

EVALUACIÓN DE IMPACTO DE UN TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN MÉXICO

Buenos días/tardes, mi nombre es _____. Le estoy hablando de parte de Innovations for Poverty Action (IPA), una ONG internacional y el Banco Mundial, porque estamos realizando una encuesta de seguimiento sobre educación financiera. Me comunico con usted debido a que usted amablemente nos contestó una encuesta anterior hace seis meses aproximadamente. ¿Sí lo recuerda? Estamos aplicando una encuesta de seguimiento para conocer más acerca de las prácticas comunes de los mexicanos. En particular, quisiéramos saber sobre el uso de servicios bancarios y la demanda de servicios financieros.

Si usted decide participar en esta encuesta le informamos que todas sus respuestas serán anónimas. Sólo los investigadores de este estudio del Banco Mundial tendrán acceso a las respuestas que usted provea. Por otro lado esta encuesta no será compartida con ninguna institución financiera ni con ninguna dependencia del gobierno. Le recordamos que su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted es libre de no participar, o dejar de participar en cualquier momento por cualquier razón. Además, puede escoger no contestar a alguna pregunta en particular si así lo desea. Si tiene alguna duda sobre este estudio, por favor no dude en contactarnos al 55337282 para mayor información.

¿Está usted de acuerdo en participar en esta encuesta? Estimamos que sólo le tomará entre 10 y 15 minutos, dependiendo el número de preguntas que apliquen para usted.

A ser llenado por el encuestador:

ENCUESTA SOBRE FINANZAS PERSONALES EN MÉXICO

1. FOLIO del participante: _____

| | |
|-------------------------------------|--|
| 2. Nombre Completo del entrevistado | |
| 3. Género de entrevistado | <input type="checkbox"/> 1 Hombre <input type="checkbox"/> 2 Mujer |
| 4. Teléfono de contacto: | |

SECCIÓN 1. Ahorro

Comenzaremos la encuesta haciéndole unas breves preguntas sobre el tema del ahorro, para conocer más sobre los servicios financieros que usted utiliza para ahorrar, y con qué frecuencia lo hace:

5. ¿Acostumbra usted revisar sus transacciones bancarias con regularidad?

- 1 Sí 2 No 3 No tengo cuenta bancaria 88 NS 99 NR

6. En la actualidad, ¿acostumbra llevar un control de sus gastos?

- 1 Sí 2 No 88 NS 99 NR

7. ¿Acostumbra utilizar un presupuesto mensual o quincenal para planear los gastos del mes o de la quincena?

- 1 Sí 2 No 88 No sé 99 NR

8. ¿Conoce usted lo que es una UDI? *Espere a que el encuestado responda y seleccione la opción que más se acomode.*

- 1 Es una "Unidad de Inversionistas", que juntan sus fondos para invertir conjuntamente en un mismo portafolio.
 2 Es una "Unidad de Inversión" cuyo objetivo es proteger a los inversionistas de variaciones bruscas en el tipo de cambio.
 3 Ninguna de las anteriores. El UDI es _____
 88 No. No sé qué es.
 99 NR

9. Por favor complete la siguiente afirmación: "Si el banco donde tengo todo mi dinero depositado quiebra..." *Lea todas las opciones y seleccione la indicada.*

- 1 ... no pasa nada, porque todos mis ahorros están protegidos por el gobierno.
 2 ... sólo perdería mis ahorros excedentes de 400,000 UDIS (1 UDI = 4 pesos aprox).
 3 ... pierdo todos mis ahorros.
 88 NS 99 NR

10. En la actualidad, ¿tiene usted alguna meta de ahorro (como por ejemplo, está ahorrando para un carro, para el enganche de una casa, etc.)?

- 1 Sí 2 No NS 88 NR 99

11. ¿Ha recortado algún gasto en los últimos tres meses?

- 1 Gastos en entretenimiento (cine, restaurantes, bares, fiestas, etc.) 5 Gastos del hogar
 2 Gastos en vestimenta 6 No. No he recortado ningún gasto
 3 Gastos en celular 7 Gastos en: _____
 4 Gastos en transporte 88 NS
 99 NR

12. ¿Tiene usted alguna cuenta de nómina con algún banco?

- 1 Sí 2 No → **Pase a 14** 99 NR → **Pase a 14**

13. ¿Me podría indicar por favor si alguna de estas cuentas la tiene con BBVA Bancomer?

