

**IPSOS - NAPOLEÓN FRANCO**
14-0387941 – Inclusión Financiera Microempresas

Número de planilla			
Número de registro			
Cuestionario No			
IDM			
IDENTIFICADOR	Sector	Secc.	Manz.
De la manzana:			
de Microemp			

Hora de inicio (formato militar):

Hora de terminación (formato militar):

Fecha de la encuesta: DD MM AA
14

REGISTRO DE RECORRIDO																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80

Cuadro rechazos	Entrevistado abandona	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Microempresario no atiende	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Microempresario rehúsa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Entrevistado seleccionado rehúsa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

DATOS DEL ENCUESTADOR / SUPERVISOR / COORDINADOR			
Entrevistador:		C.C.:	
Supervisor:		C.C.:	
Coordinador:		C.C.:	
Fecha de Supervisión:	/	/ 2014	Fecha de Revisión: / / 2014

Revisor de Crítica	
Nombre:	
C.C.:	

Revisada	Tabulada	Rev. Final
Supervisión:	Presencial 1	Directa Personal 2
		No supervisada 4

Encuesta verificada	Sí	1	No	2
Nombre:				
C.C.:				
Fecha Verificación:				

RESULTADO	Anulado	1	No contactado	4
	Efectivo	3	No colabora	5
TIPO VERIFICACIÓN	Audio	3	Telefónica	2

DEMOGRÁFICOS

Sector económico	Tipo de Micro-empresa	Estrato	NSE	REGIÓN	FRANJA CAMPO	Número de visitas
Servicio	1 Formal	1	Inclusión forzo- sa Urbana	1 NSE 1	1 Atlántica	1 Una
Industria	2 No formal	2	Rural	2 NSE 2	2 Bogotá	2 Dos
Comercio	3	3		3 NSE3	3 Central	3 Tres
		4		4 NSE 4	4 Oriental	4 Más de tres
		5		5 NSE 5	5 Pacífica	
		6		6 NSE 6	6 Sur-oriental	
					1 0800 a 1200	1
					2 1201 a 1500	2
					3 1501 a 1800	3
					4 1801 a 0759	4

MUNICIPIOS					
Cod.	Nombre	Cod.	Nombre	Cod.	Nombre
5002	Abejorral	15226	Cuitiva	5001	Medellín
5040	Anori	76243	El Águila	52399	Mosquera
8001	Barranquilla	68255	El Playón	8520	Palmar De Varela
68092	Betulia	47288	Fundación	47570	Puebloviejo
11001	Bogotá	5353	Hispania	13650	San Fernando
68001	Bucaramanga	41378	La Argentina	5658	San José De La Montaña
76001	Cali	52381	La Florida	23686	San Pelayo
25151	Cáqueza	17388	La Merced	19807	Tibio
73200	Coello	27413	Lloro	73870	Villahermosa
54223	Cucutilla	73443	Mariquita	50001	Villavicencio
				25875	Villeta

Presentación/ selección de la persona entrevistada

Buenos días/ tardes/ noches, mi nombre es _____ (**ENC: MENCIONE SU NOMBRE**), y trabajo para IPSOS - NAPOLEÓN FRANCO, empresa internacional dedicada a conocer, a través de encuestas, la opinión de personas como Usted acerca de diferentes temas. Estamos realizando una encuesta nacional para la Banca de las Oportunidades que es una entidad del gobierno nacional. Hemos seleccionado al azar este negocio, para invitarlo a participar en esta investigación de manera voluntaria. Necesito hablar con el dueño/ administrador de este negocio.

Cuando esté con la persona, haga la presentación anterior nuevamente si es necesario, y continúe.

La encuesta tarda en promedio 45 minutos y las respuestas que nos suministre serán confidenciales y reservadas, por lo que nadie sabrá lo que usted respondió en cada una de las preguntas; la información sólo será analizada de forma estadística y agrupada. El objetivo de la encuesta es recoger datos relacionados con el uso que hacen los microempresarios del dinero y de las entidades financieras, y así apoyar al gobierno colombiano a mejorar estos servicios; por ello su participación es muy importante. Ud. no corre ningún riesgo de seguridad por respondernos esta encuesta. Si desea confirmar la veracidad de este estudio, puede comunicarse al teléfono 3769400 en Bogotá, y preguntar por las personas del área de Opinión Pública, en las extensiones 530 Ruth Rosales.

FILTROS

(1.)

F1. ¿Podría ayudarme?

- 1 Sí → **ENC: Pase a F3**
- 2 No

(2.)

F2. ¿Podría decirme por qué no desea participar?

