso del área de trabajo que le correspondió y algunos ejemplares del cuestionario en papel, mismos que se emplearon únicamente en caso de no poder utilizar la mini laptop en la entrevista o no fuera posible ingresar al sistema de captura. De igual manera, contó con el *Listado de viviendas seleccionadas*, así como con cartografía, materiales necesarios para que los entrevistadores identificaran las áreas de trabajo.

Previo a cada jornada en campo, los entrevistadores organizaron su carga de trabajo, revisaron que los diferentes insumos correspondieran al área asignada, determinaron el orden de cubrimiento de las viviendas por visitar y organizaron sus rutas de trabajo.

Es importante señalar que al realizar el recorrido por las viviendas, el personal operativo iba asignando códigos de resultado de la entrevista, lo cual permitió reflejar la situación en la que iban quedando las viviendas visitadas, independientemente de que se aplicaran los cuestionarios. Los datos sirvieron para llevar a cabo el seguimiento del operativo, como se describirá más adelante.

La recepción de cuestionarios aplicados en campo se llevó a cabo diariamente. Al terminar la jornada laboral, los entrevistadores entregaban sus dispositivos de almacenamiento USB con la información captada, para que los responsables de la encuesta los vaciaran en su equipo. Posteriormente los devolvían para los envíos-recepción, después de lo cual la información se mandaba a oficinas centrales.

En fechas cercanas al final del operativo, se procedió a recuperar la documentación y material utilizado durante la etapa de recolección de información, tal como el equipo electrónico, los cuestionarios levantados a papel o en blanco, productos cartográficos, formas de control, credencial y uniforme. Los responsables de encuestas, responsables de la encuesta y responsables de procesos elaboraron los informes finales en los que se abordaron, de manera general, aspectos de organización, administrativos y de procedimientos operativos, entre otros, con el fin de disponer de referencias precisas para contribuir al mejoramiento en la planeación y ejecución de futuros proyectos de esta naturaleza.

Supervisión

Las actividades de supervisión se realizaron en dos vertientes: Directa e indirecta. La primera se realizó al personal operativo por parte del Responsable de Encuestas Especiales o del Responsable de la Encuesta, la cual se basó en verificar que los entrevistadores se apegaran al procedimiento establecido, el manejo del cuestionario y la técnica de la entrevista. La segunda, estuvo a cargo de personal central y regional, dirigida a partir del análisis de los resultados de campo para verificar aquellos casos atípicos en el desarrollo del operativo.



En apoyo a las actividades de supervisión se emplearon diferentes cédulas, en donde los supervisores registraron las observaciones realizadas y, de esta manera, contribuyeron a vigilar la correcta aplicación del procedimiento de levantamiento.

De igual manera, a partir de los reportes generados por el sistema de seguimiento, se seleccionaron los casos que se consideró necesario verificar.

Como resultado de la actividad se realizó un informe semanal, en donde se abordaron aspectos de planeación, resultados del seguimiento, supervisión y control, recursos materiales y financieros, así como las buenas prácticas realizadas y otros comentarios específicos.

4.6.3 Controles del operativo

Con la finalidad de facilitar las tareas de planeación, evaluación, seguimiento y control de la muestra, así como la comunicación entre el personal central y la estructura operativa en los estados, se diseñó y desarrolló el sistema de seguimiento de la ENIF 2015. Es una herramienta informática cliente-servidor de tres capas (interface-servidor web-servidor de base de datos), que funcionó dentro de la red institucional, y que utilizaron las entidades federativas por medio de la Intranet. Se estructuró por un sitio de colaboración y cinco módulos: planeación, levantamiento, seguimiento, presupuesto y evaluación.

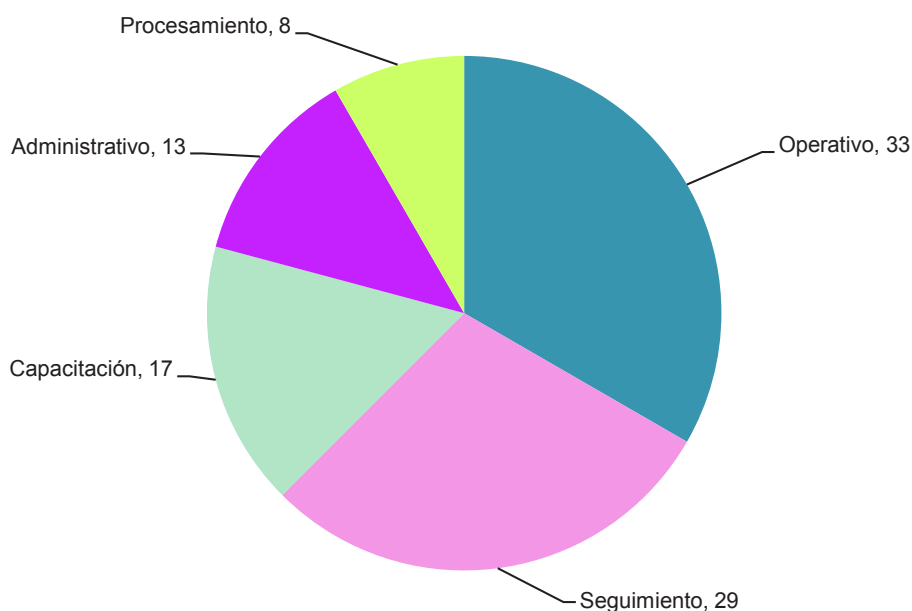
SITIO COLABORATIVO *SHARE POINT*

Es una herramienta que opera desde la nube informática institucional a través de Internet y permite el acceso a los documentos indispensables para la recolección de información y procesamiento de los datos, tales como:

- Formas de control, calendario de actividades y criterios presupuestales.
- Planeación.
- Cuestionarios para impresión.
- Seguimiento: reportes de supervisión.

En la página principal de la comunidad se publicaron 24 avisos para dar a conocer indicaciones importantes a toda la estructura, que trataron aspectos desde la organización del levantamiento y el llenado de formas de control, hasta indicaciones para la elaboración del informe de cierre del operativo.

Distribución porcentual de los avisos publicados en el sitio *share point*, según su clasificación



Adicionalmente, incluyó un foro general donde se transmitieron precisiones y se aclararon dudas al personal de campo en las entidades sobre aspectos conceptuales y ejecución de procedimientos operativos. Este sitio recibió 11 visitas de personal de las oficinas estatales.

Sistema de seguimiento (SISEE)

A través de este sistema fue posible capturar los datos sobre la planeación operativa y se generaron reportes sobre códigos de resultado de las visitas a las viviendas, indicadores de avance y cobertura. El sistema se estructuró en cinco módulos:

1. MÓDULO DE PLANEACIÓN

En este apartado se localizan los formatos necesarios para realizar y validar la planeación e incluye los siguientes formatos:

- *P 00 Entrega o devolución de materiales.*
- *P 01 Catálogo de UPM seleccionadas.*
- *P 02 Conformación del área para el Auxiliar de Responsable Operativo por municipio.*
- *P 03 Conformación de Jefaturas de entrevistadores.*
- *P 04 Asignación de UPM por Entrevistador.*
- *P 05 Asignación de viviendas seleccionadas por Entrevistador.*
- *P 06 Programación semanal por Entrevistador.*
- *E 01 Cédula de identificación y perfil.*

2. MÓDULO DE LEVANTAMIENTO

Mediante este módulo se concentró y publicó la información relacionada con los resultados del cubrimiento de las cargas de trabajo asignadas a partir de la planeación operativa, y fue posible consultar los datos de las formas de control. En este apartado se incluyen los siguientes formatos:

- *L 01 Asignación de carga de trabajo y control de avance.*
- *L 02 Asignación de códigos de resultado en los hogares.*
- *L 03 Identificación de paquetes.*

En el mismo tenor se ubican los formatos que se emplearon para la supervisión directa a la estructura operativa:

- *S 01 Supervisión, asesoría y apoyo al E.*
- *S 02 Supervisión, asesoría y apoyo al JE.*
- *S 03 Supervisión, asesoría y apoyo al TLC.*
- *S 04 Supervisión, asesoría y apoyo al RP/ARP.*
- *S 05 Supervisión, asesoría y apoyo al REE/ARO.*

Asimismo, se emplean otros formatos para la supervisión regional y central:

- *SV 03 Verificación de viviendas (regional).*
- *SV 04 Cédula de verificación para supervisor regional y/o central.*
- *SAR 01 Bitácora de visitas de seguimiento y supervisión regional.*
- *SAR 02 Relación de viviendas por figura operativa.*
- *SAR 03 Relación de viviendas con casos atípicos por figura operativa.*

3. MÓDULO DE SEGUIMIENTO

Esta sección es la más extensa del sistema; presentó información sobre la evolución de indicadores clave de las etapas de planeación y levantamiento, así como datos relevantes que contribuyen a evaluar el progreso de las actividades operativas. Se conformó por cuatro secciones y sus respectivos formatos:

a) Seguimiento a la planeación

- SP 01 Control de avance de la captura de las fases de planeación.
- SP 02 Carga de trabajo asignada y programada al JE y Entrevistador por semana.
- SP 03 Seguimiento al programa de trabajo.

b) Seguimiento al levantamiento

Respecto a los indicadores de evaluación de la etapa de levantamiento, se pudo visualizar la información sobre los códigos de resultados del operativo de cada semana programada para esta etapa. Para ayudar a esta actividad, se incluyeron los siguientes formatos:

- SAM 01 Frecuencia de códigos de resultado en las viviendas por entidad federativa.
- SAM 02 Síntesis nacional de resultados en la vivienda por entidad federativa.
- SAM 03 Caracterización de hogares y promedio de hogares según tipo de vivienda y hogares por entidad federativa.
- SAM 04 Frecuencia de códigos de resultados en las viviendas por entidad federativa, ARO, JE y Entrevistador.
- SAM 05 Síntesis estatal de resultados en la vivienda por figura operativa.
- SAM 06 Inconsistencias en el registro de código de resultado en las formas L 01 Asignación de carga de trabajo y control de avance y L 02 Asignación de códigos de resultado por hogar con el Cuestionario Electrónico.
- SAM 07 Viviendas para seguimiento, viviendas supervisadas, viviendas verificadas.
- SAM 07a Viviendas supervisadas.
- SAM 07b Viviendas verificadas.
- SAM 08 Concentrado de eliminados por figura operativa.
- SAM 09 Registro de modificaciones.
- SAM 10 Frecuencia de códigos de resultados en las viviendas por entidad federativa y municipio.

c) Seguimiento a la supervisión

- SS 06 Concentrado de supervisiones realizadas por figuras estatales.
- SS 07 Concentrado de supervisiones realizadas por centrales y regionales.

d) Seguimiento a la evaluación

En este apartado se lleva un control de avance en la captura de las cédulas del personal, tanto a nivel nacional como por entidad federativa, y de esa manera aporta indicadores que permitan la evaluación del cumplimiento de los perfiles de puestos. Los formatos que se emplearon son los siguientes:

- SE 01 Control de avance de capturas de E 01.
- SE 02 Listado de cédulas de identificación y perfil.
- SE 03 Control de avance de capturas de E 02.
- SE 04 Listado de cuestionarios del Entrevistador(a).

4. MÓDULO DE PRESUPUESTO

Este apartado fue diseñado para consultar el formato *PRE 01 Tarifas de viáticos y gastos de campo asignadas por localidad*, insumo de apoyo para trámites de carácter administrativo.

5. MÓDULO DE EVALUACIÓN

Aquí se empleó el *E 02 Cuestionario del Entrevistador(a)* como instrumento para realizar una evaluación, a partir de la información que proporciona el Entrevistador.

4.7 Seguimiento y control de la muestra

Esta etapa consiste en el monitoreo de la recolección de información en campo, realizado con regularidad en apego a la planeación de la encuesta, que contribuye a la adopción de decisiones en forma oportuna.

El seguimiento se realiza en forma simultánea al desarrollo del levantamiento, con el propósito de asegurar que el número de unidades de observación seleccionadas de las que se obtenga información, sea suficiente para elaborar estimaciones de calidad, ya que a partir de la información recabada se realizan inferencias de la población total. De esta manera, el seguimiento y control se lleva a cabo evaluando semanalmente, desde oficinas centrales, las cifras provenientes del operativo de campo, con el propósito de elaborar un diagnóstico de su desarrollo y adoptar medidas preventivas o correctivas que contribuyan a favorecer la calidad y oportunidad en la obtención de la información.

El control de la muestra de la encuesta se establece mediante cinco indicadores nacionales semanales: avance, entrevista completa, no respuesta, entrevista incompleta y tasa de respuesta.

De acuerdo con el grado de dificultad conceptual y operativa de la encuesta, se preestablecen límites o valores teóricos esperados para los primeros tres indicadores, los cuales se determinan de la siguiente manera:

- **Avance.** Se establece a partir de la productividad esperada en cada semana de levantamiento.
- **Entrevista completa.** Se calcula como complemento del valor de la no respuesta.
- **No respuesta.** Se contrasta con la calculada en el tamaño de muestra.

No obstante que los valores correspondientes a cada indicador fueron calculados a nivel nacional, en algunos casos se ajustaron ligeramente para cada entidad, debido a la necesidad de que se apegaran a su planeación semanal.

Cabe señalar que, aunque los porcentajes de cada indicador establecen un punto óptimo, se consideró un margen de tolerancia que define cuándo el desarrollo del operativo no alcanza niveles óptimos de calidad. A continuación se describen los indicadores.

- **Avance.** Corresponde al número de viviendas visitadas por los entrevistadores, independientemente del resultado de la visita.
- **Entrevista completa.** Se refiere a las viviendas donde se captó el total de la información, independientemente de que se tratara de viviendas propias o rentadas, es decir, son los cuestionarios con código de resultado de la visita *01 Entrevista completa* y *02 Entrevista completa sin persona elegida*.
- **No respuesta.** Considera las viviendas que fueron visitadas por los entrevistadores y que, por alguna causa, no fue posible obtener la información.

Indicadores adicionales a los antes mencionados son la tasa de respuesta y de entrevistas incompletas, elementos que en su conjunto se analizaron posteriormente en oficinas centrales.

- **Tasa de respuesta:** Determina la efectividad en la obtención de la información requerida, ya sea de manera parcial o total, es decir, representa el éxito en el contacto y la disposición del informante a responder la encuesta.
- **Entrevista incompleta:** Se refiere a las viviendas seleccionadas visitadas, en donde se obtuvo parcialmente la información, corresponde a los cuestionarios reportados con código de resultado *03 Entrevista incompleta o sin información de la persona elegida*, *04 Entrevista incompleta* y *05 Vivienda con algún hogar sin información*.

La información captada en campo se registró en el sistema de seguimiento, el cual emitió los reportes denominados Seguimiento y Análisis de la Muestra (SAM), en donde fue factible evaluar el operativo de campo y, de esta manera, establecer oportunamente medidas para garantizar la correcta evolución del operativo.

**Parámetros porcentuales esperados
de avance y entrevista completa,
por semana de levantamiento**

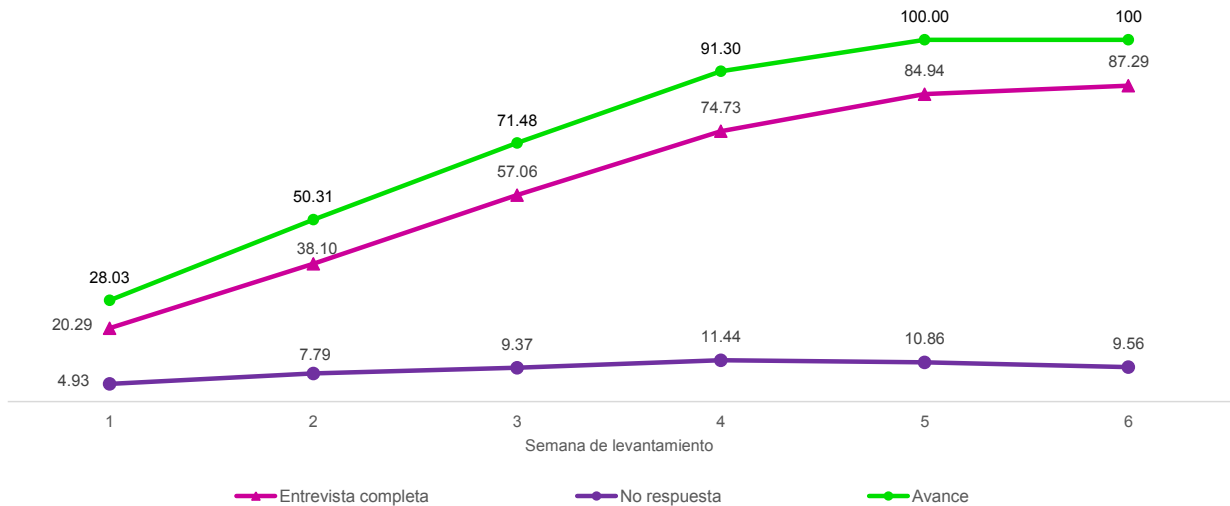
Indicador	Semana	Parámetro	
		Mínimo	Máximo
Avance	1	24.31	30.57
	2	46.50	52.76
	3	67.34	73.60
	4	86.57	92.83
	5	96.30	100.00
	6	96.30	100.00
Entrevista completa	1	21.01	30.56
	2	39.16	52.75
	3	57.54	73.59
	4	75.83	92.82
	5	85.15	100.00
	6	86.00	100.00

**Parámetros porcentuales esperados
de entrevista incompleta y no respuesta,
por semana de levantamiento**

Indicador	Semana	Parámetro
		igual o menor
Entrevista incompleta	1	2.27
	2	4.20
	3	4.08
	4	4.90
	5	4.70
	6	4.00
No respuesta	1	4.73
	2	6.84
	3	9.42
	4	9.54
	5	10.15
	6	10.00

4.8 Resultados del operativo

Comportamiento porcentual de los indicadores de seguimiento al levantamiento



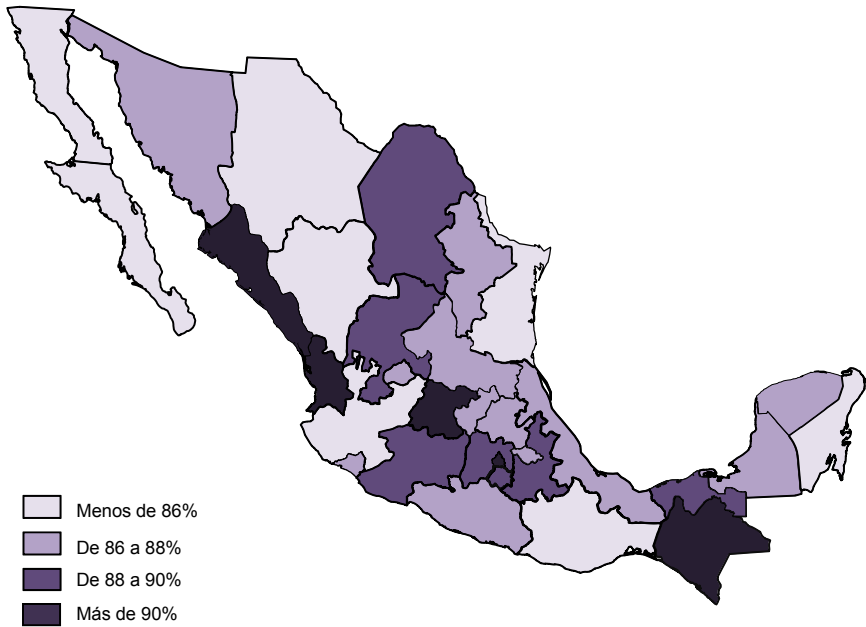
En términos generales, el comportamiento de los indicadores de seguimiento revela que el operativo de campo arrojó resultados favorables, considerando que se situaron muy próximos a los valores esperados.