- 1 Sí. Soy cliente Bancomer
- 2 No. Esta cuenta está ubicada en otro banco distinto
- 88 NS
- 99 NR

14. ¿Tiene usted alguna cuenta de ahorros o inversión con algún banco?

- 1 Sí
- 2 No → **Pase a 16**
- 99 NR → **Pase a 16**

15. ¿Me podría indicar por favor si alguna de estas cuentas la tiene con BBVA Bancomer?

- 1 Sí. Soy cliente Bancomer
- 2 No. Esta cuenta está ubicada en otro banco distinto
- 88 NS
- 99 NR

16. Usted, o alguien en la casa, ¿participa en algún tipo de caja de ahorro?

- 1 Sí
- 2 No → **Pase a 18**
- 88 NS → **Pase a 18**
- 99 NR → **Pase a 18**

17. ¿En qué tipo de caja de ahorro participa?

- 1 Familiar
- 2 Vecinal
- 3 De su trabajo
- 4 Municipal
- 5 Otro: _____
- 88 NS
- 99 NR

18. En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces ha participado en una tanda?

- 1 Sí _____ # veces
- 2 Ninguna
- 88 NS
- 99 NR

19. Además de las cuentas de ahorro o tandas, ¿tiene usted alguna otra forma de ahorro (sin tomar en cuenta el ahorro para el retiro)?

- 1 Sí ¿Cuál? _____
- 2 No
- 88 NS
- 99 NR

20. Durante los últimos seis meses, ¿Aproximadamente qué porcentaje de su ingreso mensual ha ahorrado?

- 1 _____%
- 2 No tengo ingreso propio
- 88 NS
- 99 NR

21. Actualmente, ¿usted ahorra más o menos cada mes de lo que lo hacía hace un año?

- 1 Ahorro más cada mes
- 2 Ahorro menos cada mes
- 3 Sigo ahorrando lo mismo cada mes
- 88 NS
- 99 NR

SECCIÓN 2. Crédito

Ahora quisiéramos hacerle unas preguntas para conocer más sobre su demanda de servicios financieros de crédito. Estas preguntas están diseñadas para conocer cuáles son los tipos de servicios financieros que usted utiliza en la vida diaria.

22. ¿Conoce usted lo que es el reporte de crédito? *Espere a que el encuestado responda, y seleccione la opción que más se aproxime a su respuesta.*

- 1 Es un reporte que contiene información sobre el manejo de los créditos de las personas.
- 2 Es un reporte que contiene información sobre las distintas opciones de créditos para financiar una compra.
- 3 Ninguna de las anteriores. El reporte de crédito es: _____
- 88 No sé lo que es
- 99 NR

23. De acuerdo a lo que conoce, ¿qué tipo de información contiene el reporte de crédito? *Espere a que el encuestado responda, marque todas las opciones que le indique.*

- 1 Resumen de créditos 88 NS
- 2 Información sobre el comportamiento de los créditos pagados a tiempo 99 NR
- 3 Información sobre el comportamiento de los créditos con pagos atrasados
- 4 Fechas relevantes para el pago de mis créditos
- 5 Listado de instituciones que han solicitado mi reporte de crédito
- 6 Otro: _____

24. ¿Usted sabe si existe alguna manera de poder terminar o modificar los antecedentes negativos de un historial de crédito?

- 1 Sí. Pagando las deudas que se tengan con los acreedores indicados en el historial.
- 2 No. Los antecedentes negativos nunca se borran.
- 88 NS
- 99 NR

25. Sabe usted cómo solicitar su reporte de crédito? *Conteste con detalle.*

- 1 Sí. ¿Cómo? _____ 2 No 99 NR

26. Durante los últimos 6 meses, ¿ha solicitado alguna vez su reporte de crédito?

- 1 Sí 2 No 88 NS 99 NR

27. En los estados de cuenta que reciben las personas con tarjeta de crédito, uno de los elementos es la fecha de corte de la cuenta. ¿Me podría decir típicamente cuántos días hay entre cada fecha de corte? *Lea las opciones y seleccione la indicada.*

- 1 15 días 4 Otro: _____
- 2 20 días 88 NS
- 3 30 días/31 días dependiendo del mes 99 NR

38. Indíquenos por favor si en alguno de los últimos 6 meses la compañía que le dio la tarjeta de crédito bloqueó su cuenta

- 1 Sí 2 No 88 NS 99 NR

39. ¿Ha tenido usted en los últimos seis meses una tarjeta de crédito que ya no tenga actualmente?