- 1 No tiene tiempo en este momento → **ENC: agende otra visita, y registre como corresponda en RESULTADO DE VISITAS**
- 2 No puede dejar de atender/ descuidar el negocio por responder una encuesta → **ENC: Explíquelo al entrevistado que la encuesta puede ir respondiéndose poco a poco, cuando no haya clientes; que Ud. puede esperar a que esté desocupado; que Ud. se adapta al tiempo que tenga disponible y busque lograr la participación de la persona; si el encuestado prefiere otro momento, agenda una nueva cita. Si definitivamente rehúsa participar, señale en el cuadro de contacto de la encuesta.**
- 3 Tiene alguna duda/ preocupación / no le gusta responder encuestas → **ENC: Aclare las dudas y busque lograr la participación de la persona. Si definitivamente rehúsa participar, registre en el cuadro de contacto de la encuesta.**

(3.)

F3. Sólo para confirmar, ¿Ud. es el dueño/ administrador de este negocio/Gerente? **RU**

- 1 Dueño
- 2 Administrador
- 3 Gerente
- 4 No → **ENC: Solicite hablar con el propietario o administrador y vuelva a empezar, o fije una cita para volver en otro momento, cuando este el dueño, administrador o gerente.**

RESULTADO DE VISITAS

RESULTADOS VISITA 1
01 Encuesta efectiva
02 Microempresario rehúsa participar en la encuesta → ENC: Registre, y reemplace
03 Reprogramar la entrevista (F2– cód. 1 ó cod. 2) → ENC: Registre datos de programación visita 2.
04 Entrevistado incumple la cita en 2ª vista → (F3 – cód. 4) ENC: Registre datos de programación visita 3.

PROGRAMACIÓN VISITA 2
Día: _____ Mes: _____
Hora: _ _ : _ _
Firma del supervisor certificando cumplimiento de la visita 2: _____

(4.)

R1_F1. ¿Podría ayudarme?

- 1 Sí → **ENC: Pase a F3**
- 2 No

(5.)

R1_F2. ¿Podría decirme por qué no desea participar?

- 1 No tiene tiempo en este momento → **ENC: agende otra visita, y registre como corresponda en RESULTADO DE VISITAS**
- 2 No puede dejar de atender/ descuidar el negocio por responder una encuesta → **ENC: Explíquelo al entrevistado que la encuesta puede ir respondiéndose poco a poco, cuando no haya clientes; que Ud. puede esperar a que esté desocupado; que Ud. se adapta al tiempo que tenga disponible y busque lograr la participación de la persona; si el encuestado prefiere otro momento, agenda una nueva cita. Si definitivamente rehúsa participar, señale en el cuadro de contacto de la encuesta.**
- 3 Tiene alguna duda/ preocupación / no le gusta responder encuestas → **ENC: Aclare las dudas y busque lograr la participación de la persona. Si definitivamente rehúsa participar, registre en el cuadro de contacto de la encuesta.**

(6.)

R1_F3. Sólo para confirmar, ¿Ud. es el dueño/ administrador de este negocio/Gerente? **RU**

- 1 Dueño
- 2 Administrador
- 3 Gerente
- 4 No → **ENC: Solicite hablar con el propietario o administrador y vuelva a empezar.**

RESULTADOS VISITA 2
01 Encuesta efectiva
02 Microempresario rehúsa participar en la encuesta → ENC: Registre, y reemplace
03 Reprogramar la entrevista (F2 – cód. 1 ó cod. 2) → ENC: Registre datos de programación visita 3.

PROGRAMACIÓN VISITA 3
Día: _____ Mes: _____
Hora: __ __ : __ __
Firma del supervisor certificando cumplimiento de la visita 3: _____

(7.)

R2_F1. ¿Podría ayudarme?

- 1 Sí → **ENC: Pase a F3**
- 2 No

(8.)

R2_F2. ¿Podría decirme por qué no desea participar?

- 1 No tiene tiempo en este momento → **ENC: agende otra visita, y registre como corresponda en RESULTADO DE VISITAS**
- 2 No puede dejar de atender/ descuidar el negocio por responder una encuesta → **ENC: Explíquelo al entrevistado que la encuesta puede ir respondiéndose poco a poco, cuando no haya clientes; que Ud. puede esperar a que esté desocupado; que Ud. se adapta al tiempo que tenga disponible y busque lograr la participación de la persona; si el encuestado prefiere otro momento, agenda una nueva cita. Si definitivamente rehúsa participar, señale en el cuadro de contacto de la encuesta.**
- 3 Tiene alguna duda/ preocupación / no le gusta responder encuestas → **ENC: Aclare las dudas y busque lograr la participación de la persona. Si definitivamente rehúsa participar, registre en el cuadro de contacto de la encuesta.**

(9.)