El indicador de avance mostró un aumento gradual desde la primera semana de levantamiento, hasta cubrir la totalidad de la muestra al término de la quinta semana. En lo que se refiere a las entrevistas completas de vivienda, se observa que a lo largo del periodo de levantamiento el indicador se mantuvo cercano a los niveles óptimos de desempeño, con un repunte favorable en la semana de cierre.

Respecto a los indicadores de los que se esperan valores reducidos, durante las primeras cuatro semanas la entrevista incompleta se ubicó ligeramente por arriba de los porcentajes máximos esperados, comportamiento que en las últimas dos semanas se corrigió, registrando 3.16% al cierre del operativo. Finalmente, la no respuesta se apegó a los resultados esperados a lo largo del levantamiento, a excepción de la semana cuatro en que despegó ligeramente, mejorando significativamente para el cierre y concluyendo por debajo del valor preestablecido.

A continuación se presenta el análisis más detallado sobre el desarrollo de los parámetros de seguimiento a nivel estatal.

Nivel de obtención de entrevistas completas al cierre del levantamiento



Entrevista completa

El 27% de las coordinaciones, que se presentan en el mapa anterior, reportaron menos de 86% de entrevistas completas, porcentaje mínimo esperado. En contraste, la coordinación estatal México Poniente obtuvo la mayor cifra del país, con poco más de 94%, seguida por Chiapas y Nayarit, con 93% cada una. El promedio nacional se situó en 87 por ciento.

Entrevista incompleta

El indicador se diseñó con el propósito de evaluar los resultados en aquellos casos en los que la información se captó parcialmente, debido a que el informante seleccionado interrumpió la entrevista antes de concluir, padece alguna enfermedad o discapacidad que le impide atender la entrevista o se negó a proporcionar los datos. Considera además los casos en que en el hogar no residían personas de 18 a 70 años de edad, o cuando en una misma vivienda coexisten dos o más hogares y no se obtuvo la información completa de todos ellos.

Las coordinaciones en las que se observa mayor proporción de entrevistas incompletas de vivienda, con valores superiores a 5% del total, fueron Campeche, Colima, Chihuahua y Tamaulipas, mientras que en el Distrito Federal, Guanajuato y México Poniente, ocurrió en menos de 1% de las viviendas.

Tasa de respuesta

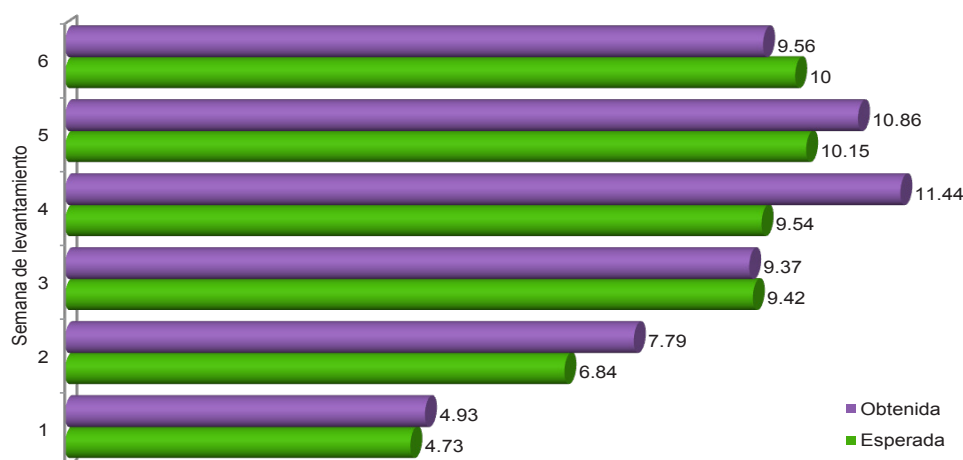
La tasa de respuesta es un indicador que proporciona una medición sobre la efectividad operativa en cuanto a la capacidad real para obtener la información, sea en forma completa o parcial, es decir, ofrece un resultado que indica qué tan exitoso o capaz es el personal operativo para obtener la entrevista y, en cierta forma, muestra la disposición de los informantes a aceptar el diálogo.

Comprende a las entrevistas completas y aquellas en las que en el hogar no residían personas de 18 a 70 años de edad, así como las entrevistas sin información de la persona elegida por razones de discapacidad, enfermedad terminal o crónica, negativa, desconocimiento del idioma español u otra situación diferente que impide definitivamente realizar la entrevista; de igual manera, incluye las viviendas con dos o más hogares en las que no se obtuvo la información completa de todos ellos. Bajo tales consideraciones, la tasa de respuesta de la ENIF 2015 fue de 89.73%, lo que manifiesta el buen desempeño del personal operativo en el contacto con los informantes.

No respuesta

El indicador nacional fue de 9.56%, resultado satisfactorio, considerando que es inferior al 10% que se fijó como parámetro mínimo aceptable. En el contexto del comportamiento de la no respuesta en las coordinaciones estatales, se observa que 73% (24) de ellas registraron resultados satisfactorios, en tanto que el resto superó el nivel mínimo aceptable. México Poniente, Nayarit y Chiapas arrojaron resultados menores de 7%, en tanto que Baja California Sur, Tamaulipas y Baja California superaron el 14% de no respuesta. Es conveniente considerar que, si bien seis coordinaciones reportaron resultados desfavorables, su proximidad al límite de 10% permite considerarlas como casos no significativos.

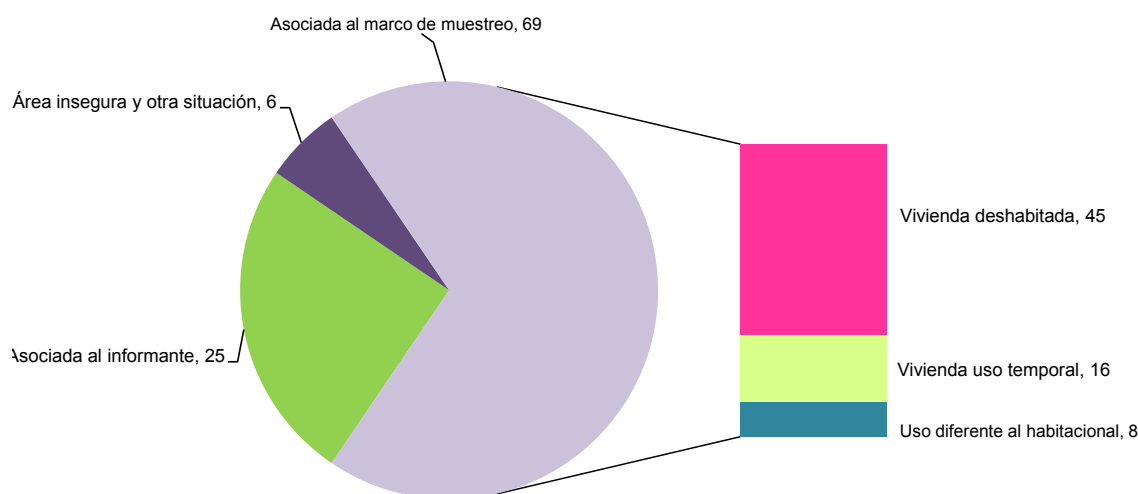
Comparativo porcentual de la no respuesta obtenida y esperada, por semana de levantamiento



En términos generales, la no respuesta puede atribuirse al marco de muestreo o al informante. La primera se presenta cuando se trata de viviendas deshabitadas, de uso temporal, inexistentes o localizadas en áreas inseguras, por tal razón resultan inaccesibles. La atribuible al informante comprende los casos en que la entrevista fue aplazada, el informante no era el adecuado para proporcionar los datos, los ocupantes de la vivienda estaban ausentes o el informante se negó a proporcionar la información.

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento a nivel nacional, según su origen, es decir, asociada al marco de muestreo o al informante:

Distribución porcentual de la no respuesta, según tipo de asociación y principales causas



Los resultados de la no respuesta, de acuerdo con el tipo de causas que la explican, muestran que prevalecen aquellas que se asocian al marco de muestreo, especialmente las viviendas deshabitadas, de uso temporal y las destinadas a un uso diferente del habitacional.

Productividad por Entrevistador

La productividad es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan factores de trabajo como capital económico y humano, con los insumos necesarios para producir algún bien, en este caso, la obtención de entrevistas completas.

En el contexto de los operativos de recolección de información, la productividad esperada, que se monitorea progresivamente a través del seguimiento, es un indicador muy sensible, debido a que está sujeto al comportamiento de diversos factores que frecuentemente suelen presentarse al Entrevistador en el trabajo de campo.

Cuando la muestra se encuentra muy dispersa geográficamente es necesario que el personal en campo tenga que desplazarse largas distancias, lo que compite desventajosamente con la productividad esperada y puede dificultarse aún más cuando las vías de comunicación y los transportes no están en condiciones adecuadas. De igual manera, los accesos a ciertas comunidades resultan sumamente complicados, especialmente en zonas rurales apartadas de localidades que concentran mayor población. Las condiciones meteorológicas extremas, resultado de ciclones o huracanes que desatan fuertes vientos y lluvias torrenciales, llegan a impedir el desarrollo de las actividades de recolección, que generalmente se retrasan algunos días, en tanto se reestablecen los servicios y se reparan los caminos.

De igual manera, existen zonas de alto riesgo donde prevalece la violencia, en las que los entrevistadores aplican estrategias especiales, como la de realizar las visitas a plena luz del día y acudir en grupo, o bien, cuando la inseguridad es extrema, se evita poner en riesgo al personal. Tales condiciones contribuyen a explicar las diferencias notables en la productividad de los entrevistadores.

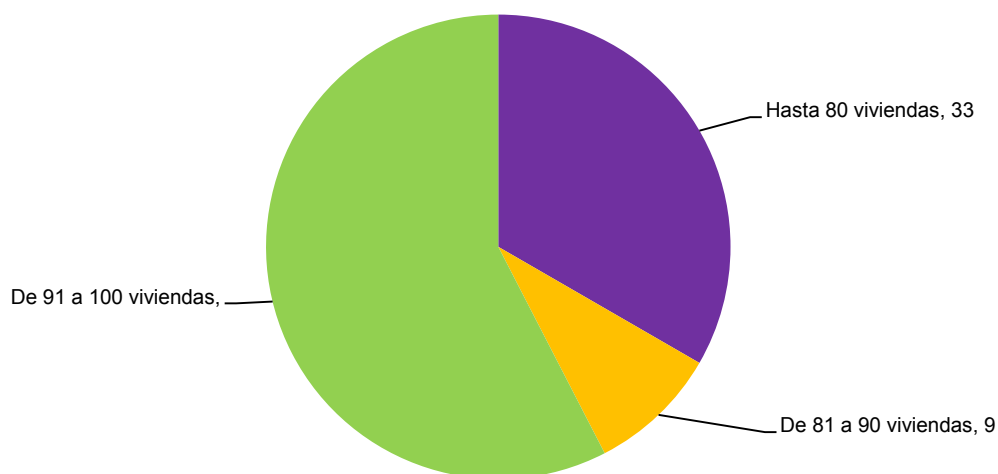
La posibilidad de conocer el rendimiento de los entrevistadores en campo permite evaluar la conveniencia de los perfiles solicitados, el volumen de la plantilla contratada, la distribución de cargas de trabajo y la asignación de recursos, entre otras cuestiones administrativas y operativas.

Para la medición del rendimiento durante el periodo de levantamiento y hasta el cierre del mismo, se consideró la relación entre la cantidad de viviendas visitadas y el número de entrevistadores ocupados. Además del promedio semanal obtenido, debe tomarse en cuenta lo siguiente:

1. Las viviendas asignadas a cada Entrevistador para la práctica de campo, realizada durante la capacitación, se contabilizan como carga de trabajo para la primera semana del levantamiento; por lo que al inicio oficial del operativo ya se tiene un avance en el cubrimiento, además de que la cantidad de pendientes no es considerable todavía.
2. En semanas subsecuentes, el Jefe de Entrevistadores, puesto desempeñado por el Auxiliar del Responsable Operativo, en el caso de la ENIF, cuida que la asignación de viviendas a su equipo de trabajo no sea excesiva, pues probablemente tengan visitas o entrevistas pendientes y debe evitar la dispersión de los integrantes del mismo.
3. Conforme avanza el operativo, la cantidad de viviendas programadas por semana disminuye gradualmente.

A continuación puede apreciarse que 19 coordinaciones estatales (58%) mostraron una productividad o rendimiento promedio de entre 91 y 100 viviendas visitadas por Entrevistador:

Distribución porcentual de las visitas realizadas al cierre del levantamiento



La siguiente tabla muestra la cantidad de viviendas visitadas por Entrevistador, semanalmente y en total al cierre del operativo:

Visitas realizadas por Entrevistador, según coordinación estatal

Coordinación estatal	Muestra	Entrevistador	Visitas totales por Entrevistador	Visitas semanales por Entrevistador
Nacional	7 000	78	89.74	14.96
Aguascalientes	200	2	100.00	16.67
Baja California	240	3	80.00	13.33
Baja California Sur	200	2	100.00	16.67
Campeche	200	2	100.00	16.67
Ciudad de México	240	3	80.00	13.33
Coahuila de Zaragoza	240	3	80.00	13.33
Colima	200	2	100.00	16.67
Chiapas	200	2	100.00	16.67
Chihuahua	240	3	80.00	13.33
Durango	200	2	100.00	16.67
Guanajuato	240	3	80.00	13.33
Guerrero	200	2	100.00	16.67
Hidalgo	200	2	100.00	16.67
Jalisco	260	3	86.67	14.44
México Oriente	160	2	80.00	13.33
México Poniente	100	1	100.00	16.67
Michoacán de Ocampo	200	2	100.00	16.67
Morelos	200	2	100.00	16.67
Nayarit	200	2	100.00	16.67
Nuevo León	260	3	86.67	14.44
Oaxaca	200	2	100.00	16.67
Puebla	260	3	86.67	14.44
Querétaro	240	3	80.00	13.33
Quintana Roo	220	3	73.33	12.22
San Luis Potosí	200	2	100.00	16.67
Sinaloa	200	2	100.00	16.67
Sonora	200	2	100.00	16.67
Tabasco	200	2	100.00	16.67
Tamaulipas	240	3	80.00	13.33
Tlaxcala	200	2	100.00	16.67
Veracruz de Ignacio de la Llave	240	3	80.00	13.33
Yucatán	220	3	73.33	12.22
Zacatecas	200	2	100.00	16.67

Nota: las diferencias entre el número de viviendas seleccionadas por entidad y las que resultaron del levantamiento se debe a que en el área rural se seleccionan segmentos integrados por viviendas cercanas entre sí, cuyo número puede variar entre los distintos segmentos, lo que origina diferencias marginales entre el tamaño de la muestra calculada y la obtenida en campo.

5. Diseño y ejecución del procesamiento de la información

La recolección de información de la ENIF 2015 se realizó mediante una aplicación informática llamada SICAPENIF 2015, bajo el esquema *Computer Assisted Personal Interview* (CAPI), instalada en los equipos de cómputo que llevaron consigo los entrevistadores para aplicar el cuestionario electrónico, así como los responsables de la encuesta y los responsables de procesos, figuras involucradas en la transferencia y administración de la información. El uso del sistema contribuyó a reducir el tiempo de entrega de resultados, abatir costos del proyecto y facilitar el seguimiento y control del operativo de campo, lo que tiene efectos favorables en la calidad de la información.

La publicación permitió capturar de manera directa y almacenar la información obtenida durante las entrevistas a los informantes, a quienes se aplicaron los cuestionarios electrónicos. Asimismo, influyó positivamente en la organización, ya que cuenta con herramientas que facilitaron la distribución y control de la información a lo largo del operativo de campo.

La captura inmediata de los datos por el Entrevistador hizo posible agilizar el proceso de generación de información estadística y mejorar su calidad, ya que durante la fase de levantamiento se realizó un proceso de revisión y validación automática. El procesamiento inició al momento de la entrevista en campo y concluyó con la generación de la base de datos para la explotación de la información.

5.1 Organización

La estructura estatal diseñada para el procesamiento de la información responde a las necesidades operativas y al uso del cuestionario electrónico para la captación de la información.

Las figuras involucradas directamente en el procesamiento de la información fueron:

- Entrevistador: Realizó la captura de la información proporcionada por el informante.
- Responsable de la Encuesta: Concentró la información de los entrevistadores a su cargo utilizando la sincronización de cargas.
- Responsable de Procesos: Integró la información mediante la sincronización de cargas, ejecutó la validación de campo y dio seguimiento a la resolución de los errores que se presentaron, además de enviar la información a oficinas centrales, en las fechas señaladas.