- 1 Sí 2 No -> **Pase a 41** 99 NR -> **Pase a 41**

40. ¿Por qué motivo es que ya no tiene esa tarjeta de crédito? *Escuche la respuesta del entrevistado y marque la opción indicada.*

- 1 Usted liquidó el saldo completo y decidió cancelarla por cuenta propia
 2 La canceló por robo o extravió
 3 El banco le decidió cancelar la tarjeta porque casi no la utilizaba
 4 El banco le decidió cancelar la tarjeta por mal manejo
 5 Otro: _____
 99 NR

41. ¿Ha solicitado en los últimos 6 meses algún crédito o préstamo (De cualquier tipo: A alguna institución, tienda departamental, o alguien que no vive en su hogar)?

- 1 Sí → **Pase a 43** 2 No → **Pase a 42** 88 NS → **Pase a 42**
 99 NR → **Pase a 42**

42. ¿Cuáles son los motivos **más importantes** por los que no ha solicitado un préstamo durante los últimos 6 meses? *Escuche las respuestas del entrevistado y marque todas las opciones correspondientes.* → **Pase a 46**

- 1 No lo ha necesitado 6 No cree que se lo den
 2 Los requisitos que piden son muchos 7 No sabe cómo pedirlo
 3 No se siente cómodo 8 Otro (*especifique*): _____
 4 Altos intereses 99 NR
 5 No tengo con qué pagarlo

43. ¿Qué tipo de crédito es?

- 1 Hipotecario 4 Empresarial
 2 Automotriz 5 Otro: _____
 3 Préstamo Personal 99 NR

44. ¿Le fue otorgado este crédito o préstamo?

- 1 Sí → **Pase a 46** 98 NS → **Pase a 46**
 2 No 99 NR → **Pase a 46**
 3 No me han resuelto aún → **Pase a 46**

45. ¿Por qué no le otorgaron el préstamo?

- 1 Falta de garantía 4 Ingresos insuficientes
 2 Falta de Aval 5 No pudo comprobar ingresos
 3 Malas referencias 6 Otro: _____
 88 NS 99 NR

46. En este momento, ¿usted tiene uno o más préstamos VIGENTES (que esté pagando actualmente) de alguna institución, de alguna tienda, o de alguien que no vive en su hogar? *Escuche y marque la opción indicada.*

- 1 Sí 2 No 88 NS 99 NR

47. Me podría decir de manera aproximada, ¿qué porcentaje del ingreso anual de su hogar considera que representa la deuda total de sus préstamos?

- 1 _____ % 2 No tengo ingreso propio 88 NS 99 NR

48. Pensando en los últimos 6 meses, ¿ha dejado de hacer algún pago a las deudas que tiene actualmente (préstamos, créditos hipotecarios, créditos automotrices, tarjetas de crédito, etc.)

- 1 Sí 2 No 99 NR

SECCIÓN 3. Ahorro para el retiro

Continuaremos haciéndole unas preguntas sobre el tema del “ahorro para el retiro”, para poder conocer más sobre su postura ante éste tema, y la aplicación que usted le da en su vida diaria.

49. ¿Sabe usted lo que es una AFORE? *Espere a que el encuestado responda y seleccione la opción que más se aproxime a su respuesta.*

- 1 Son vehículos de ahorro para el retiro. Se dedican a manejar los fondos para el retiro de los trabajadores.
 2 Es una institución dedicada a apoyar las finanzas de los trabajadores. AFORE significa “Asociación Financiera Orientada al Empleado”
 3 Ninguna de las anteriores. Una AFORE es: _____
 88 No. La verdad desconozco que es una AFORE.
 99 NR

50. En México, ¿usted sabe a qué edad se puede retirar un trabajador por vejez?

- A los _____ años 88 NS 99 NR

51. ¿Está usted registrado en alguna AFORE?