R2_F3. Sólo para confirmar, ¿Ud. es el dueño/ administrador de este negocio/Gerente? **RU**

- 1 Dueño
- 2 Administrador
- 3 Gerente
- 4 No → **ENC: Solicite hablar con el propietario o administrador y vuelva a empezar**

RESULTADOS VISITA 3

- 01 Encuesta efectiva
- 02 Microempresario rehúsa participar en la encuesta → **ENC: Registre, y reemplace**
- 03 Entrevistado incumple la cita en 3ª vista → **ENC: Registre, y reemplace**

FF1. Para comenzar me podría decir cuántos empleados, tiene este negocio incluyendo los de las sucursales si las tiene?_____ **(SOLO ACEPTE RANGO DE 1 A 10, DE LO CONTRARIO TERMINE)**

(10.)

[Dem.] **FF2** ¿podría contarme a qué se dedica este negocio, qué tipo de negocio es? **ENC: Escriba textualmente la respuesta.**

Tipo de negocio: _____

ENC: SOLICITE VER EL RUT Y ESCRIBA EL CÓDIGO DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL, EN LOS SIGUIENTES CAJONES

[][][][]

(11.)

[Dem.] **FF3.** **ENC: Entregue tarjeta VENTAS.** Pensando en una semana normal, ¿aproximadamente cuánto vende su negocio semanalmente? **RU** → **ENC: Verifique nivel de ventas para determinar si es una microempresa o no.**

- | | |
|---|---|
| 1 Menos de \$1 millón | 7 Entre \$20 millones 1 y \$40 millones |
| 2 Entre \$1millon 1 y \$2 millones | 8 Entre \$40 millones 1 y \$66 millones |
| 3 Entre \$2 millones 1 y \$5 millones | 9 Más de \$66 millones → ENC: Termine |
| 4 Entre \$5 millones 1 y \$ 8 millones | 91 Varía o depende del mes |
| 5 Entre \$8 millones 1 y \$12 millones | 93 No responde → ENC: Insista, y explique el carácter confidencial de esta información. Si definitivamente no le responden, termine y registre en su planilla. |
| 6 Entre \$12 millones 1 y \$20 millones | |

(12.)

[Dem.] **FF4.** **ENC: Sólo si le dicen que varía/ depende de la semana (COD 91 en FF3).** Hagamos un cálculo aproximado. Dígame... **(ENC: ASEGÚRESE QUE LA CANTIDAD REGISTRADA EN 1 ES MAYOR QUE LA REGISTRADA EN 2)**

1) ¿Cuánto vende en promedio en una semana de buenas ventas?

\$|_|_|_|. |_|_|_|_|. |_|_|_|_|

2) ¿Y cuánto vende en una semana de ventas bajas? \$|_|_|_|. |_|_|_|_|. |_|_|_|_|

Instrucciones para procesamiento: Calcule el promedio entre A y B. El resultado de ese promedio, debe ser ubicado en uno de los rangos de la pregunta anterior, reemplazando el código 91.

(13.)

[Dem.] **FF5.** Dependiendo de las características de cada negocio, algunos tienen una serie de documentos o requisitos, mientras que otros no. De los que voy a leerle, ¿cuáles tiene su negocio actualmente? **(ENC: LEA). RM**

- 1 Licencia de funcionamiento dada por la alcaldía o alguna entidad del municipio, como los bomberos p.ej.
- 2 RUT (Registro Único Tributario) o NIT (Número de Identificación Tributaria)
- 3 Inscripción a Cámara de Comercio o Registro Mercantil. **ENC: PASE A FF6**
- 90 Ninguno

ENC: SI LA RESPUESTA EN FF5 ES CODIGO 1 , 2 ó 90 : REGISTRE EN DEM TIPO DE EMPRESA NO FORMAL. COD 2 → Y PASE A D1

SI LA RESPUESTA ES 1, 2 Y ADEMÁS 3, HAGA FF6

^(14.)
[Dem.] **FF6** ¿Cuándo hizo la última actualización de la cámara de comercio o registro mercantil? (ENC LEA). RU

- 1 Hace más de un año. **REGISTRE DEM TIPO DE EMPRESA NO FORMAL. COD 2**
- 2 Hace menos de un año. **REGISTRE DEM TIPO DE EMPRESA FORMAL. COD 1 (ENC: SOLICITE EL CERTIFICADO Y VALIDE ESTÁ INFORMACIÓN)**
- 3 No recuerdo. **(ENC: solicite revisar el registro para confirmarlo. Usualmente las microempresas tienen exhibido este registro asegúrese que esté vigente). SI NO LO TIENE, O NO ESTÁ VIGENTE REGISTRE en DEM TIPO DE EMPRESA NO FORMAL. COD 2).**

DATOS DEMOGRÁFICOS

Del establecimiento

^(15.)
[Dem.] D1. **ENC:** Sobre este local o establecimiento, por favor dígame... **ENC: Lea. RU**

- 1 Es su misma vivienda
- 2 Está en su vivienda, pero es un local independiente
- 3 Es un local comercial, Ud. vive en otra parte diferente