Se contrataron 33 responsables de procesos, uno por cada coordinación estatal. Otra figura que también tuvo acceso al sistema de procesamiento fue el Responsable de Encuestas Especiales, quien lo utilizó para generar reportes de avances.

Perfil del Responsable de Procesos

Con el propósito de orientar la selección del personal que participaría en esta etapa de la encuesta, se diseñó el perfil del puesto del Responsable de Procesos, en concordancia con las funciones y responsabilidades a desempeñar:

Perfil del Responsable de Procesos

Edad y sexo	Escolaridad*	Requisitos indispensables	Requisitos deseables
Preferentemente: <ul style="list-style-type: none">• Mayor de 21 años.• Indistinto.	Preferentemente: <ul style="list-style-type: none">• Licenciatura en informática, ingeniería en sistemas o afín (pasante o titulado).	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos de MS Office y en Sistema Operativo Windows.• Disponibilidad de tiempo completo y para viajar al interior de la entidad.• Facilidad en el manejo de relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia en manejo de personal.• Experiencia en organización de áreas de trabajo.

* El requisito de escolaridad pudo ser compensado con la experiencia en proyectos anteriores de encuestas especiales.

5.2 Calendario de actividades

Las actividades generales del procesamiento de la información, se realizaron conforme al siguiente calendario:

Calendario de actividades de procesamiento

Actividad	Periodo
Diseño y desarrollo del sistema de captación.	06/04/15 – 12/06/15
Pruebas al sistema.	08/06/15 – 12/06/15
Capacitación al Responsable de Procesos.	29/06/15 – 03/07/15
Levantamiento de la información (captura).	20/07/15 – 28/08/15
Ejecución del procesamiento.	20/07/15 – 11/03/16
Seguimiento al uso del sistema de captación.	20/07/15 – 18/09/15
Integración de la base de datos.	21/09/15 – 02/10/15
Codificación.	05/10/15 – 30/10/15
Validación central.	02/11/15 – 04/12/15
Preparación de insumos para el cálculo de factores de expansión.	07/12/15 – 11/12/15
Cálculo del factor de expansión.	14/11/15 – 25/12/15
Integración de factores de expansión.	06/01/16 – 08/01/16
Preparación de la base de datos validada para su explotación.	08/02/16 – 12/02/16
Entrega de resultados.	07/03/16 – 11/03/16

En el contexto de las actividades programadas, resulta relevante la generación de resultados preliminares, debido a que implicó la aplicación de diversos procedimientos prediseñados para el tratamiento de la información, organizados en las siguientes etapas:

- Corte y envío de información.
- Integración de la información.
- Cálculo de factores de expansión.
- Preparación de base de datos.
- Entrega de base de datos preliminar.

5.3 Requerimiento de equipo

Los entrevistadores, cuya tarea primordial consistió en captar información con calidad y apego a la metodología institucional, precisaron de una computadora ligera, discreta y con la capacidad suficiente para operar de manera apropiada el sistema CAPI durante toda la jornada laboral. Para el resto de las figuras, los equipos requirieron de características especiales, que dieran soporte al almacenamiento y procesamiento de volúmenes mayores de información.

Los requerimientos del sistema para los equipos del personal contratado fueron los siguientes:

Requerimientos de sistema para los equipos del personal operativo

Características	Laptop	Mini Laptop
CPU	Core 2 Dúo	Intel Celeron (<i>Touch Screen</i>)
Memoria	Mínimo 1 GB	Mínimo 2 GB
Disco duro	Mínimo 40 GB	Mínimo 20 GB
Sistema operativo	Windows 7	Windows 8 Profesional
Software/Conexión	Adobe Reader, Internet explorer, Plugin Flash y Cliente	MS Office pro Plus 2013, Adobe Reader, Internet explorer y sistema de captación y procesamiento

Se empleó un total de 386 equipos de cómputo, de los cuales 66 fueron computadoras personales (PC), 98 laptop (con igual número de memorias USB) y 222 mini laptop (marca Meebox).

La asignación de equipo y accesorios se realizó por figura operativa y coordinación estatal, considerando también al personal de las direcciones regionales, que fungieron como supervisores durante el operativo en campo; asimismo, se dispuso de equipo de reemplazo en caso de fallas o pérdidas físicas.

5.4 Modelo informático

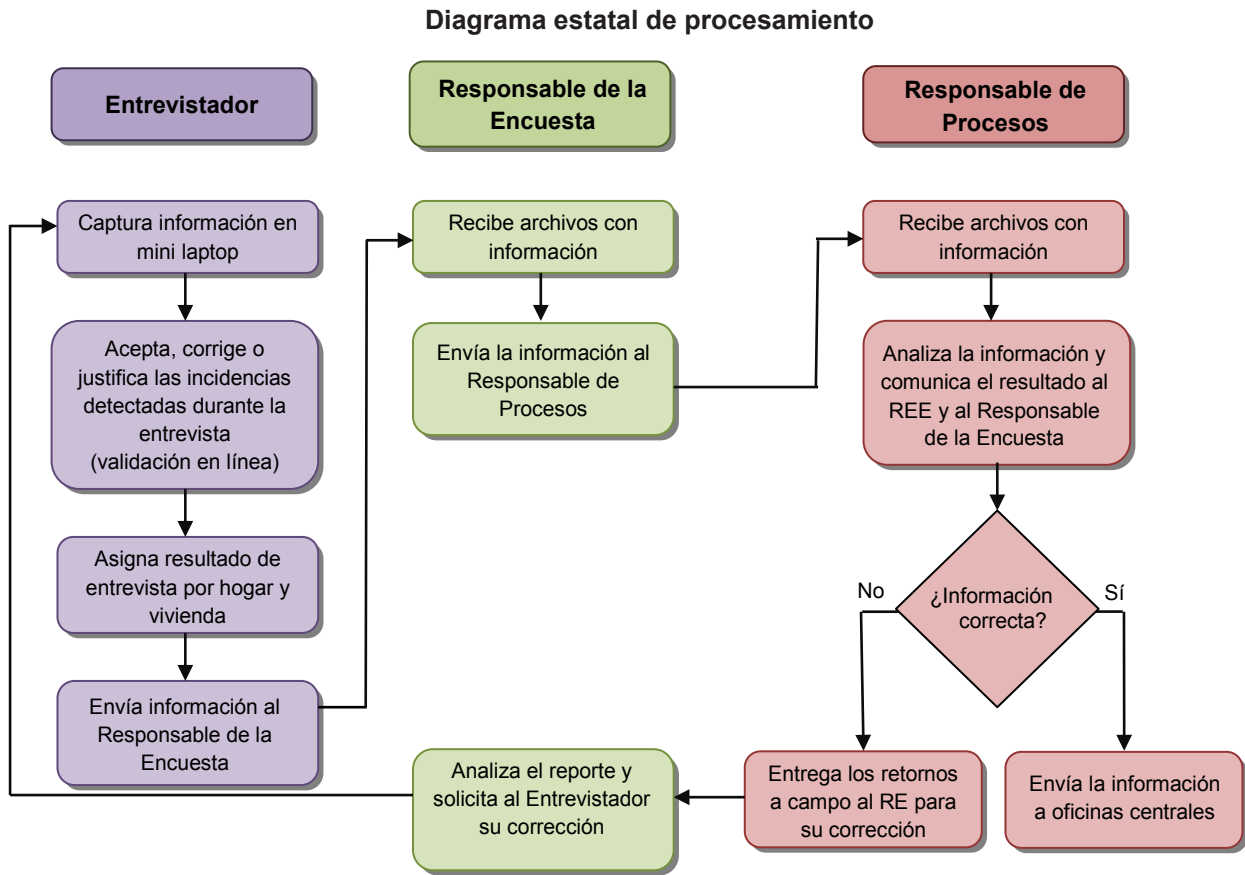
El procesamiento de la información comprende cuatro grandes subprocesos: digitalización, validación, codificación y explotación.

La digitalización y la primera fase de la validación de campo e integridad de la muestra se llevó a cabo de manera descentralizada en las oficinas estatales, aprovechando la infraestructura informática del Instituto a nivel nacional.



En oficinas centrales se realizó la integridad a nivel estatal y la segunda fase de la validación, para posteriormente llevar a cabo la codificación, generación de las bases de datos y explotación de la información.

Durante el procesamiento de datos de la encuesta en las oficinas estatales, a cada figura se le asignaron determinadas tareas dentro del sistema, con base en la metodología diseñada para el procesamiento, lo cual se describe en el siguiente esquema:



Captura

La captura de la información fue realizada por el Entrevistador mediante un dispositivo móvil (mini laptop). El sistema contenía el listado de viviendas a visitar. Una vez que se seleccionaba el control correspondiente al domicilio visitado, se presentaban las preguntas del cuestionario, dependiendo de la secuencia que marcaba el sistema y las respuestas obtenidas previamente.

Validación de la información

Es un proceso que depura la información proveniente de campo para evitar posibles inconsistencias y omisión de información. Los criterios de validación de campo y la programación de las rutinas que validaron la información en cuanto a integridad, secuencias, códigos válidos y congruencia básica, se elaboraron previamente, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad requeridos.

La validación se aplicó en dos momentos:

- Durante la entrevista, el Entrevistador fue el responsable de aceptar, corregir o justificar las incidencias detectadas (validación en línea).
- Al recibir la información del Responsable de la Encuesta a su cargo, el Responsable de Procesos ejecutaba la validación de campo.

Como resultado de la validación de campo, el sistema presentaba un cuadro con la lista de números de control y viviendas seleccionadas, en el que se diferenciaron aquellos con incidencias de los que no presentaron errores.

De las viviendas con incidencias, el sistema emitía un reporte de validación con los errores identificados y clasificados como débiles o fuertes, según su gravedad, para que el Responsable de Procesos tomara la decisión de avalar la información o retornar el cuestionario a campo.

Con el propósito de facilitar y controlar el análisis de las incidencias, el responsable podía generar el reporte de validación en un formato similar a una hoja de cálculo con la misma información visualizada en la pantalla de errores del sistema. El reporte le permitió hacer anotaciones o análisis más profundos de errores en cuanto al tipo y frecuencia, o bien, conservar un archivo histórico de cada proceso de validación que ejecutaba en el sistema, entre otras actividades. También contó con la opción de visualizar la información de la vivienda en un cuestionario en formato PDF.

Es importante destacar que a los cuestionarios avalados durante este proceso, el sistema les asignaba el estatus de validado y los liberaba, mientras que aquellos con retorno a campo debían entregarse al personal operativo y entrar nuevamente al proceso de validación, toda vez que el Entrevistador tenía la responsabilidad de corregirlos.

5.5 Transferencia de información

La transferencia de información de las coordinaciones estatales a oficinas centrales se realizó de dos formas alternativas:

- Por correo electrónico, para el cual se dispuso de una cuenta administrada por personal de la Subdirección de Procesamiento y Bases de Datos, con el fin de concentrar la información proveniente de las oficinas estatales.
- Vía Protocolo de Transferencia de Archivos (FTP por sus siglas en inglés), opción que utilizaron las oficinas estatales con acceso a la red INEGI.

Las fechas que se establecieron para que las coordinaciones realizaran los envíos de información a oficinas centrales fueron las siguientes:

Fecha de envíos	
Mes	Fecha
Julio	Miércoles 22 y lunes 27
Agosto	Lunes 3, 10, 17, 24 y 31

Una vez recibida la información, se revisaron y analizaron los archivos, con base en los cuales se generaron reportes e informes semanales para todas las oficinas, con los resultados de la información recibida.

Se llevaron a cabo cuatro actualizaciones al sistema utilizado en el levantamiento y procesamiento de la encuesta, mismas que se pusieron a disposición de los responsables de procesos, vía sistema o FTP.

5.6 Validación central

En oficinas centrales se ejecutó la validación, que comprendió la revisión de la consistencia lógica de la información, mediante un sistema que analizó las respuestas a determinadas preguntas y su congruencia respecto a las respuestas obtenidas en otras, con las que guardan relación.

Con tal propósito, se desarrolló un requerimiento de validación integral basado en el método de vectores teóricos. Sin embargo, considerando el tamaño relativamente reducido de la muestra, se ejecutaron tratamientos puntuales de verificación, validación y congruencia, que dieron solución a las inconsistencias, generaron reportes de frecuencias y cruzaron variables para verificar los ajustes.

5.7 Explotación

Para completar el proceso de generación de la base de datos, la información proveniente de validación se somete a factores de expansión, para lo cual se desarrollan los siguientes tres procesos:

1. Preparación de insumos para el cálculo de factores de expansión, mediante el cual se asegura la integridad de la información, ya que depurando correctamente la misma es posible ofrecer datos acerca de la encuesta.
2. Cálculo de factores a cargo del área responsable del diseño estadístico.

3. Integración de los factores a la base de datos validada.

Una vez integrados los factores, se genera la base de datos de usuario final, misma que se encuentra en condiciones de ser entregada.

5.8 Resultados

Al concluir el procesamiento de la información captada en el operativo de campo, se prepara la entrega de los resultados junto con una serie de documentos, que se integran para su posterior difusión.

Actualmente dicho paquete que se está preparando para entregarse en marzo del presente año, el cual deberá contener lo siguiente:

- Diagrama entidad-relación de la base de datos.
- Diccionario de datos (FD).
- La base de datos (conjunto de archivos o tablas relacionadas).
- Plan de tabulados, compuestos por 49 cuadros estadísticos.

Esta información estará disponible a los usuarios en la página del Instituto en Internet.

Anexo

A. Esquema del marco conceptual

El esquema que se describe a continuación se presenta en el orden de los temas y subtemas tal como están en el cuestionario. En cada tema se inicia con la categoría más general. Por ejemplo, en los temas financieros se comienza con la población de 18 a 70 años y todas las variables que la caracterizan; después considera a las subcategorías.

Esquema de temas, categorías, variables y clasificaciones de la ENIF 2015

Tema: Características sociodemográficas de la población

Categoría	Variable	Clasificación
Población	Sexo	1. Hombre 2. Mujer
	Edad	1. Grupos quinquenales 2. Grupos decenales
Población de 18 a 70 años	Sexo	1. Hombre 2. Mujer
	Edad	1. Grupos quinquenales 2. Grupos decenales
	Parentesco	1. Jefe(a) 2. Esposo(a) o compañero(a) 3. Hijo(a) 4. Nieto(a) 5. Otro parentesco 6. Sin parentesco
	Estado conyugal	1. Unión libre 2. Separado(a) 3. Divorciado(a) 4. Viudo(a) 5. Casado(a) 6. Soltero(a)
		1. Unidos 2. Alguna vez unidos 3. Nunca unidos
	Condición de alfabetismo	1. Alfabeta 2. Analfabeta
	Nivel de escolaridad	00. Sin escolaridad 01. Preescolar 02. Primaria 03. Secundaria 04. Carrera técnica con secundaria terminada 05. Normal básica 06. Preparatoria o bachillerato 07. Carrera técnica con preparatoria terminada 08. Licenciatura o profesional 09. Maestría o doctorado
		1. Sin escolaridad 2. Con escolaridad 3. Educación básica 4. Educación media superior 5. Educación superior

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años (continuación)	Condición de tenencia de celular	1. Tiene celular 2. No tiene celular
	Condición de actividad económica	1. Población económicamente activa (PEA) 2. Población no económicamente activa (PNEA)
	Posición en la ocupación	1. Trabajador(a) sin pago 2. Empleado(a) u obrero(a) 3. Jornalero(a) o peón 4. Trabajador(a) por su cuenta 5. Patrón(a) o empleador(a)
	Ingresos por trabajo	1. No recibe ingresos 2. Menos de 3 000 3. De 3 000 a 4 999 4. De 5 000 a 7 999 5. De 8 000 a 12 999 6. De 13 000 a 20 000 7. Más de 20 000 pesos 8. No especificado
	Variabilidad del ingreso	1. Fijo 2. Variable
	Condición de servicios de salud	1. Tiene servicio médico 2. No tiene servicio médico 3. No especificado
Población de 18 a 70 años económicamente activa	Condición de ocupación	1. Población ocupada 2. Población desocupada (buscadores)
Población ocupada de 18 a 70 años que tiene servicios de salud	Tipo de institución	1. Seguro Popular 2. IMSS 3. ISSSTE federal y estatal 4. PEMEX, SEDENA o SEMAR 5. Seguro médico privado 6. Otra institución
Población no económicamente activa de 18 a 70 años	Tipo de actividad no económica	1. Estudiante 2. Trabajo doméstico 3. Jubilado o pensionado 4. Incapacitado permanentemente 5. Otro tipo de actividad no económica
Población de 18 a 70 años que tiene celular	Condición de tenencia de celular inteligente	1. Tiene celular inteligente 2. No tiene celular inteligente

Administración de gastos (sección 4 del cuestionario)

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de registro de gastos	1. Sí registra gastos 2. No registra gastos
	Frecuencia de compras no planeadas	1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Rara vez 5. Nunca
	Fuente de pago para imprevistos	1. Ahorros 2. Adelanto de sueldo 3. Venta o empeño de algún bien 4. Préstamo de familiares, amigos o conocidos 5. Tarjeta de crédito o crédito de institución financiera 6. Trabajo temporal o venta de algún producto 7. Otra forma
	Condición de educación para el ahorro	1. Le enseñaron a ahorrar 2. No le enseñaron a ahorrar
	Forma de pago más frecuente al hacer compras	1. Efectivo 2. Tarjeta de débito 3. Tarjeta de crédito 4. Cheques 5. Otra forma de pago
Población de 18 a 70 años que lleva registro de sus gastos	Forma de registro	1. Mentalmente 2. En papel 3. En computadora
Población de 18 a 70 años que le enseñaron a ahorrar	Persona que le enseñó a ahorrar	1. Padres 2. Algún familiar 3. Amigo o conocido 4. Profesor o escuela 5. Otra persona
	Medios de educación para el ahorro	1. Alcancía 2. Cuenta de ahorro 3. Metas 4. Le hablaron de la importancia del ahorro 5. Con el ejemplo 6. Otra forma

Tema: Ahorro informal y formal (sección 5 del cuestionario)