- 1 Sí, mi AFORE es: _____ 5 No sé si tengo AFORE → **Pase a 56**
 2 Sí, pero no sé cuál es 88 NS → **Pase a 56**
 3 No → **Pase a 56** 99 NR → **Pase a 56**
 4 No tengo AFORE → **Pase a 56**

52. ¿Cuáles fueron las principales razones por la que usted eligió (o se mantuvo en) su AFORE actual? *Seleccionar todas las que mencione el encuestado.*

- 1 Recomendado por un familiar/ amigo 7 Confío en la estabilidad de la AFORE
 2 Recomendado por un compañero de trabajo 8 Mayor accesibilidad a sucursales
 3 Mi empleador ofrece/propuso esa AFORE 9 Me la asignó la CONSAR
 4 Las comisiones son bajas 10 Buen servicio
 5 Tengo otras cuentas en el mismo banco 11 Otra: _____
 6 Me da el mayor rendimiento 99 NR

53. ¿Hizo usted cambio de AFORE durante los últimos 6 meses?

- 1 Sí 2 No 88 NS 99 NR

54. ¿Ha revisado el estado de cuenta de su AFORE en los últimos 6 meses?

- 1 Sí 2 No 88 NS 99 NR

55. En caso de fallecimiento, ¿Qué considera usted que pasa con su ahorro para el retiro? *Escuche la respuesta del encuestado y anote la indicada*

- 1 Se pierde
 2 Se usa para darle una pensión a mi cónyuge
 3 Se usa para darle una pensión a mis hijos
 4 Se lo dan a [la persona que yo decidí al inscribirme a una AFORE]
 5 Otro: _____
 88 NS
 99 NR

56. ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación: “Espero que otras personas, como mis hijos, me ayuden a pagar mis gastos en el futuro, cuando me retire”?

- 1 De acuerdo 88 NS
 2 En desacuerdo 99 NR
 3 Ni acuerdo ni desacuerdo

57. ¿Ha calculado alguna vez cuánto dinero necesitara para su retiro?

- 1 Sí
 2 No
 99 NR

58. Actualmente, ¿está siguiendo algún plan para ahorrar para su retiro?

- 1 Sí → ¿Cuál? _____
 2 No → ¿Por qué? _____
 99 NR

SECCIÓN 4. Datos demográficos y generales

Para terminar la encuesta, nos gustaría recabar algunos datos demográficos suyos, únicamente con fines estadísticos:

59. ¿Cuántos años cumplidos tiene? *Anote el número.*

_____ años 99 NR

60. ¿Cuál fue el último nivel de estudios que aprobó en la escuela? *Lea las opciones y marque la indicada.*

- 1 Ninguno 5 Licenciatura
 2 Primaria 6 Posgrado
 3 Secundaria 99 NR
 4 Bachillerato

61. ¿Actualmente, cuál es su estado civil? *Lea las opciones y marque la indicada.*

- 1 Es soltero(a)?
- 2 Es casado(a)?
- 3 Vive en unión libre?
- 4 Es divorciado/separado?
- 5 Es viudo?
- 99 NR

62. Además de usted, actualmente...? *Anote los números.*

| | | |
|----|--|----------|
| a. | cuántas personas mayores de 18 años viven en su hogar? | personas |
| b. | cuántas personas menores de 18 años viven en su hogar? | personas |
| c. | Cuántas personas de su hogar residen fuera del país? | personas |

63. ¿La casa donde usted vive es... *Lea las opciones y marque la indicada*

- 1 Propia y la está pagando?
- 2 Propia y está pagada?
- 3 Rentada?
- 4 Prestada?
- 5 Otro (especifique): _____
- 88 NS
- 99 NR

64. Si usted tuviera que calificar su nivel personal de educación financiera, ¿en cuál de las siguientes categorías se ubicaría?

- 1 Excelente nivel de conocimientos y habilidades
- 2 Buen nivel de conocimientos y habilidades
- 3 Nivel de conocimientos y habilidades satisfactorio
- 4 Nivel de conocimientos y habilidades insatisfactorio
- 5 No tengo nada de experiencia en la materia
- 99 NR

65. Por favor indíquenos si su hogar cuenta con....

Servicios

- i. línea telefónica fija? 1 Sí 2 No
- ii. teléfono móvil o celular? 1 Sí 2 No ¿Cuántos? _____
- iii. televisión de paga? 1 Sí 2 No
- iv. Internet? 1 Sí 2 No

Vehículos

- v. automóvil? 1 Sí 2 No ¿Cuántos? _____

66. ¿Durante la semana pasada usted...? *Lea las opciones y marque la indicada.*

- 1 Trabajó? → **Pase a 67**
- 2 No trabajó, pero tenía trabajo? → **Pase a 67**
- 3 Buscó trabajo? → **Pase a 68**