SUBTEMA: AHORRO INFORMAL

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de ahorro informal	1. Sí ahorra 2. No ahorra
Población de 18 a 70 años que tiene ahorro informal	Tipo de ahorro informal	1. Guardar dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos 2. Guardar dinero con familiares o conocidos 3. Guardar dinero en casa 4. Ahorrar en tandas 5. Ahorrar prestando dinero 6. Ahorrar comprando animales o bienes
	Destino del ahorro informal	1. Atender gastos de comida, personales o pago de servicios 2. Atender emergencias o imprevistos 3. Gastos de salud 4. Gastos de educación 5. Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc. 6. Pagar vacaciones o fiestas 7. Comenzar, ampliar u operar un negocio 8. Otro uso o destino

SUBTEMA: AHORRO FORMAL

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Conocimiento de existencia cuentas básicas	1. Sí obtuvo 2. No obtuvo
	Condición de tenencia de cuenta	1. Sí tiene alguna cuenta de ahorro 2. No tiene alguna cuenta de ahorro
	Condición de usuario de cuenta y tipo de no usuario	1. Usuarios 2. No usuarios Ex usuarios Nunca usuarios
	Conocimiento sobre protección al ahorro y nombre de la institución	1. Sí conoce que los ahorros están protegidos IPAB Otra 2. No conoce que los ahorros están protegidos
Población de 18 a 70 años que tiene alguna cuenta de ahorro (usuarios de ahorro formal)	Comparación de productos de ahorro	1. Sí los comparó 2. No los comparó
	Tipo de cuenta de ahorro	1. Cuenta de nómina o pensión 2. Cuenta de ahorro 3. Cuenta de cheques 4. Depósito a plazo fijo 5. Fondo de inversión 6. Otro tipo de cuenta
	Número de productos	1. 1 producto 2. 2 productos 3. 3 o más productos
	Conocimiento de cobro de comisiones por cuenta de ahorro	1. Sí conoce las comisiones que le cobran 2. No conoce las comisiones que le cobran 3. No especificado
	Tenencia de tarjeta de débito	1. Sí tiene cuenta de ahorro 2. No tiene cuenta de ahorro
	Condición de ganancia de intereses	1. Sí gana intereses 2. No gana intereses
	Condición de ahorro formal en el último año	1. Sí ahorró en el último año 2. No ahorró en el último año
	Condición de tenencia de banca por internet	1. Sí tiene Banca por Internet 2. No tiene Banca por Internet
	Condición de tenencia de banca por celular	1. Sí tiene Banca por celular 2. No tiene Banca por celular
	Medios utilizados en la comparación	1. Internet 2. Acudió a las sucursales 3. Vía telefónica 4. Otro medio
Población de 18 a 70 años que tiene alguna cuenta de ahorro y comparó los productos antes de contratarlos		
Población de 18 a 70 años que tiene ahorro formal en el último año	Destino del ahorro formal	1. Atender emergencias o imprevistos 2. Atender gastos de comida, personales o pago de servicios 3. Gastos de salud 4. Gastos de educación 5. Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos 6. Pagar vacaciones o fiestas 7. Comenzar, ampliar u operar un negocio 8. Para la vejez o retiro 9. Otro destino
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de nómina	Conocimiento de portabilidad de nómina	1. Sí sabe que la puede cambiar de banco 2. No sabe que la puede cambiar de banco

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de nómina y sabe que puede cambiarla de banco	Intento de cambio	1. Sí ha intentado cambiarla de banco 2. No ha intentado cambiarla de banco
Población de 18 a 70 años que tiene cuenta de nómina y ha intentado cambiarse de banco	Solicitud de cambio	1. Sí ha podido cambiarla de banco 2. No ha podido cambiarla de banco.
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito	Condición de uso de tarjeta de débito para hacer compras en los últimos tres meses	1. Sí ha utilizado su tarjeta 2. No ha utilizado su tarjeta
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito y usó su tarjeta de débito para hacer compras	Frecuencia mensual de uso	1. 1 vez 2. 2 a 4 veces 3. 5 a 10 veces 4. 11 o más veces
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito y no la usó en los últimos tres meses	Razones de no uso para hacer compras	1. Prefiere pagar en efectivo 2. Tiene desconfianza 3. No las aceptan en los comercios donde compra 4. La mayoría de sus pagos son de montos bajos 5. No lleva un control de sus gastos 6. Prefiere pagar con su tarjeta de crédito 7. Otra razón
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de débito y no la usó en los últimos tres meses porque prefiere pagar en efectivo	Razón para preferir pagar con efectivo	1. Tiene desconfianza en las tarjetas de débito 2. Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra 3. La mayoría de sus pagos son de montos bajos 4. El pago en efectivo le permite llevar un mejor control de sus gastos 5. Por costumbre 6. Otra razón
Población de 18 a 70 años que tiene banca por Internet	Lugar donde contrató el servicio	1. Sucursal 2. Comercio 3. Teléfono 4. Internet
Población de 18 a 70 años que tiene banca por celular	Tipo de servicio realizado	1. Transferencias 2. Pago de servicios 3. Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios 4. Consulta de saldos 5. Compra de tiempo aire 6. Compra de seguros 7. Disposición de créditos 8. Inversiones
	Frecuencia mensual de uso	1. No la utiliza 2. 1 vez 3. 2 a 4 veces 4. 5 a 10 veces 5. 11 o más veces
Población de 18 a 70 años que tiene banca por Internet y no utiliza este servicio	Razón de no uso	1. Tiene desconfianza 2. No sabe usarla(a) 3. Es complicado 4. No lleva un control de sus gastos
Población de 18 a 70 años que tiene banca por celular y no utiliza este servicio		5. Prefiere pagar con su tarjeta de crédito 6. Otra razón
Población de 18 a 70 años que no tiene banca por Internet	Razón de no contratación del servicio	1. Tiene desconfianza 2. No sabe dónde contratarla 3. Es complicado 4. No la necesita 5. No tiene computadora 6. No tiene Internet 7. Otra razón

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años que no tiene banca por celular	Razón de no contratación del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene desconfianza 2. No sabe dónde contratarla 3. Es complicado 4. No la necesita 5. No tiene celular 6. No tiene Internet 7. Otra razón
Población de 18 a 70 años ex usuaria de productos de ahorro (ex usuarios de ahorro formal)	Razón de no tenencia de cuenta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuvo una mala experiencia con la institución financiera 2. No la utilizaba 3. No cumplía con el saldo mínimo 4. Dejó de trabajar y ya no la usaba para cobrar su sueldo o salario 5. Cerró la institución financiera o sucursal 6. Los intereses que le pagaban eran muy bajos 7. Otra razón
Población de 18 a 70 años nunca usuaria de productos de ahorro (Nunca usuarios de ahorro formal)	Razón de no tenencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. No le interesa 2. No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables 3. Los intereses son bajos o las comisiones son altas 4. Piden requisitos que no tiene 5. Prefiere otras formas de ahorro 6. No la necesita 7. No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio 8. La sucursal le queda lejos o no hay 9. Otra razón
Población de 18 a 70 años nunca usuaria de productos de ahorro que no le interesa tener una cuenta de ahorro	Razón de falta de interés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los intereses son bajos o las comisiones son altas 2. No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio 3. Piden requisitos que no tiene 4. Prefiere otras formas de ahorro 5. La sucursal le queda muy lejos o no hay 6. Otra razón

Tema: Crédito informal y formal (sección 6 del cuestionario)

SUBTEMA: CRÉDITO INFORMAL

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de crédito informal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí tiene algún crédito informal 2. No tiene algún crédito informal
Población de 18 a 70 años que tiene crédito informal	Tipo de crédito informal	<ol style="list-style-type: none"> 1. De familiares 2. De amigos o conocidos 3. Caja de ahorro del trabajo o de conocidos 4. Casa de empeño 5. Otro tipo
	Destino del crédito informal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gastos de comida, personales o pago de servicios 2. Gastos de salud 3. Gastos de educación 4. Atender emergencias o imprevistos 5. Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc. 6. Pagar una deuda 7. Comenzar, ampliar u operar un negocio 8. Pagar vacaciones o fiestas 9. Otro destino
	Condición de cobro de intereses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí le cobran intereses 2. No le cobran intereses 3. No especificado

SUBTEMA: CRÉDITO FORMAL

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de tenencia de crédito formal	1. Sí tiene algún crédito formal 2. No tiene algún crédito formal
	Condición de usuario de crédito y tipo de no usuario	1. Usuarios de crédito formal 2. No usuarios de crédito formal No usuarios Ex usuarios
	Condición de rechazo de solicitud de crédito	1. Si lo han rechazado 2. No lo han rechazado 3. Nunca ha solicitado un crédito
Población de 18 a 70 años que tiene crédito formal (usuarios crédito formal)	Comparación de productos crediticios	1. Sí comparó 2. No comparó
	Tipo de crédito formal	1. Tarjeta de crédito departamental 2. Tarjeta de crédito bancaria 3. Crédito de nómina 4. Crédito personal 5. Crédito automotriz 6. Crédito hipotecario 7. Crédito grupal, comunal o solidario 8. Otro tipo de crédito formal
	Número de productos	1. 1 producto 2. 2 productos 3. 3 o más productos
	Condición de cobro de intereses	1. Sí le cobran intereses 2. No le cobran intereses 3. No sabe
	Condición de cobro de comisiones o anualidad	1. Sí le cobran comisiones o anualidad 2. No le cobran comisiones o anualidad 3. No sabe
	Condición de atraso de pago en el último año y frecuencia de atraso	1. Sí se ha atrasado 2. Una vez 3. Más de una vez 4. No se ha atrasado 5. No sabe
	Medio utilizados en la comparación	1. Internet 2. Acudiendo a sucursales 3. Vía telefónica 4. Otro medio
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de crédito	Tipo de operación realizada	1. Retiros en cajeros automáticos 2. Compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes 3. Pagar servicios 4. Pagar los gastos de su negocio
	Monto del pago de tarjeta	1. Menos del pago mínimo 2. El pago mínimo 3. Más del pago mínimo 4. Lo requerido al corte para no pagar intereses 5. El total del adeudo 6. No especificado
	Frecuencia de uso	1. No la utiliza 2. 1 vez 3. 2 a 4 veces 4. 5 a 10 veces 5. 11 o más veces

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años que tiene tarjeta de crédito y no la usa mensualmente	Razón de no uso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los intereses o las comisiones son altos 2. No la aceptan en el establecimiento 3. Por inseguridad 4. No le gusta endeudarse 5. Prefiere pagar de contado 6. Otra razón
Población de 18 a 70 años que tiene crédito de nómina, personal o grupal	Plazo del crédito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasta un año 2. Más de 1 hasta 2 años 3. Más de 2 hasta 5 años 4. Más de 5 años
Población de 18 a 70 años que tiene crédito de nómina, personal o grupal	Destino del crédito de nómina, personal o grupal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas o animales 2. Gastos de comida, personales o pago de servicios 3. Comenzar, ampliar u operar un negocio 4. Atender emergencias o imprevistos 5. Pagar una deuda 6. Gastos de salud 7. Gastos de educación 8. Pagar vacaciones o fiestas 9. Otro destino
Población de 18 a 70 años ex usuaria de crédito formal (alguna vez tuvo un crédito formal)	Razón de no tenencia de crédito formal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuvo una mala experiencia con la institución financiera 2. Le cobraban intereses muy altos 3. Ya no lo necesita 4. Ya no cumple con los requisitos 5. Ya no quiere volver a endeudarse 6. Prefiere otro tipo de préstamo 7. Otra razón
Población de 18 a 70 años nunca usuaria de crédito formal	Razón de no tenencia de crédito formal	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con los requisitos 2. Los intereses o las comisiones son altos 3. No confía en las instituciones financieras o dan mal servicio 4. La sucursal le queda lejos o no hay 5. Cree que lo van a rechazar 6. No le gusta endeudarse 7. No le interesa o no lo necesita 8. Otra razón
Población de 18 a 70 años que le rechazaron una solicitud de crédito	Razón de rechazo de solicitud de crédito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas con el buró de crédito 2. Piden documentos que no tiene 3. No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes 4. Falta de garantía, fiador o aval 5. No tiene historial crediticio 6. Otra razón 7. No especificado

Tema: Seguros (sección 7 del cuestionario)

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de tenencia de cuenta	1. Sí tiene alguna cuenta de ahorro 2. No tiene alguna cuenta de ahorro
	Condición de usuario de cuenta y tipo de no usuario	1. Usuarios 2. No usuarios Ex usuarios Nunca usuarios
Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Comparación de seguros	1. Sí los comparó con otros seguros 2. No los comparó con otros seguros
	Tipo de seguro	1. Seguro de vida 2. Seguro de gastos médicos 3. Seguro de auto 4. Seguro personal contra accidentes 5. Seguro de casa 6. Seguro de educación 7. Plan privado de retiro (no Afore) 8. Seguro para su negocio o empresa 9. Otro tipo de seguro
Población de 18 a 70 años que tiene seguros	Conocimiento de prima de seguro	1. Sí conoce el costo o prima 2. No conoce el costo o prima
	Conocimiento de cobertura	1. Sí conoce la cobertura del seguro 2. No conoce la cobertura del seguro
	Condición de compra personal	1. Lo compró o contrató personalmente 2. No lo compró o contrató personalmente
	Satisfacción con el servicio de aseguradora	1. Sí está satisfecho 2. No está satisfecho 3. No lo ha utilizado
Población de 18 a 70 años que tiene seguros y no está satisfecha con el servicio de la aseguradora	Razón de no satisfacción	1. No cumplieron con las condiciones pactadas 2. Tardaron mucho tiempo en pagar o resolver la reclamación 3. Le atendieron mal 4. No le reembolsaron el dinero que esperaba 5. No le explicaron bien 6. Es muy caro 7. Otra razón
Población de 18 a 70 años ex usuaria de seguros (alguna vez tuvo un seguro)	Razón de no tenencia del seguro	1. Son muy caros 2. No los utilizaba 3. Tuvo mala experiencia con la aseguradora 4. Lo tenía por un crédito que ya pagó 5. Dejó de trabajar o cambió de trabajo 6. Dejó de recibir un programa de gobierno 7. Otra razón
Población de 18 a 70 años nunca usuaria de seguros	Razón de no tenencia del seguro	1. Son muy caros 2. No los conoce o no sabe dónde solicitarlos 3. No los necesita o no le interesan 4. No se los han ofrecido 5. No confía en las aseguradoras 6. No tiene dinero o trabajo 7. Otra razón

Tema: Cuenta de ahorro para el retiro (sección 8 del cuestionario)

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años que tiene AFORE	Condición de tenencia de Afore	1. Sí tiene Afore 2. No tiene Afore 3. No especificado
	Institución administradora	1. Banorte 2. Siglo XXI 3. Banamex 4. Coppel 5. Sura 6. Pro-futuro 7. Principal 8. PensionISSSTE 9. Otra Afore
	Condición de aportaciones voluntarias	1. Sí realiza aportaciones voluntarias 2. No realiza aportaciones voluntarias
Población de 18 a 70 años que tiene Afore	Recepción de estado de cuenta de Afore	1. Sí recibe los estados de cuenta 2. No recibe los estados de cuenta
	Satisfacción con servicio de Afore	1. Sí está satisfecho 2. No está satisfecho 3. No ha utilizado su Afore
Población de 18 a 70 años que tiene Afore y no realiza aportaciones voluntarias	Razón de no aportaciones voluntarias	1. No le queda dinero para ahorrar 2. No sabe cómo hacerlo 3. Ahorra de otra forma 4. Desconoce las ventajas 5. No confía en las Afores 6. Otra razón
Población de 18 a 70 años que tiene Afore y no está satisfecha con el servicio de Afore	Razón de insatisfacción	1. Comisiones altas 2. Bajos rendimientos 3. Lo cambiaron de Afore sin autorización 4. Mal servicio 5. La sucursal le queda lejos o no hay 6. Otra razón
Población de 18 a 70 años que no tiene Afore	Razón de no tenencia de Afore	1. No le interesa 2. No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro 3. Sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas 4. Las Afores le dan desconfianza 5. Piensa que no le conviene 6. No sabe cómo tramitarla 7. No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar 8. No trabaja 9. Otra razón

Tema: Remesas internacionales (sección 9 del cuestionario)

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Tenencia de familiares en el extranjero	1. Tiene familiares 2. No tiene familiares
Población de 18 a 70 años que tiene familiares que viven en otro país	Condición de recepción de remesas	1. Sí recibe remesas 2. No recibe remesas
Población de 18 a 70 años que tiene familiares que viven en otro país y recibe remesas internacionales	Medio receptor	1. Remesadora 2. Tiendas 3. Cuenta bancaria 4. Familiar o conocido 5. Sucursal bancaria 6. Telecom o Sepomex 7. Supermercado 8. Transferencia electrónica 9. Otro medio
	Destino de las remesas	1. Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto 2. Comprar, reparar, ampliar o remodelar una casa 3. Comprar un bien o activo 4. Educación de los hijos 5. Invertir en un negocio 6. Gastos en comida, personales o pago de servicios 7. Pagar deudas 8. Otro destino
Población de 18 a 70 años que tiene familiares que viven en otro país y recibe remesas internacionales	Forma de administrar las remesas	1. En efectivo 2. En una cuenta 3. Otra forma de administrarlo
	Gastos de traslado al medio receptor	1. No gasta 2. De 1 a 50 pesos 3. De 51 a 100 pesos 4. Más de 100 pesos 5. No especificado
	Tiempo de traslado para cobrar la remesa	1. Hasta 10 minutos 2. De 11 a 30 minutos 3. De 31 a 60 minutos 4. Más de 1 hora 5. No especificado

Tema: Uso de canales financieros (sección 10 del cuestionario)
SUBTEMA: SUCURSALES BANCARIAS

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de uso de sucursales bancarias	1. Sí las usó 2. No las usó
Población de 18 a 70 años que usó sucursales bancarias en el último año	Frecuencia mensual de uso	1. No la utiliza 2. 1 vez 3. 2 a 4 veces 4. 5 a 10 veces 5. 11 o más veces
	Tipo de operación realizada	1. Retiro de efectivo 2. Depósitos 3. Pago de servicios 4. Pago de tarjetas de crédito u otros créditos 5. Cobro de cheques 6. Aclaraciones o reclamaciones 7. Otro tipo de operación
	Gastos de traslado	1. No gasta 2. De 1 a 50 pesos 3. De 51 a 100 pesos 4. Más de 100 pesos 5. No especificado
	Tiempo de traslado	1. Hasta 10 minutos 2. De 11 a 30 minutos 3. De 31 a 60 minutos 4. Más de 1 hora 5. No especificado
	Calidad del servicio	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena
	Razón de no uso	1. No tiene cuenta o tarjeta 2. Ingresos insuficientes o variables 3. Prefiere otros medios 4. Están muy lejos o no hay 5. Son inseguros o le dan desconfianza 6. Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras 7. Mal servicio 8. Otra razón

SUBTEMA: CAJEROS AUTOMÁTICOS

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de uso de sucursales bancarias	1. Sí las usó 2. No las usó
Población de 18 a 70 años que usó sucursales bancarias en el último año	Frecuencia mensual de uso	1. No la utiliza 2. 1 vez 3. 2 a 4 veces 4. 5 a 10 veces 5. 11 o más veces
	Tipo de operación realizada	1. Retiro de efectivo 2. Depósitos 3. Pago de servicios 4. Pago de tarjetas de crédito u otros créditos 5. Cobro de cheques 6. Aclaraciones o reclamaciones 7. Otro tipo de operación
	Gastos de traslado al cajero automático	1. No gasta 2. De 1 a 50 pesos 3. De 51 a 100 pesos 4. Más de 100 pesos 5. No especificado
	Tiempo de traslado al cajero automático	1. Hasta 10 minutos 2. De 11 a 30 minutos 3. De 31 a 60 minutos 4. Más de 1 hora 5. No especificado
	Calidad del servicio	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena
	Condición de uso de cajeros automáticos de otros bancos	1. Sí los ha usado 2. No los ha usado
	Razón de no uso	1. No tiene una cuenta o tarjeta 2. Ingresos insuficientes o variables 3. No los conoce o no sabe usarlos 4. Prefiere otros medios 5. Están muy lejos o no hay 6. Son inseguros o le dan desconfianza 7. Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras 8. Otra razón
Población de 18 a 70 años que usó cajeros automáticos en el último año, pero no utilizaron los de bancos diferentes al suyo	Razón de no uso de cajeros de otros bancos	1. Comisiones altas 2. Son inseguros o le dan desconfianza 3. Están muy lejos o no hay 4. Otra razón

SUBTEMA: CORRESPONSALES BANCARIOS

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de uso de corresponsales bancarios en el último año	1. Sí los usó 2. No los usó
Población de 18 a 70 años que usó corresponsales bancarios en el último año	Frecuencia mensual de uso	1. No la utiliza 2. 1 vez 3. 2 a 4 veces 4. 5 a 10 veces 5. 11 o más veces
Población de 18 a 70 años que usó sucursales bancarias en el último año	Calidad del servicio	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena
	Condición para realizar operación necesitada	1. Si pudo realizar la operación que necesitada 2. No pudo realizar la operación que necesitada
	Tipo de operación realizada	1. Retiro de efectivo 2. Depósitos 3. Pago de servicios 4. Pago de tarjetas de crédito u otros créditos 5. Cobro de cheques 6. Aclaraciones o reclamaciones 7. Otro tipo de operación
Población de 18 a 70 años que usó corresponsales bancarios en el último año y no pudieron hacer las operaciones que necesitaban	Tipo de operación que no pudo realizar	1. Ninguna porque no había sistema o electricidad 2. Retiro de efectivo 3. Depósitos 4. Pago de servicios 5. Pago de tarjeta u otro de crédito bancario 6. Consulta de saldos 7. Compra de tiempo aire 8. Compra de seguros 9. Disposición de créditos 10. Abrir cuenta 11. Otro tipo de operación
Población de 18 a 70 años que no usó corresponsales bancarios en el último año	Razón de no uso	1. Comisiones altas 2. Prefiere usar el cajero o sucursal de su banco 3. Son inseguros o le dan desconfianza 4. Están muy lejos o no hay 5. No sabía que podía hacerlo 6. Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras 7. Otra razón

Tema: Protección de usuarios de servicios financieros (sección 11 del cuestionario)

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Institución a la que acudiría a reclamar	1. Banco o institución financiera 2. Condusef 3. Otro institución 4. No sabe
Población de 18 a 70 años que acudiría a presentar reclamo en una institución financiera en caso de tener problema con algún producto financiero	Condición de reclamo	1. Sí ha presentado reclamo 2. No ha presentado reclamo
Población de 18 a 70 años que presentó reclamo	Institución de reclamo	1. Banco o institución financiera 2. Condusef 3. Profeco 4. Secretaría de Hacienda y Crédito Público 5. Comisión Nacional Bancaria y de Valores 6. Alguna autoridad judicial
	Tiempo de respuesta al reclamo	1. Hasta una semana 2. Más de una semana a menos de un mes 3. De 1 a 6 meses 4. Más de 6 meses 5. Aún no le han resuelto
Población de 18 a 70 años que presentó reclamo y no le han resuelto	Tiempo de haber presentado el reclamo	1. Una semana o menos 2. Más de una semana a menos de un mes 3. De 1 a 6 meses 4. Más de 6 meses

Tema: Propiedad de activos (sección 12 del cuestionario)

Categoría	Variable	Clasificación
Población de 18 a 70 años	Condición de permiso para disponer de su dinero	1. Sí pide permiso para disponer de su dinero 2. No pide permiso para disponer de su dinero
	Tenencia de activos	1. Sí tiene bienes o activos 2. No tiene bienes o activos
Población de 18 a 70 años que pide permiso para disponer de su dinero	Persona que autoriza	1. Pareja 2. Algún familiar 3. Otra persona
Población de 18 a 70 años que es propietaria de activos	Tipo de activos	1. Terrenos o tierras de cultivo 2. Automóviles o camionetas 3. Vivienda que habita 4. Locales, bodegas u oficinas 5. Puestos fijos o semifijos 6. Otro tipo de propiedad
	Disponibilidad de activos ante una emergencia	1. Sí puede disponer de sus activos 2. No puede disponer de sus activos
Población de 18 a 70 años que es propietaria de activos y no puede disponer de ellos	Razón por la que no puede disponer de ellos	1. Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona 2. La propiedad está hipotecada 3. La propiedad es compartida con otra persona 4. Está en litigio o intestada 5. Otra razón

B. Cuestionario



Encuesta Nacional de Inclusión Financiera ENIF 2015



Presentación: Buenos días, mi nombre es _____ trabajo en el INEGI y estamos levantando la ENIF 2015, la cual permitirá conocer el uso y los problemas a los que se enfrentan las personas para tener los servicios que dan los bancos y las instituciones financieras.

1. IDENTIFICACIÓN GEOGRÁFICA

ENTIDAD FEDERATIVA _____

MUNICIPIO O DELEGACIÓN _____

LOCALIDAD _____

AGEB _____

2. UPM Y VIVIENDA SELECCIONADA

UPM.....

NÚMERO DE VIVIENDA SELECCIONADA

3. DOMICILIO DE LA VIVIENDA

TIPO Y NOMBRE DE VIALIDAD (CALLE, AVENIDA, CALLEJÓN, CARRETERA, CAMINO)

NÚMERO EXTERIOR NÚMERO INTERIOR ASENTAMIENTO HUMANO
(COLONIA, FRACCIONAMIENTO, BARRIO, UNIDAD HABITACIONAL)

4. CONTROL DE HOGARES Y CUESTIONARIOS

HOGAR _____ DE _____ EN LA VIVIENDA

CUESTIONARIO _____ DE _____ EN EL HOGAR

TOTAL DE CUESTIONARIOS EN LA VIVIENDA _____

5. RESULTADO DE LA ENTREVISTA EN EL HOGAR

HOGAR	NÚMERO DE VISITA / RESULTADO					FECHA DE ELEGIBILIDAD	
	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	DÍA	MES
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

CÓDIGOS DEL HOGAR

- A** Entrevista completa **D** Entrevista con información incompleta del hogar
- B** Entrevista completa sin persona elegida
- C** Entrevista incompleta o sin información de la persona elegida **E** Sin información del hogar

6. RESULTADO DE LA VISITA A LA VIVIENDA

NÚMERO DE VISITA	RESULTADO	FECHA		TIEMPO DE ENTREVISTA	
		DÍA	MES	INICIO	TÉRMINO
1ª	_____	_____	_____	_____	_____
2ª	_____	_____	_____	_____	_____
3ª	_____	_____	_____	_____	_____
4ª	_____	_____	_____	_____	_____
5ª	_____	_____	_____	_____	_____

CÓDIGOS DE LA VIVIENDA

- 01** Entrevista completa
- 02** Entrevista completa sin persona elegida
- 03** Entrevista incompleta o sin información de la persona elegida
- 04** Entrevista incompleta
- 05** Vivienda con algún hogar sin información
- 06** Vivienda sin conocer número de hogares

7. RESPONSABLES

ENTREVISTADOR _____

RESPONSABLE DE LA ENCUESTA _____

8. CONTROL DE PAQUETE

FOLIO DE PAQUETE

CONSECUTIVO EN EL PAQUETE

CONFIDENCIALIDAD

Conforme a las disposiciones del **Artículo 37, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor: "Los datos que proporcionen para fines estadísticos los informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico."

OBLIGATORIEDAD

De acuerdo con el **Artículo 45, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor: "Los Informantes del Sistema estarán obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas."

SECCIÓN 1. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA

PERSONAS EN LA VIVIENDA

1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos y a los ancianos?
(Incluya a los trabajadores domésticos que vivan aquí)

REGISTRE CON NÚMERO

GASTO COMÚN

1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 ➔ **PASE A 2.2**

No 2

NÚMERO DE HOGARES

1.3 Entonces ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?

REGISTRE CON NÚMERO

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

SECCIÓN 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS INTEGRANTES DEL HOGAR

PARA TODAS LAS PERSONAS				PARA PERSONAS DE 18 A 70 AÑOS		
	LISTA DE PERSONAS	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD		
2.1	2.2 Por favor, dígame el nombre de las personas que forman su hogar empezando por el jefe o la jefa, incluya a los niños chiquitos y ancianos. CIRCULE EL NÚMERO DE RENGLÓN DEL INFORMANTE	2.3 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Hombre..... 1 Mujer 2	2.4 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)? REGISTRE CON NÚMERO Menor de un año00 97 años y más97 Edad no especificada99	2.5 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)? REGISTRE CON NÚMERO Persona elegida (del cumpleaños inmediato posterior a la fecha de la entrevista) 1 Resto de las personas de 18 a 70 años..... 2		
	NÚMERO DE RENGLÓN ↓		→	→		
	NOMBRE	CÓDIGO	AÑOS	DÍA	MES	CÓDIGO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PERSONA ELEGIDA

Nombre de la persona elegida _____

Número de renglón

PARENTESCO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

ESTADO CONYUGAL

3.2 ¿Actualmente usted...

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

ALFABETISMO

3.3 ¿Usted sabe leer y escribir un recado?

CIRCULE UN SÓLO CÓDIGO

- Sí 1
- No 2

ESCOLARIDAD

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

CIRCULE EL NIVEL Y REGISTRE EL GRADO

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

CONDICIÓN DE ACTIVIDAD

3.5 ¿Durante el mes pasado usted...

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD

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

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN

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

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA
Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

INGRESOS POR TRABAJO

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

REGISTRE CON NÚMERO

\$98 000 y más..... 98 000

No recibe ingresos 00 000 } PASE A

No responde..... 99 999 } 3.10

\$

3.8b ¿Cada cuándo?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

A la semana..... 1

A la quincena..... 2

Al mes..... 3

Al año 4

VARIABILIDAD DEL INGRESO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

fijo? 1

variable? 2

SERVICIOS DE SALUD

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

LEA HASTA OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

del Seguro Popular? 1

del IMSS o Seguro Social? 2

del ISSSTE Federal o Estatal? 3

de PEMEX, SEDENA o SEMAR? 4

de un seguro médico privado? 5

de otra institución? 6

No tiene servicio médico 7

No sabe 9

TENENCIA DE CELULAR

3.11 ¿Usted tiene celular?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2 ➡ PASE A SECCIÓN 4

TIPO DE CELULAR

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2

No sabe 9

SECCIÓN 4. ADMINISTRACIÓN DE GASTOS

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

PRESUPUESTO DE GASTOS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2 ➡ PASE A 4.3

FORMAS DE REGISTRO

4.2 ¿Este registro lo lleva...

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

mentalmente? 1

en papel? 2

en computadora? 3

COMPRAS NO PLANEADAS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

siempre? 1

casi siempre? 2

algunas veces? 3

rara vez? 4

nunca? 5

FORMAS DE PAGO PARA IMPREVISTOS

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

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí 1

No 2

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

ESPECIFIQUE

EDUCACIÓN PARA EL AHORRO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2 ➡ PASE A 4.8

FUENTE DE EDUCACIÓN PARA EL AHORRO

4.6 ¿Quién le enseñó a ahorrar?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Padres 1

Algún familiar 2

Amigo o conocido 3

Escuela o profesor 4

Otro 5

MEDIOS DE EDUCACIÓN PARA EL AHORRO

4.7 ¿Cómo le enseñaron a ahorrar?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Utilizando una alcancía 1

Abriéndole una cuenta de ahorro 2

Fijándole metas 3

Hablándole de la importancia del ahorro 4

Con el ejemplo 5

Otro 6

ESPECIFIQUE

FORMA DE PAGO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Efectivo 1

Tarjeta de débito 2

Tarjeta de crédito 3

Cheques 4

Otro 5

ESPECIFIQUE

SECCIÓN 5. AHORRO INFORMAL Y FORMAL

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

FORMAS DE AHORRO INFORMAL

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

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí 1

No 2

1 guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos? ☐2 guardó dinero con familiares o conocidos? ☐3 guardó dinero en su casa? ☐4 ahorró en una tanda? ☐5 ahorró prestando dinero? ☐6 ahorró comprando animales o bienes? ☐

SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A 5.3

DESTINO DEL AHORRO INFORMAL

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Gastos de comida, personales o pago de servicios 1

Atender emergencias e imprevistos 2

Gastos de salud 3

Gastos de educación 4

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

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

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

Otro 8

ESPECIFIQUE

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

CONOCIMIENTO DE EXISTENCIA DE CUENTA BÁSICA

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2

TENENCIA DE CUENTA

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 ➡ PASE A 5.9

No 2

EX USUARIOS DE CUENTAS

5.5 ¿Alguna vez la tuvo?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1 ➡ PASE A 5.8

No 2

RAZÓN DE NO TENENCIA DE CUENTA

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

RAZÓN DE FALTA DE INTERÉS

5.7 ¿No le interesa porque...

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

5.8 ¿Por qué dejó de tener su cuenta?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí 1
- No 2
- PASE A 5.11

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

5.10 ¿Qué medios utilizó para comparar los productos?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

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

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

DESTINO DEL AHORRO FORMAL

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

ESPECIFIQUE

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

CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2

→ PASE A
FILTRO
5.21

INTENTO DE CAMBIO DE CUENTA DE NÓMINA

5.19 ¿Usted ha intentado cambiarla?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2

→ PASE A
FILTRO
5.21

POSIBILIDAD DE CAMBIO

5.20 ¿Ha podido cambiarla?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1

No 2

FILTRO 5.21 SI TIENE TARJETA DE DÉBITO EN 5.14 (CÓDIGO 1 EN CUALQUIER OPCIÓN), CONTINÚE; DE LO CONTRARIO, PASE A 5.25.1.