- 4 Era estudiante? → **Pase a 68**
- 5 Se dedicó a los quehaceres del hogar? → **Pase a 68**
- 6 Estaba jubilado/pensionado? → **Pase a 68**
- 7 Tenía una condición laboral distinta de las anteriores? → **Pase a 68**
- 99 Prefiere no responder → **Pase a 68**

| |
|---|
| <p>67. ¿Cómo definiría su título laboral? <i>Lea las opciones y marque la indicada.</i></p> <p>Patrón/empresario...1 Profesional independiente...2 Trabaja por su cuenta...3 Trabaja por un salario con personal a cargo...4 Trabaja por un salario, sin personal a cargo...5 Trabaja a comisión ...6 Jornalero o campesino ...7 Otro...8 NR...99</p> |
| Código |
| |
| |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>68. Aproximadamente, ¿en cuánto calcula el ingreso total de su hogar al mes? <i>Anote el número.</i></p> <p>NS... 888888 NR...999999</p> <p>Pregunte 83 solamente si el entrevistado no responde a esta pregunta, si no, pase a 84.</p> | <p>69. De manera aproximada, ¿en qué categoría ubicaría usted el ingreso total de su hogar al mes? <i>Lea las opciones y marque la indicada.</i></p> <p>\$0 - \$2000 ...1 \$2001 - \$3000...2 \$3001 - \$4500...3 \$4501 - \$6500...4 \$6501 - \$10000...5 \$10001 - \$15000...6 \$15001 - \$20000...7 \$20001 - \$25000...8 Más de \$25000...9 NR ...99</p> | <p>70. Aproximadamente, ¿en cuánto calcula el gasto total de su hogar al mes? Por favor incluya todos sus gastos (Gasto en alimentos, vivienda, vestimenta, colegiaturas, etc.) <i>Anote el número.</i></p> <p>NS... 888888 NR...999999</p> <p>Pregunte 85 solamente si el entrevistado no responde a esta pregunta, si no, pase a 86.</p> | <p>71. De manera aproximada, ¿en qué categoría ubicaría usted el gasto total de su hogar al mes? (Gasto en alimentos, vivienda, vestimenta, colegiaturas, etc.) <i>Lea las opciones y marque la indicada.</i></p> <p>\$0 - \$2000 ...1 \$2001 - \$3000...2 \$3001 - \$4500...3 \$4501 - \$6500...4 \$6501 - \$10000...5 \$10001 - \$15000...6 \$15001 - \$20000...7 \$20001 - \$25000...8 Más de \$25000...9 NR ...99</p> |
| Monto (\$) | Código | Monto (\$) | Código |
| | | | |

72. Por favor indíqueme si en los últimos 6 meses, usted o algún miembro de su hogar recibió algún apoyo (monetario o en especie) del Programa Oportunidades o de familiares en el extranjero. *Seleccionar la opción que aplique:*

- 1 Oportunidades
- 2 Transferencias del extranjero de familiares o amigos
- 3 Ambos
- 4 Ninguno
- 88 NS
- 99 NR

73. En los últimos 6 meses, ¿acudió a los talleres de Educación Financiera de BBVA Bancomer “Adelante con tu Futuro”?

- 1 Sí 2 No → **pase a 93** 88 NS → **pase a 93** 99 NR → **pase a 93**

74. Cuando asistió a los talleres, ¿cursó los dos módulos sobre “Ahorro” y “Crédito”?

- 1 Sí. Tomé ambos módulos
- 2 Únicamente tomé el de AHORRO
- 3 Únicamente tomé el de CRÉDITO
- 88 NS
- 99 NR

75. El taller impartido por BBVA Bancomer, ¿le pareció útil?

- 1 Muy útil
- 2 Poco útil
- 3 Nada útil
- 88 NS
- 99 NR

¿Por qué? _____

76. En escala del 1 a 10, donde 10 es la calificación perfecta, ¿cómo calificaría el desempeño general del instructor que le impartió el taller? _____

77. En escala del 1 a 10, donde 10 es la calificación perfecta, ¿cómo calificaría la calidad del contenido de éstos talleres? _____

78. En los últimos 6 meses, ¿acudió o tomó algún otro curso de Educación Financiera?

- 1 Sí → ¿Cuál? _____
- 2 No
- 88 NS
- 99 NR