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

USO DE TARJETA DE DÉBITO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí 1
No 2 ➔ PASE A 5.23

FRECUENCIA DE USO DE TARJETA DE DÉBITO

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

REGISTRE CON NÚMERO

➔ PASE A 5.25.1

RAZÓN PARA NO COMPRAR CON TARJETA DE DÉBITO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Prefiere pagar en efectivo 1
Tiene desconfianza 2
No las aceptan en los comercios donde compra 3
La mayoría de sus pagos son montos bajos 4
No lleva un control de sus gastos 5
Prefiere pagar con su tarjeta de crédito 6
Otro 7 } PASE A 5.25.1
ESPECIFIQUE

USO DE EFECTIVO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

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

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

PROTECCIÓN DE AHORRO	INSTITUCIÓN QUE ASEGURA LOS AHORROS	
5.31 Los bancos o instituciones financieras como todas las empresas pueden cerrar o quebrar, ¿sabe si en ese caso los ahorros estarían protegidos? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2 → PASE A SECCIÓN 6	5.32a ¿Sabe cuál institución los asegura? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Sí 1 No 2 → PASE A SECCIÓN 6	5.32b ¿Me podría decir el nombre de dicha institución? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO IPAB 1 Fondo de protección 2 Otro 3 ESPECIFIQUE

SECCIÓN 6. CRÉDITO INFORMAL Y FORMAL

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

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

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

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

TENENCIA CRÉDITO FORMAL

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí 1 ➡ PASE A 6.8
- No 2

EX USUARIOS DE CRÉDITO FORMAL

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí 1 ➡ PASE A 6.7
- No 2

RAZÓN DE NO TENENCIA DE CRÉDITO FORMAL

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

COMPARACIÓN DE PRODUCTOS CREDITICIOS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí 1
- No 2 ➡ PASE A 6.9

MEDIOS UTILIZADOS PARA COMPARAR PRODUCTOS

6.8a ¿Qué medios utilizó para comparar los productos?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

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

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

TIPO DE OPERACIÓN	PAGOS A TARJETA
6.14 ¿Usted utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es) para... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN Sí 1 No 2 1 hacer retiros en cajeros automáticos? <input type="checkbox"/> 2 hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes? <input type="checkbox"/> 3 pagar los servicios (agua, luz, teléfono)? <input type="checkbox"/> 4 pagar los gastos de su negocio? <input type="checkbox"/>	6.15 Respecto a los pagos que generalmente hace a su tarjeta de crédito, ¿usted paga cada mes... LEA TODAS LAS OPCIONES Y CIRCULE UN SOLO CÓDIGO menos del mínimo? 1 el pago mínimo? 2 más del pago mínimo? 3 lo requerido al corte para no pagar intereses? 4 el total del adeudo? 5 No sabe 9
FRECUENCIA DE USO	RAZÓN DE NO USO
6.16 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito bancaria o departamental? REGISTRE CON NÚMERO No la utiliza 00 <div style="text-align: center;"> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> </div> RESPUESTA DIFERENTE DE "00" PASE A FILTRO 6.18	6.17 ¿Por qué no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) o departamental(es)? CIRCULE UN SOLO CÓDIGO Los intereses o las comisiones son altos 1 No la aceptan en el establecimiento 2 Por inseguridad 3 No le gusta endeudarse 4 Prefiere pagar de contado 5 Otro 6 <div style="text-align: center;">ESPECIFIQUE</div>

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

PLAZO DEL CRÉDITO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe 99 99

AÑOS MESES

1. Nómina.....

2. Personal.....

3. Grupal

DESTINO DEL CRÉDITO FORMAL

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etcétera..... 1

Gastos de comida, personales o pago de servicios..... 2

Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo)..... 3

Atender emergencias o imprevistos 4

Pagar una deuda 5

Gastos de salud..... 6

Gastos de educación..... 7

Pagar vacaciones o fiestas (XV años, bodas, etc.)..... 8

Otro 9

ESPECIFIQUE

RECHAZO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1

No..... 2

Nunca la ha solicitado 3

PASE A SECCIÓN 7

RAZONES DE RECHAZO DEL CRÉDITO

6.21 ¿Por qué le negaron el crédito?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Problemas con el buró de crédito..... 1

Piden documentos que no tiene 2

No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes 3

Falta de garantía, fiador o aval..... 4

No tiene historial crediticio..... 5

Otro 6

ESPECIFIQUE

No sabe 9

SECCIÓN 7. SEGUROS

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

TENENCIA DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 ➡ PASE A 7.5

No..... 2

No sabe 9 ➡ PASE A SECCIÓN 8

EX USUARIOS DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 ➡ PASE A 7.4

No..... 2

BARRERAS DE USO DE SEGUROS

7.3 ¿Por qué no dispone de algún seguro?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

¿Son muy caros? 1

¿No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos? 2

¿No los necesita o no le interesan? 3

¿No se los han ofrecido?..... 4

¿No confía en las aseguradoras? 5

¿No tiene dinero o no tiene trabajo? 6

Otro 7

ESPECIFIQUE

PASE A SECCIÓN 8

RAZÓN DE NO USO DE EX USUARIOS DE SEGUROS

7.4 ¿Por qué dejó de tener su seguro?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Son muy caros.....1
 No los utilizaba2
 Tuvo mala experiencia con la aseguradora.....3
 Lo tenía por un crédito y ya lo pagó4
 Dejó de trabajar o cambió de trabajo5
 Dejó de recibir un programa de gobierno.....6
 Otro7
- PASE A SECCIÓN 8
- ESPECIFIQUE

COMPARACIÓN DE SEGUROS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí 1
 No 2

TIPO DE SEGUROS	PRIMA DE SEGURO	COBERTURA	DECISIÓN DE COMPRA O CONTRATO	SATISFACCIÓN CON EL SEGURO	RAZÓN DE NO SATISFACCIÓN
7.6 ¿Usted tiene... REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 7.7 A 7.11 SEGÚN CORRESPONDA Sí1 No2	7.7 Sin decirme una cantidad, ¿sabe cuál es el costo o prima del (RESPUESTA EN 7.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí1 No2	7.8 ¿Sabe qué le cubre o protege su (RESPUESTA EN 7.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí1 No2	7.9 ¿Usted compró directamente el (RESPUESTA EN 7.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí1 No2	7.10 ¿Está satisfecho(a) con el servicio que la aseguradora le brinda con el (RESPUESTA EN 7.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí1 No2 → No lo ha utilizado3 CON CÓDIGO 1 O 3, PASE A SIGUIENTE OPCIÓN	7.11 ¿Por qué no está satisfecho(a) con el servicio recibido por el (RESPUESTA EN 7.6)? REGISTRE UN SOLO CÓDIGO No cumplieron las condiciones pactadas1 Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación2 Le atendieron mal3 No le reembolsaron el dinero que esperaba4 No le explicaron bien5 Es muy caro6 Otro (ESPECIFIQUE)7
1 seguro de vida? 2 seguro de gastos médicos? 3 seguro de auto? 4 seguro personal contra accidentes? 5 seguro de casa? 6 seguro de educación? 7 plan privado de retiro (no Afore)? 8 seguro para su negocio o empresa? 9 Otro ESPECIFIQUE					
SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A SECCIÓN 8					

SECCIÓN 8. CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO

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

TENENCIA DE AFORE

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí1 → PASE A 8.3
 No2
 No sabe9 → PASE A SECCIÓN 9

RAZÓN DE NO TENENCIA DE AFORE

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- No le interesa1
 No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro2
 Sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.) ...3
 Las Afores le dan desconfianza.....4
 Piensa que no le conviene5
 No sabe cómo tramitarla6
 No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar.....7
 No trabaja8
 Otro9
- PASE A SECCIÓN 9
- ESPECIFIQUE

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

ESTADOS DE CUENTA	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
<p>8.6 ¿Recibe los estados de cuenta de su Afore?</p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí 1</p> <p>No 2</p>	<p>8.7 ¿Está satisfecho(a) con la atención de su Afore?</p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí 1 ➔ <i>PASE A SECCIÓN 9</i></p> <p>No 2</p> <p>No lo ha utilizado 3 ➔ <i>PASE A SECCIÓN 9</i></p>

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

SECCIÓN 9. REMESAS INTERNACIONALES

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

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

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

FORMA DE ADMINISTRACIÓN	GASTOS DE TRASLADO	TIEMPO DE TRASLADO
9.5 El dinero que recibe, ¿lo maneja... <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>en efectivo? 1</p> <p>en una cuenta? 2</p> <p>Otro 3</p> <p style="text-align: center;"><i>ESPECIFIQUE</i></p>	9.6 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) a donde recibe su dinero? <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No gasta 000</p> <p>No sabe. 999</p> <p style="text-align: center;"> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black;"></div> </p> <p style="text-align: center;">PESOS</p>	9.7 ¿A cuánto tiempo le queda el lugar donde recibe su dinero? <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No se traslada 00 00</p> <p>No sabe. 99 99</p> <p style="text-align: center;"> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black;"></div> </p> <p style="text-align: center;">HORAS MINUTOS</p>

SECCIÓN 10. USO DE CANALES FINANCIEROS

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

USO DE SUCURSAL	BARRERAS DE ACCESO A SUCURSAL																	
10.1 En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera? <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí 1 ➔ <i>PASE A 10.3</i></p> <p>No 2</p>	10.2 ¿Por qué no ha utilizado una sucursal? <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>No tiene cuenta o tarjeta</td> <td>1</td> <td rowspan="8" style="vertical-align: middle; padding-left: 10px;"> <i>PASE A 10.8</i> </td> </tr> <tr> <td>Ingresos insuficientes o variables.....</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.).....</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Están muy lejos o no hay</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Son inseguros o le dan desconfianza.....</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.).....</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td>8</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><i>ESPECIFIQUE</i></p>	No tiene cuenta o tarjeta	1	<i>PASE A 10.8</i>	Ingresos insuficientes o variables.....	2	Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.).....	3	Están muy lejos o no hay	4	Son inseguros o le dan desconfianza.....	5	Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras	6	Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.).....	7	Otro	8
No tiene cuenta o tarjeta	1	<i>PASE A 10.8</i>																
Ingresos insuficientes o variables.....	2																	
Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.).....	3																	
Están muy lejos o no hay	4																	
Son inseguros o le dan desconfianza.....	5																	
Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras	6																	
Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.).....	7																	
Otro	8																	
10.3 En promedio, ¿cuántas veces al mes utiliza una sucursal? <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p style="text-align: center;"> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black;"></div> </p>	10.4 ¿Para qué utiliza la sucursal? <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i></p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Retiro de efectivo.....</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Depósitos.....</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Pago de tarjeta de crédito o créditos.....</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Cobro de cheques.....</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.)</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td>7</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><i>ESPECIFIQUE</i></p>	Retiro de efectivo.....	1	Depósitos.....	2	Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	3	Pago de tarjeta de crédito o créditos.....	4	Cobro de cheques.....	5	Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.)	6	Otro	7			
Retiro de efectivo.....	1																	
Depósitos.....	2																	
Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	3																	
Pago de tarjeta de crédito o créditos.....	4																	
Cobro de cheques.....	5																	
Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.)	6																	
Otro	7																	
10.5 Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse (ida y vuelta) a la sucursal que usa regularmente? <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No gasta..... 000</p> <p>No sabe..... 999</p> <p style="text-align: center;"> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black;"></div> </p> <p style="text-align: center;">PESOS</p>	10.6 ¿A cuánto tiempo le queda la sucursal que usa regularmente? <p style="text-align: center;"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>No sabe. 99 99</p> <p style="text-align: center;"> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 40px; border-bottom: 1px solid black;"></div> </p> <p style="text-align: center;">HORAS MINUTOS</p>																	
10.7 ¿Cómo calificaría el servicio o la atención recibida en la sucursal... <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>muy mala? 1</p> <p>mala? 2</p> <p>regular? 3</p> <p>buenas? 4</p> <p>muy buena? 5</p>	10.8 En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de otra institución financiera? <p style="text-align: center;"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí 1 ➔ <i>PASE A 10.10</i></p> <p>No 2</p>																	

BARRERAS DE ACCESO A CAJEROS AUTOMÁTICOS

10.9 ¿Por qué no ha utilizado los cajeros automáticos?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- No tiene cuenta o tarjeta1
- Ingresos insuficientes o variables.....2
- No los conoce o no sabe usarlos3
- Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicio, etc.)...4
- Están muy lejos o no hay5
- Son inseguros o le dan desconfianza.....6
- Otra persona hace sus trámites u operaciones.....7
- Otro8
- PASE A
10.17
- ESPECIFIQUE

FRECUENCIA DE USO

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

REGISTRE CON NÚMERO

| | |

OPERACIONES REALIZADAS EN CAJERO AUTOMÁTICO

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

REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1

No..... 2

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

GASTOS DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No gasta..... 000

No sabe..... 999

| | |

PESOS

TIEMPO DE TRASLADO

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

REGISTRE CON NÚMERO

No sabe. 99 99

| | | | |

HORAS MINUTOS

CALIDAD DEL SERVICIO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

USO DE CAJERO AUTOMÁTICO DE OTROS BANCOS

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí1 ➡ PASE A
10.17

No2

RAZONES DE PREFERENCIA

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Comisiones altas1
- Son inseguros o le dan desconfianza.....2
- Están muy lejos o no hay3
- Otro4
- ESPECIFIQUE

USO DE CORRESPONSALES

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí1 ➡ PASE A
10.19

No2

BARRERAS AL USO DE CORRESPONSALES

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Comisiones altas1
- Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera.....2
- Son inseguros o le dan desconfianza.....3
- Están muy lejos o no hay4
- No sabía que podía hacerlo5
- Otra persona hace sus trámites u operaciones.....6
- Otro7
- PASE A SECCIÓN 11
- ESPECIFIQUE

FRECUENCIA DE USO DE CORRESPONSALES

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

REGISTRE CON NÚMERO

--	--	--

CONDICIÓN DE OPERACIÓN

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí1
- No2
- PASE A SECCIÓN 10.22

OPERACIONES NO REALIZADAS

10.21 ¿Cuál operación no pudo realizar?

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Ninguna porque no había sistema o electricidad01
- Retiro de efectivo.....02
- Depósitos.....03
- Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)04
- Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios05
- Consulta de saldos.....06
- Compra de tiempo aire07
- Compra de seguros.....08
- Disposición de créditos.....09
- Abrir cuenta10
- Otro11
- ESPECIFIQUE

CALIDAD DEL SERVICIO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

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

SECCIÓN 11. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

LUGAR DE RECLAMO

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

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Al banco o institución financiera.....1
- A la Condusef2
- Otro3
- ESPECIFIQUE
- No sabe9
- PASE A SECCIÓN 12

CONDICIÓN DE RECLAMO

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Sí1
- No2
- PASE A SECCIÓN 12

INSTITUCIÓN DE RECLAMO	TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMO	TIEMPO DE HABER PRESENTADO EL RECLAMO
11.3 ¿La presentó ante... <small>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</small> <small>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 11.4 Y 11.5 SEGÚN CORRESPONDA</small> Sí1 No2	11.4 ¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda presentada ante (RESPUESTA EN 11.3)? <small>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</small> Una semana o menos 1 Más de una semana a menos de un mes 2 De uno a seis meses 3 Más de seis meses 4 Aún no le han resuelto 5 <div style="position: absolute; left: 650px; top: 150px;"> PASE A SIGUIENTE OPCIÓN </div>	11.5 ¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda? <small>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</small> Una semana o menos 1 Más de una semana a menos de un mes 2 De uno a seis meses 3 Más de seis meses 4
1 el banco o institución financiera? 2 la Condusef? 3 la Profeco? 4 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público? 5 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores? 6 alguna autoridad judicial? <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 10px auto;">SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, PASE A SECCIÓN 12</div>

SECCIÓN 12. PROPIEDAD DE ACTIVOS

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

CONDICIÓN DE DISPOSICIÓN DEL AHORRO	PERSONA QUE AUTORIZA
12.1 Para disponer de su dinero, ¿usted debe pedir autorización a alguien? <small>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</small> Sí 1 No 2 <div style="position: absolute; left: 350px; top: 50px;">PASE A 12.3</div>	12.2 ¿A quién? <small>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</small> Pareja 1 Algún familiar 2 Otra persona 3

PROPIEDAD DE ACTIVOS	DISPOSICIÓN DE ACTIVOS	RAZÓN DE NO DISPOSICIÓN DE ACTIVOS
12.3 ¿Usted es propietario(a) de... <small>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</small> <small>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE 12.4 Y 12.5 SEGÚN CORRESPONDA</small> Sí1 No2	12.4 Para cubrir una emergencia económica, ¿usted podría vender o rentar su(s) (RESPUESTA DE 12.3)? <small>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small> Sí1 No2 <div style="position: absolute; left: 520px; top: 650px;">PASE A SIGUIENTE OPCIÓN</div>	12.5 ¿Por qué? <small>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small> Tiene que pedir autorización a su pareja, familiar u otra persona 1 La propiedad se encuentra hipotecada 2 La propiedad es compartida, está a nombre de otra persona 3 Está en litigio, intestada 4 Otro (ESPECIFIQUE) 5
1 terrenos o tierras de cultivo? 2 automóviles o camionetas? 3 la vivienda que habita? 4 locales, bodegas u oficinas? 5 puestos fijos o semifijos? 6 otro tipo de propiedad? <div style="text-align: center;">CON CÓDIGO 1 PREGUNTE</div> ¿Cuál? <small>ESPECIFIQUE</small> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 10px auto;">SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2, TERMINE ENTREVISTA</div>

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

Glosario

A

Actividad económica. Conjunto de acciones que contribuyen a generar la oferta de bienes y servicios, sean o no de carácter legal, y que se dan en un marco de transacciones que suponen un consentimiento entre las partes.

Este concepto incluye las actividades para autoconsumo relacionadas con la agricultura y la ganadería.

Actividad no económica. Acción destinada a satisfacer necesidades personales o familiares para el funcionamiento de los habitantes de la vivienda, sin que signifique la obtención de algún pago ni la producción de bienes y servicios para el mercado.

AFORE (Administradoras de Fondos para el Retiro). Son instituciones financieras que administran las aportaciones de dinero que hacen los trabajadores, sus patrones y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.

Ahorro. Es separar una parte del ingreso o del dinero que se recibe para utilizarlo en el futuro.

El ahorro se puede lograr al guardar una parte del ingreso o al gastar menos. Existen dos formas de ahorro: formal e informal.

Ahorro formal. Dinero que se guarda en alguna institución financiera (bancaria o no bancaria), mediante ciertos productos, como las cuentas de ahorro, cuentas de inversión, entre otras; las cuales pueden o no, dar una ganancia o rendimiento dependiendo de las condiciones de apertura o características del producto, con la ventaja de proporcionar seguridad porque el dinero está protegido por el IPAB (Instituto de Protección al Ahorro Bancario) y ofrece mayor facilidad para obtener un crédito.

Este tipo de ahorro no tiene ningún riesgo; en ciertas opciones como depósitos a plazo o pagarés no se tiene disponibilidad inmediata del dinero.

Ahorro informal. Cuando el dinero se almacena en la casa, con algún pariente o mediante mecanismos como las tandas, alcancías o instituciones no autorizadas.

Se puede disponer del dinero de forma inmediata, pero tiene el riesgo de ser robado, existe la tentación de gastarlo al tenerlo a la mano y hacer un uso indebido de él.

Alcancía. Recipiente cerrado, con una ranura estrecha y alargada por donde se echa dinero con el fin de ahorrar.

Aportaciones voluntarias a las AFORE. Son los depósitos adicionales que los trabajadores pueden hacer para ahorrar y aumentar su pensión, lo que les permite maximizar el fondo de retiro.

Las aportaciones las pueden realizar de las siguientes maneras:

- Personalmente: Se realiza directamente en ventanilla.
- A través de su patrón: Solicitando se le descuenta de nómina.
- Por Internet: Algunas brindan esta opción a sus clientes.

El trabajador puede retirar este ahorro, parcial o totalmente, cada 2 o 6 meses, dependiendo de cada AFORE.

Aseguradora. Es la institución financiera que cubre los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución o empresa.

En México, las aseguradoras son reguladas y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

B

Banca por celular. Servicio que vincula la cuenta bancaria con el número celular, para realizar transferencias de una cuenta a otra en el mismo banco, e incluso entre diferentes, que permite efectuar pagos de créditos y tarjetas del mismo banco o a cualquier otro, así como pagos de servicios o domiciliarlos, consultar estados de cuenta y también realizar aclaraciones.

Banca por Internet o en línea. Comprende aquellas herramientas que ofrece una institución financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias en el espacio virtual (o en línea) a través de la computadora, utilizando una conexión a la red Internet.

Barreras a los productos y servicios financieros. Conjunto de razones que obstaculizan el acceso y uso de los servicios y productos financieros.

Barreras a los canales financieros. Son obstáculos que impiden que la población pueda hacer uso o tener acceso a sucursales de instituciones financieras, cajeros automáticos y correspondientes bancarios.

C

Caja de ahorro informal. Se refiere a las que organizan entre compañeros del trabajo, vecinos o con un grupo de amigos sin ninguna regulación ni supervisión, donde todos los participantes guardan dinero por cierto tiempo y lo reciben al final del periodo (generalmente un año); los intereses que pagan los integrantes que piden prestado, se reparten al final del periodo entre los afiliados, por lo que reciben su dinero con ganancia.

Cajeros automáticos. Son máquinas conectadas a un banco o institución financiera en donde se pueden realizar diversas operaciones financieras cuya función más importante es la de proporcionar dinero en efectivo sin tener que ir a la sucursal de un banco o institución financiera.

En ellos se pueden efectuar operaciones como:

- Retiros de efectivo.
- Consulta de saldos y movimientos.
- Pagos de servicios.
- Cambio del Número de Identificación Personal (NIP).
- Compra de tiempo aire para teléfonos celulares.

Calidad del servicio. Valoración que los usuarios dan a la atención recibida en los canales financieros cuando acuden a éstos para realizar alguna operación financiera, servicio o trámite.

La “Calidad del servicio” se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras.
- Cajeros automáticos.
- Corresponsales bancarios.

Canales financieros. Son las sucursales, cajeros automáticos y corresponsales bancarios, medios por los cuales la población puede tener acceso a los servicios financieros.

Capacidades financieras. Se refiere a la forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas, tales como, realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico; asimismo, comprende las actitudes y comportamiento de las personas sobre la forma como administran su dinero y planean para el futuro, en aras de alcanzar un mejor nivel de vida.

Casa de empeño. Son instituciones o empresas que prestan un determinado monto de dinero a cambio de un bien o prenda dejado como garantía; generalmente los intereses que cobran son muy altos.

Al estar catalogadas como establecimientos comerciales, las regula la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y no la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Celular convencional. Aquel que sólo permite realizar o recibir llamadas y mensajes, que carece de aplicaciones.

Celular inteligente. Aquel que además de realizar o recibir llamadas y mensajes, se le pueden bajar aplicaciones.

Cobertura. Cantidad de dinero (suma asegurada) o servicios que se compromete a cubrir una compañía de seguros en caso de un siniestro, siempre y cuando se cumplan las condiciones acordadas en el contrato.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Es una institución pública, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de proteger los derechos de los usuarios de servicios y productos financieros, cuyas funciones incluyen orientar, informar y promover la educación financiera, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros.

Comisión. Es el precio de un servicio, es decir, las cuotas que se pagan a las instituciones financieras a cambio de tener derecho a un producto o servicio.

Hay dos formas de pagar comisiones: por su monto, que pueden ser fijas o como porcentaje de una operación, y por su periodicidad, que pueden ser por única vez o por cada operación realizada.

Las comisiones más comunes asociadas a una cuenta bancaria son las siguientes:

- Por operaciones realizadas: por retiro de dinero de la cuenta a través de un cajero automático o por expedir un cheque.
- Por sobregiro: se cobra cuando se da un cheque sin fondos.
- Periódicas por tener un servicio asociado a la cuenta: como el de Banca por Internet o Banca móvil.
- Por no tener un saldo mínimo.

Compra. Acción de obtener o adquirir a cambio de un precio determinado un producto o un servicio.

Compras no planeadas. Adquisiciones que se realizan en el acto de forma no premeditada.

Comparación de productos (financieros). Acción que forma parte de la educación financiera de las personas, que consiste en buscar y contrastar las características de los productos financieros que ofrecen diversas instituciones, para elegir aquel que se adapte mejor a los intereses y necesidades de cada persona.

La “Comparación de productos” se captó para:

- Cuentas de ahorro (ahorro formal).
- Créditos formales.
- Seguros.

Condición de actividad. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años en económicamente activas (PEA) y no económicamente activas (PNEA), según hayan desempeñado o no una actividad económica o buscado realizar una durante el periodo de referencia.

Condición de alfabetismo. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según sepan leer y escribir un recado; es decir, cuando son capaces de leer y escribir una breve y sencilla exposición de hechos relativos a la vida cotidiana, sin importar el idioma o lengua en que lo hagan.

Condición de ahorro informal. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según ahorren o no a través de un mecanismo informal.

Condición de crédito informal. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan o no algún tipo de crédito informal.

Condición de ocupación. Situación que distingue a la población económicamente activa, de acuerdo a si en el mes de referencia desempeñó una actividad económica o si buscó vincularse a alguna.

Se clasifica en: población ocupada y población desocupada (buscadores).

Condición de permiso para disponer de su dinero. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según deban o no pedir autorización a su cónyuge, a un familiar o a otra persona para poder disponer de su dinero.

Condición de reclamo. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según hayan presentado o no alguna queja o demanda ante alguna institución por algún problema con un crédito, tarjeta de crédito, cuenta de ahorro u otro producto financiero.

Condición de registro de gastos. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según lleven o no un presupuesto de sus ingresos y gastos, ya sea en papel, en una computadora o mentalmente, con el fin de tener un mejor control del dinero que ganan o reciben.

Condición de rechazo de solicitud de crédito. Situación que distingue a la población de 18 a 70 años, según le hayan negado o no un crédito en alguna institución financiera.

Condición de ahorro formal en el último año. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años según hayan ahorrado o no en el último año en una cuenta de alguna institución financiera.

Condición de tenencia de AFORE. Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según tengan o no, una cuenta de ahorro para el retiro.

Condición de tenencia (de producto financiero). Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años,

según tengan o no, un producto en alguna institución financiera.

La “Condición de tenencia” se estableció para:

- Cuentas de ahorro (ahorro formal).
- Créditos.
- Seguros.

Condición de uso (de canales financieros). Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años, según realicen operaciones financieras, en alguno de los canales financieros, es decir, que acudan o empleen las sucursales de instituciones financieras, cajeros automáticos o corresponsales bancarios para retirar o depositar dinero, pagar servicios, entre otras acciones.

La “Condición de uso” se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras.
- Cajeros automáticos.
- Corresponsales bancarios.
- Cajeros automáticos de otros bancos.

Condición de uso (de producto o servicio financiero). Situación que distingue a las personas de 18 a 70 años que tienen algún producto o servicio financiero contratado, según lo utilicen o no.

La “Condición de uso” se captó para:

- Banca por Internet o celular.
- Tarjeta de crédito.
- Tarjeta de débito.

Corresponsales bancarios. Es un establecimiento comercial contratado por un banco que realiza algunas funciones u operaciones en su nombre, en el mismo sentido que lo es un cajero automático, cuyo objetivo es llevar servicios bancarios a segmentos de la población y localidades geográficas que difícilmente pueden ser atendidos por los bancos, debido a su lejanía.

Algunos corresponsales en nuestro país son:

- Tiendas departamentales o restaurantes como: Soriana, Walmart, Vips, Chedraui, Comercial Mexicana.
- Tiendas de conveniencia, como: Oxxo, 7 Eleven, Sanborn's, Suburbia, Coppel, Farmacias Benavides, Farmacias Guadalajara, Assis tu vestir.
- Diversos comercios o establecimientos, como: tiendas afiliadas a Diconsa, módulos de Telecom o pequeños comercios como tiendas de abarrotes, papelerías, casas de materiales, etcétera.

Crédito o préstamo. Es un acto a través del cual una persona o institución financiera (acreedor) confía dinero a otra (llamada deudor) por un periodo determinado, y una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero lo devuelve al acreedor agregando un pago adicional llamado interés.

Crédito automotriz. Son préstamos a través de los cuales los bancos entregan a los clientes una cantidad de dinero para la adquisición de automóviles y camionetas con periodos de financiamiento que pueden ir desde seis hasta 60 meses, donde el título de propiedad del bien se queda como garantía.

En algunas ocasiones los bancos otorgan estos préstamos directamente a las empresas distribuidoras de automóviles para que éstas sean las que otorguen a su vez el crédito a los clientes para la compra de los vehículos.

Crédito de nómina. Crédito simple de monto fijo que puede obtener un empleado, que recibe su sueldo de manera periódica, a través de un depósito en su cuenta de nómina, en donde la garantía la constituye su salario y cuyo plazo puede ser de tres a 30 meses con cargo automático a la cuenta de nómina.

Crédito educativo. Son préstamos para financiar matrículas universitarias, maestrías, estancias en el extranjero o doctorados, cuyos intereses son generalmente menores que los de préstamos personales.

Crédito formal. Cuando es proporcionado por una institución financiera que se dedica, como parte de su actividad principal, a intermediar recursos económicos.

Existen diversos tipos de instituciones financieras que pueden ofrecer créditos formales, tales como bancos, cooperativas o cajas de ahorro formales, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOME), Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS), Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLIS), entre otras.

Crédito grupal. Es el que otorgan algunos bancos (Compartamos) y las instituciones microfinancieras a grupos de tres a seis personas, en algunas hasta 20, en el cual los integrantes se conocen previamente, se organizan en forma voluntaria y tienen un responsable de grupo, donde la garantía principal es que se avalan entre ellos de manera solidaria, mancomunada e indivisiblemente.

Crédito hipotecario (o de vivienda). Créditos a largo plazo (cinco a 30 años) destinados para la construcción, compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles (casa, departamento o terreno), otorgados por los bancos, instituciones públicas (INFONAVIT, FOVISSSTE) y otras instituciones financieras.

Crédito informal. Son los préstamos que se realizan entre particulares o entre éstos con instituciones, que en estricto sentido no son instituciones financieras, sino prestadores de servicios que facilitan el dinero a cambio de dejar en garantía un bien o tener un aval solidario.

Crédito personal. Es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que requiere un aval, garantía prendaria y/o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser

desde tres hasta 60 meses (cinco años) y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.

Cuenta bancaria. Es un registro individual de las cantidades de dinero que las personas (clientes) han depositado (abonado) y retirado (cargado) en las instituciones bancarias.

Cuenta de ahorro. Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.

Para la encuesta, se consideran cuentas de ahorro a todas las que no son ni de cheques, ni de nómina y tampoco depósitos a plazo fijo o pagarés.

Cuenta de ahorro para el retiro. Es la cuenta única y personal de cada trabajador que es administrada por la AFORE, en la cual se acumulan las cuotas y aportaciones de él, el patrón y el gobierno federal, durante la vida laboral del trabajador.

La cuenta individual está conformada por tres grandes subcuentas: Retiro, cesantía y vejez, vivienda y aportaciones voluntarias. La cuenta individual forma parte del patrimonio de cada trabajador y es heredable.

Cuentas básicas. Son cuentas bancarias que por ley no cobran ninguna comisión a su cuentahabiente, aunque por lo mismo ofrecen una gama de servicios limitada.

Cuenta de cheques. Son aquellas que incluyen una chequera; pueden o no incluir el uso de tarjetas de débito, pero lo que las caracteriza es que el dinero se puede retirar en cualquier momento, y no son cuentas de nómina pues no se deposita el sueldo en ellas.

Cuenta de nómina. Son aquellas que expide una institución bancaria para que el patrón o empleador deposite el salario y demás prestaciones laborales a que tienen derecho los trabajadores como pago por su trabajo.

D

Depósito. Es la acción que realiza una persona de poner una cantidad de dinero bajo la custodia y resguardo de una institución financiera que se hace responsable del mismo.

Depósito a plazo fijo. Son aquellos depósitos que tienen la característica de que sólo se puede hacer retiro del dinero en ciertos plazos o periodos de tiempo y dan una pequeña ganancia o rendimiento.

Incluye el pagaré bancario, el certificado de depósito e incluso, compra de CETES.

Derechohabiencia. Derecho de las personas ocupadas a recibir atención médica en instituciones

de salud públicas y/o privadas, como resultado de una prestación laboral al trabajador y a los familiares designados como beneficiarios.

Destino del ahorro. Es el uso o propósito que las personas dan al dinero ahorrado en alguna institución financiera (ahorro formal) o mediante amigos o conocidos a través de tandas, cajas de ahorro, o en la propia casa (ahorro informal).

Destino del crédito. Es el uso o propósito que las personas dan al dinero que pidieron prestado a alguna institución financiera (crédito formal) o a amigos, conocidos o casas de empeño (crédito informal).

Destino de las remesas internacionales. Es el uso o propósito que las personas dan al dinero que reciben de familiares o amigos que viven en otro país.

Disponibilidad de activos. Poder de decisión que tiene la persona para vender o rentar algún bien que es de su propiedad, con el fin de usarlo para alguna emergencia económica.

E

Edad. Número de años cumplidos que tiene la persona, desde la fecha de su nacimiento hasta el momento de la entrevista.

Educación para el ahorro. Es la transmisión de conocimientos a una persona para que ésta adquiera el hábito del ahorro.

Emergencias económicas. Gastos imprevistos o no planeados, que pueden ocurrir y que, cuando se presentan, obligan a buscar la forma de pagarlos.

Estado conyugal. Condición de unión o matrimonio de las personas en el momento de la entrevista, de acuerdo con las leyes o costumbres del país.

Exusuarios. Personas que en el momento de la entrevista no cuentan con algún producto financiero formal de ahorro, crédito o seguro, pero en el pasado sí tuvieron alguno.

Se identificaron:

- Exusuarios de cuentas de ahorro.
- Exusuarios de algún crédito.
- Exusuarios de seguros.

F

Fecha de corte. Es el día del mes que se realiza el “cierre” de la cuenta de la tarjeta, es decir, en que se suman las compras hechas, se cargan las comisiones e intereses del periodo y se restan los pagos realizados.

Con base en este saldo total, el banco emisor de la tarjeta establece el pago total, el pago mínimo y el pago para no generar intereses del mes o periodo que corresponda.

Fecha límite de pago. Es la fecha o día del mes en que el tarjetahabiente debe realizar el pago mínimo, el total o el correspondiente, para no generar intereses.

Fondo de inversión. Es un instrumento financiero que reúne a personas que quieren invertir su dinero.

El fondo se integra con el dinero de las personas y una entidad o institución se ocupa de invertirlo (cobrando comisiones) en una serie de activos, como acciones, valores gubernamentales, obligaciones bancarias, títulos de renta fija, derivados o una combinación de todos. Pueden tener mejores ganancias que en las cuentas de ahorro, pero también presentar pérdidas.

Forma de administrar las remesas internacionales. Refiere al mecanismo formal (en una cuenta) o informal (en efectivo) que las personas emplean para administrar los recursos que reciben del extranjero.

Forma de registro de gastos. Medio que utilizan las personas para llevar el registro de gastos personales o los del hogar.

Las formas de registro pueden ser en computadora, papel o mentalmente.

Forma de pago habitual. Medio más frecuente que las personas acostumbran usar para pagar sus compras.

Se clasifican en: efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, cheques y otro.

Frecuencia mensual de uso. Número de veces que las personas emplean el producto financiero o servicio durante el periodo.

La “Frecuencia mensual de uso” se captó para:

- Tarjeta de débito.
- Banca por Internet.
- Banca por celular.
- Tarjeta de crédito.
- Sucursales bancarias.
- Cajeros automáticos.
- Cuentas de ahorro.
- Corresponsales bancarios.

Fuente de pago para imprevistos. Origen que tiene el dinero empleado por las personas para cubrir alguna urgencia económica.

G

Gasto. Es el destino del dinero de una persona u hogar, con el fin de obtener bienes o servicios para su sustento.

Gasto común. Parte del ingreso que se destina a la compra de alimentos para el grupo de personas (o persona) que forman el hogar. Puede ser aportado por uno o varios de sus integrantes.

Gastos de traslado. Cantidad de dinero que las personas ocupan de ida y vuelta al canal financiero que usan regularmente cuando necesitan realizar algún trámite u operación financiera.

Los “Gastos de traslado” se captaron para:

- Sucursales de instituciones financieras.
- Cajeros automáticos.

Gastos de traslado a medio receptor. Cantidad de dinero que las personas ocuparon de ida y vuelta para cobrar la remesa.

Giro telegráfico (internacional). Es la transferencia, a través de las oficinas de la Red telegráfica, de una orden para el pago de dinero procedente del extranjero a favor de un beneficiario.

H

Hogar. Conjunto formado por una o más personas, unidas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda particular y se sostienen de un mismo gasto para la alimentación.

I

Informante adecuado. Persona de 15 años y más, residente de la vivienda que conoce los datos sociodemográficos de todos los integrantes que conforman el hogar.

Ingresos por trabajo. Percepción monetaria y/o en especie que recibió u obtuvo la población ocupada por el desempeño de su ocupación.

Institución a la que acudiría a reclamar. Institución pública o privada ante la que presentarían su queja las personas, en caso de que tuvieran un problema o cobro indebido por algún producto o servicio financiero.

Institución de reclamo. Institución pública o privada a la que acudieron las personas a presentar su queja por un problema o cobro indebido en algún producto o servicio financiero.

Institución financiera. Son empresas o negocios dedicados a la actividad financiera a través de la intermediación de recursos, esto es, captan el ahorro de la población y lo ponen en circulación a través de créditos o la adquisición de acciones o bonos emitidos por empresas comerciales, entre otros servicios, para impulsar el desarrollo económico del país.

Las instituciones financieras en México están reguladas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y supervisadas por el Banco de México.

Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB). Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, sectorizado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con

personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual tiene como mandato legal administrar el sistema de protección al ahorro bancario de México (seguro de depósitos), en beneficio de los ahorradores que realicen operaciones bancarias consideradas como obligaciones garantizadas (depósitos, préstamos y créditos), de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección al Ahorro Bancario y la Ley de Instituciones de Crédito.

Integrante del hogar. Persona que reside habitualmente en la vivienda particular y se sostiene de un mismo gasto para la alimentación.

Interés. Es el precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado período, es decir, el monto que la persona que presta dinero (prestamista) cobra a quienes lo reciben (prestatarios).

Mientras que para una de las partes significa la remuneración por el capital que presta, para la otra es el pago por usarlo. En términos económicos, es el precio del dinero.

Inversión. Instrumentos que buscan aumentar el capital aunque, en algunos casos, existe el riesgo o posibilidad de perder dinero.

Los planes de inversión incluyen una amplia gama que va desde sencillos productos bancarios, fondos de inversión, hasta otros más complejos como la bolsa de valores, pasando por las aportaciones voluntarias en las AFORES.

J

Jefe(a) del hogar. Persona reconocida como tal por los demás integrantes del mismo y puede ser hombre o mujer.

L

Lugar donde contrató el servicio. Punto de contacto donde se adquirió el servicio.

El “Lugar donde se contrató el servicio” se captó para:

- Banca por Internet.
- Banca por celular.

M

Medios de educación para el ahorro. Formas o mecanismos a través de los cuales la familia, amigos, conocidos o la escuela, enseñaron a las personas a ahorrar.

Medio receptor. Vías o establecimientos a través de los cuales las personas reciben o cobran el dinero del extranjero.

Medios utilizados en la comparación. Canales o vías por los cuales las personas se informaron de las

características de los diferentes productos financieros antes de adquirirlos, con la finalidad de elegir el más acorde a sus necesidades.

Los “Medios utilizados en la comparación” se captaron para:

- Productos de ahorro (cuentas de ahorro).
- Créditos.
- Seguros.

Monto del pago de tarjeta. Se refiere al pago mensual acostumbrado que realiza el tarjetahabiente por el adeudo de su tarjeta de crédito, en relación con el mínimo que le pide el banco o el requerido para no generar intereses.

Se clasifica en:

- Menos del mínimo.
- El pago mínimo.
- Más del pago mínimo.
- Lo requerido al corte para no pagar intereses.
- El total del adeudo.

N

Nivel de escolaridad. Grado de estudio más alto aprobado por la población en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo Nacional (SEN) o su equivalente en el caso de estudios en el extranjero.

Los niveles son: preescolar o kínder, primaria, secundaria, estudios técnicos con secundaria terminada, normal básica, preparatoria o bachillerato, estudios técnicos con preparatoria terminada, licenciatura o ingeniería (profesional) y maestría o doctorado.

Nunca usuarios. Personas que jamás han tenido algún producto financiero formal de ahorro, crédito o seguro.

Se identificaron:

- Nunca usuarios de cuentas de ahorro.
- Nunca usuarios de algún crédito.
- Nunca usuarios de seguros.

O

Orden de pago. Forma de pago que utiliza un remitente que envía dinero a otra persona para que se le deposite en una cuenta bancaria o para que lo cobre personalmente.

Organizar o planear el uso del dinero. Determinar cómo se va a repartir el dinero entre los diferentes fines antes de comenzar a gastarlo, para asegurarse de cubrir todo lo que se necesita comprar o pagar.

Se puede hacer un plan escrito, mental o en computadora.

P

Pago mínimo. Es la cantidad que se establece en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito que corresponde a la cantidad mínima que el tarjetahabiente debe pagar en el mes o periodo en una fecha límite, para que se considere hecho a tiempo y el crédito quede al corriente.

El tarjetahabiente debe tener en cuenta que al abonar sólo el pago mínimo, tendrá que pagar intereses en el próximo periodo por la parte del crédito no liquidado.

Pago para no generar intereses. Es la cantidad de dinero señalada en el estado de cuenta que tiene que pagar el tarjetahabiente en una mensualidad o periodo, en una fecha límite, para evitar pagar intereses en el siguiente mes o periodo de pago.

Esta cantidad es igual o menor a la “deuda total” de la tarjeta de crédito, dependiendo de sus términos y condiciones de uso.

Parentesco. Vínculo o lazo de unión que tiene el integrante del hogar con el jefe(a) del mismo, ya sea consanguíneo, conyugal, de afinidad, adopción o de costumbre.

Pensión. En relación con la seguridad social, es un pago temporal o de por vida que recibe una persona cuando se encuentra en una situación que la hace acreedora de una cantidad económica, ya sea de los sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas.

Así pues, es la compensación económica que recibe un trabajador retirado por parte de instituciones de seguridad social, así como de las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE).

Periodo de referencia. Mes anterior al que se realiza la entrevista y al cual están referidas las características económicas de las personas de 18 a 70 años.

Persona elegida. Integrante del hogar de 18 a 70 años cuya fecha de cumpleaños es la inmediata posterior a la fecha de entrevista (en el caso de usar cuestionario en papel) o que se seleccionó aleatoriamente (en el caso del cuestionario electrónico).

Esta persona es la que proporcionó la información sobre sus características sociodemográficas e inclusión financiera.

Plan privado de retiro (no AFORE). Instrumento financiero que capta los ahorros de las personas para ponerlos a trabajar en un fondo de inversión a largo plazo.

Este esquema de ahorro privado se creó como un instrumento complementario a la cuenta del trabajador para incrementar el monto de su retiro.

P

Plazo del crédito. Lapso durante el cual una persona se compromete a liquidar la deuda contraída con una institución financiera.

El “Plazo del crédito” se captó para:

- Crédito de nómina.
- Crédito personal.
- Crédito grupal.

Población desocupada. Personas de 18 a 70 años que, no estando ocupadas, buscaron activamente incorporarse a alguna actividad económica durante el mes de referencia.

Población económicamente activa (PEA). Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia, realizaron o tuvieron una actividad económica (población ocupada) o buscaron activamente un trabajo en algún momento del mes anterior al de la entrevista (población desocupada).

Población no económicamente activa (PNEA). Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia no realizaron ni tuvieron una actividad económica ni buscaron desempeñar una durante el mes anterior a la entrevista.

Población ocupada. Personas de 18 a 70 años que durante el periodo de referencia dedicaron al menos una hora a realizar una actividad económica en cualquiera de las semanas del mes anterior al de la entrevista, sin importar si les pagaron o no.

Portabilidad de nómina. Es el derecho que un trabajador tiene de transferir su sueldo, como titular de la cuenta en la que le depositan su salario, a la entidad financiera que él elija y sin costo alguno por solicitarla.

Posición en la ocupación. Es la clasificación de la población ocupada según su relación con los medios de producción y con la propiedad de los bienes y servicios generados en el desempeño de su trabajo.

Préstamo. Véase Crédito.

Presupuesto. Consiste en registrar los ingresos y gastos en un periodo determinado, lo que permite saber la cantidad de dinero con que se cuenta y a qué se destina cada peso del ingreso.

Prima. Es la cantidad de dinero que paga el contratante o asegurado a la compañía de seguros a cambio de la cobertura y protección de un riesgo.

Producto financiero. Para fines de la encuesta, se refiere a las cuentas de ahorro, créditos bancarios (o de otra institución financiera), seguros o Afore que la persona tiene con una institución financiera formal.

R

Razón de no aportaciones voluntarias. Motivos por los cuales la población que tiene AFORE, no realiza depósitos adicionales en su cuenta.

Razón de no contratación del servicio. Motivos por los cuales la población que tiene una cuenta bancaria, no contrata un determinado servicio.

La “Razón de no contratación del servicio” se captó para:

- Banca por Internet.
- Banca por celular.

Razón de no satisfacción de servicio. Motivos por los cuales la población que tiene un producto financiero está a disgusto o inconforme con la atención que le han proporcionado en la institución con quien lo contrató.

La “Razón de no satisfacción del servicio” se captó para:

- Seguros.
- AFORE.

Razón de no tenencia de AFORE. Motivos por los cuales la población no tiene una cuenta de ahorro para el retiro.

Razón de no tenencia (de productos financieros). Motivos por los cuales la población nunca ha contratado algún producto en una institución financiera formal (cuenta de ahorro, tarjetas, créditos, seguros) o en el pasado sí lo tuvieron, pero en el momento de la entrevista ya no.

La “Razón de no tenencia de productos financieros” se estableció para:

- Ex usuarios de cuentas de ahorro.
- Ex usuarios de algún crédito.
- Ex usuarios de seguros.
- Nunca usuarios de cuentas de ahorro.
- Nunca usuarios de algún crédito.
- Nunca usuarios de seguros.

Razón de no uso de canales financieros. Motivos por los cuales la población no utiliza estos medios para realizar alguna operación financiera, servicio o trámite.

La “Razón de no uso de canales financieros” se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras.
- Cajeros automáticos.
- Corresponsales bancarios.
- Cajeros automáticos de otros bancos.

Razón de no uso de banca móvil. Motivos por los que la población que tiene contratado este servicio no lo utiliza.

La “Razones de no uso de banca móvil” se captó para:

- Banca por Internet.
- Banca por celular.

Razón de no uso de tarjeta de crédito. Motivos por los cuales la población que tiene tarjeta de crédito no la utilizó.

Razón de rechazo del crédito. Motivos por los cuales alguna institución financiera negó un crédito a una persona.

Recepción de remesas internacionales. Percepción monetaria que recibe la población de 18 a 70 años de familiares o conocidos desde otro país.

Registro de gastos. Consiste en anotar todos los gastos en una libreta o algún otro medio para tener mayor control y mejor seguimiento de lo que ganan o reciben, así como de lo que se gasta.

Remesa internacional. Dinero en moneda nacional o extranjera proveniente de otro país y trasferida de diversas formas, ya sea a través de familiares o conocidos, trasferencias bancarias o mediante empresas especializadas en este tipo de operaciones.

Residencia habitual. Se considera a la vivienda o morada que sirve como alojamiento específico a la persona, en la cual duerme normalmente, puede salir y volver a ella en el momento que lo desee, es decir, el lugar que daría como respuesta a la pregunta ¿en dónde vive usted?

Residente habitual. Personas que viven normalmente en la vivienda, donde generalmente duermen, preparan sus alimentos, comen, se protegen del ambiente y, por ello, la reconocen como su residencia habitual.

Responsable de gastos del hogar. Es la persona que se encarga de administrar o pagar total o parcialmente los gastos cotidianos de la casa (alimentos, servicios básicos como agua, luz, gas, renta, etc.), puede o no ser el “jefe o la jefa del hogar” y aportar o no dinero a la casa.

Responsable de sus propios gastos. Persona que con lo que gana o recibe se encarga de sus gastos personales y toma decisiones sobre qué cosas pagar o comprar (ropa, viajes, estudios, entre otras); puede ser o no responsable de los gastos de la casa, pero se ve obligado(a) a planear cómo administrar sus ingresos, o a no sobre endeudarse.

Riesgo. Se define como la probabilidad de que suceda un evento adverso y sus consecuencias por lo que es el objeto del seguro como medida de prevención de un acontecimiento incierto, que de producirse obliga al asegurador a pagar la indemnización convenida.

Seguro. Es un contrato (póliza) por medio del cual una persona (asegurado) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo a cambio de un pago o prima.

Seguro de auto. Protege el automóvil del asegurado contra los riesgos estipulados en la póliza.

Algunos riesgos que puede cubrir en función de la cobertura son: choque o volcadura, incendio, robo total, lesiones a ocupantes, así como daños a terceros, en su persona y en sus bienes, en caso de accidentes vehiculares.

Seguro de casa. Es el que otorga cobertura contra el riesgo de daños físicos que sufra la vivienda.

La cobertura puede ser por robos en el interior de la vivienda, por daños a los muebles, o bien, daños ocasionados por desastres naturales (terremotos, huracanes, erupciones volcánicas, etc.), o por incendios.

Seguro de educación. Este instrumento financiero constituye, además de un ahorro, una garantía para la educación de los hijos, ya que aunque su finalidad es tener un capital que permita solventar los costos de la escuela, la institución con la que se contrate debe pagar la suma asegurada aunque ésta no sea destinada para gastos educativos.

Seguro de gastos médicos. Aquel en que la aseguradora paga como indemnización, el reembolso de los gastos realizados por el asegurado con motivo de una enfermedad, tratamiento médico o incapacidad prevista en la póliza.

Seguro de vida. Es el que cubre el riesgo de muerte, incapacidad o invalidez de las personas.

Seguro personal contra accidentes. Es aquel que tiene por objeto cubrir los gastos en caso de accidentes que provoquen la muerte o la incapacidad del asegurado, a consecuencia de las actividades previstas en el contrato.

Seguro Popular de Salud. Servicio médico al que puede acceder de manera voluntaria, por su condición laboral y socioeconómica, la población que no es derechohabiente en las instituciones de seguridad social como el IMSS, ISSSTE, PEMEX.

Sexo. Condición biológica que distingue a las personas en hombres y mujeres.

Sucursales bancarias (bancos). Son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero y quienes lo necesitan facilitando así, el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas, domiciliación, etcétera.

Se caracterizan por ofrecer un servicio a nivel personal.

T

Tarjeta de crédito bancaria. Se trata de un producto financiero emitido por un banco o institución financiera que es otorgado al abrir una cuenta de crédito.

Dicho de otra forma, es un plástico que sirve como medio de pago en algunos establecimientos, con la característica de que el monto gastado es un préstamo que deberá ser liquidado en fechas establecidas.

Tarjeta de crédito comercial o departamental. Opera bajo el mismo concepto que la tarjeta de crédito bancaria, pero el otorgante o acreedor es un establecimiento comercial.

Tarjeta de débito. Es un medio de pago ligado generalmente a una cuenta (de ahorro, cheques) donde el usuario deposita sus recursos para disponer de ellos en la ventanilla de una sucursal bancaria, cajeros automáticos y/o establecimientos comerciales o Internet.

Tarjeta de débito de nómina. Es un medio de pago ligado a la cuenta de nómina donde la empresa o institución deposita el salario y demás prestaciones laborales al trabajador.

Tamaño de localidad. Clasificación de las localidades de acuerdo con el número de personas que las habitan. Para fines de la encuesta se dividió en dos tamaños: de 1 a 14 999 habitantes y de 15 000 y más habitantes.

Tenencia de activos. Bienes muebles o inmuebles que son propiedad de las personas de 18 a 70 años.

Tenencia (de Productos financieros). Para fines de la encuesta refiere a que la persona tiene algún producto o servicio que ha contratado con alguna institución financiera formal.

La "Tenencia" se captó para:

- Cuentas de Ahorro.
- Créditos.
- Seguros.
- Afore.

Tiempo de traslado. Minutos u horas ocupados por la población para llegar al canal financiero que usa regularmente cuando necesita realizar algún trámite u operación financiera.

El "Tiempo de traslado" se captó para:

- Sucursales de instituciones financieras.
- Cajeros automáticos.

Tiempo de traslado para cobrar remesa. Minutos u horas ocupados por las personas para llegar al lugar donde cobran o reciben su remesa.

Tiempo de haber presentado el reclamo. Días, semanas o meses que han pasado desde que la persona presentó su queja ante alguna autoridad competente, debido a algún problema o cobro indebido en algún producto o servicio financiero y todavía no le han resuelto.

Tiempo de respuesta al reclamo. Días, semanas o meses que tardaron en resolver la queja que la persona presentó ante alguna autoridad competente por haber tenido algún problema o cobro indebido en algún producto o servicio financiero.

Tipo de activos. Diferenciación de los bienes muebles o inmuebles de los que son propietarias las personas de 18 a 70 años.

Tipo de Afore. Refiere a las diferentes instituciones financieras que administran las Afores.

Tipo de ahorro informal. Diferenciación del ahorro informal de acuerdo con las formas o medios utilizados por la población para guardar el dinero, la cual no está autorizada ni regulada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Se clasifica en cajas de ahorro (no reguladas), con familiares o conocidos, en la casa, en una tanda, prestando dinero o comprando animales o bienes.

Tipo de cuenta. Clasificación de los diferentes productos de cuentas para el ahorro que emiten las instituciones financieras reguladas.

Se clasifica en: cuenta de nómina o pensión, cuenta de ahorro, cuenta de cheques, cuenta de depósito a plazo fijo, fondo de inversión, entre otras.

Tipo de crédito formal. Clasificación de los diferentes productos de crédito que emiten los bancos o las instituciones financieras reguladas.

Se clasifican en: tarjeta de crédito departamental, tarjeta de crédito bancaria, crédito de nómina, crédito personal, crédito automotriz, crédito hipotecario, crédito grupal, comunal o solidario, otro tipo de crédito.

Tipo de crédito informal. Diferenciación de los créditos informales de acuerdo con la fuente de donde proviene el dinero del préstamo, las cuales no están autorizadas ni reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Se clasifica en: de familiares, de amigos o conocidos, caja de ahorro del trabajo o de conocidos, casa de empeño u otro.

Tipo de operación realizada. Operaciones financieras que realiza la persona a través de los canales financieros, banca móvil o tarjeta de crédito.

Algunos ejemplos son: retiro de efectivo, depósitos, pago de servicios (agua, luz, teléfono), pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios, entre otros.

El “Tipo de operación realizada” se captó para:

- Banca por Internet.
- Banca por celular.
- Tarjeta de crédito.
- Sucursales de instituciones financieras.
- Cajeros automáticos.
- Corresponsales bancarios.

Tipo de seguro. Diferenciación de los seguros que ofrecen las compañías aseguradoras de acuerdo con el riesgo que cubren en las personas o en sus bienes materiales.

Se clasifican en seguro de vida, de gastos médicos mayores, de auto, personal contra accidentes, de casa, de educación, para negocio o empresa, plan privado de retiro, entre otros.

Transferencia. Es el movimiento de dinero que se realiza de una cuenta a otra a través de banca móvil o de banca por Internet.

Bibliografía

Banamex–UNAM (2008). La primera encuesta sobre cultura financiera en México. Banamex-UNAM, México.

Comisión de las Comunidades Europeas, Fondo Monetario Internacional, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, Naciones Unidas y el Banco Mundial. Sistema de Cuentas Nacionales 2008, CEPAL.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2009). Reporte de Inclusión financiera 1, México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2010). Reporte de Inclusión financiera 2, México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2012). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, análisis descriptivo de los resultados, SHCP–CNBV–INEGI, México.

Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (s/a). Mujeres rurales, tierra y producción: Propiedad, acceso y control de la tierra para las mujeres. Coord. Epsy Campbell Barr, Tomo 1, 1ª edición, San José, Costa Rica, FIDA-Asociación para el Desarrollo de las Mujeres Negras Costarricenses.

INEGI (2012). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012, consultado en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/enif/enif2012/default.aspx>.

INEGI (2012), Manual del entrevistador. Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, ENIF 2012, CNBV-INEGI, 2012, México.

Naciones Unidas. EDGE initiative summary. ESA/STAT/AC.253/103