^(16.)
[Dem.] D2. Además de este local, ¿su negocio tiene algún otro local? Puede ser otra sucursal o una bodega o depósito p.ej. **ENC: Lea. RU**

- 1 Sí tiene una sucursal, bodega o depósito → D2A. ¿Cuántas tiene? |__|__|^(17.)
- 2 No tiene otros. Es el único local

^(18.)
[Dem.] D3. En su negocio, Ud.... **ENC: Lea. RU**

- 1 Trabaja solo. Es decir, no tiene empleados, familiares u otros que le ayuden.
- 2 Tiene al menos 1 empleado. **D3A** ¿Cuántos empleados, familiares u otros que le ayudan tiene, sin contar al propietario? : |__|__|^(19.)

^(20.)
[Dem.] D4. Algunos empresarios mantienen separados los ingresos, gastos y en general el dinero de su negocio, de los ingresos, gastos y dinero personales o del hogar. Otros no lo hacen. ¿Ud. qué hace? **RU ENC. LEA**

- 1 Mantiene separado lo del negocio
- 2 No mantiene separado lo del negocio
- 92 No sabe

^(21.)
[Dem.] D5. ¿Cuántos años tiene este negocio? No me refiero a hace cuanto se dedica a este tipo de trabajo, sino específicamente hace cuánto comenzó este negocio actual. **ENC: No lea. RU**

- | | |
|---------------------------|---|
| 1 Menos de 6 meses | 4 Más de 3 y hasta 5 años |
| 2 Entre 6 meses - 1 año | 5 Más de 5 y hasta 10 años |
| 3 Más de 1 y hasta 3 años | 6 Más de 10 años → D5A ¿Cuántos? __ __ |

Del entrevistado

^(22.)
[Dem.] D6. **ENC: NO pregunte; señale como corresponda. El entrevistado es...**

- 1 Hombre
- 2 Mujer

(23.)

[Dem.]D7. ¿Cuántos años tiene Ud.?

Edad: |__|__| años

(24.)

[Dem.] D8. ¿Cuál es el máximo nivel educativo que Ud. ha alcanzado hasta ahora? **ENC: Lea. RU**

- | | | | |
|---|---------------------|----|---|
| 1 | Ninguno | 5 | Universidad |
| 2 | Primaria | 6 | Posgrado (especialización/ maestría/ doctorado) |
| 3 | Secundaria | 92 | NS |
| 4 | Técnica/tecnológica | 93 | NR |

ACCESO

(25.)

[AC1, AC7] **Ac1. ENC: Entregue tarjeta Ac1.** Usando las opciones de esta tarjeta, ¿qué tan cerca de donde esta empresa tiene su sede/ local le queda cada uno de los siguientes puntos de contacto de una entidad financiera que le sirva a Ud. si necesita hacer alguna transacción financiera relacionada con su negocio? **ENC: Lea y rote. RU por cada entidad de la tabla**

Rote	ENC: Lea: Que tan cerca le queda...	Cerca: podría irse a pie	Lejos: tendría que tomar algún medio de transporte	Tendría que ir a otro municipio; aquí no hay	NS
(26.) ()	1. Una oficina de entidad financiera (banco, compañía de financiamiento o cooperativa financiera)	1	2	3	92
(27.) ()	2. Un corresponsal bancario (un negocio, por ejemplo una tienda/ papelería etc., donde puede hacer transacciones financieras)	1	2	3	92
(28.) ()	3. Una oficina de una ONG microfinanciera (Organización No Gubernamental, microfinanciera/ que otorga créditos)	1	2	3	92
(29.) ()	4. Una empresa de giros	1	2	3	92
(30.) ()	5. Un cajero electrónico de cualquier entidad financiera	1	2	3	92

PLANIFICACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO

(31.)

[AB3] **IP4.** Algunos tipos de negocios hacen la mayoría de sus ventas en alguna o algunas temporadas especiales y el resto del año tienen pocas ventas. ¿Su negocio es de ventas de temporada o realmente vende más o menos lo mismo durante la mayoría del año? **RU**

- 1 Es de ventas de temporada → **ENC: Pase a IP3**
- 2 Vende más o menos lo mismo la mayoría del año.
- 93 No responde

(32.)

[AhB1, CrB1, CrC6] **IP2** En los últimos 12 meses a su negocio le ha pasado que las ventas mensuales no son suficientes para cubrir los gastos del mismo mes? **ENC: Lea. RU**

- 1 Si
- 2 No → **ENC: Pase a P0**
- 93 No responde → **ENC: Pase a P0**

(33.)

[AhB1, AhB3, CrB1, CrC6] **IP3.** ¿Qué hace cuando las ventas de su negocio no son suficientes para cubrir los gastos, o cuando está en los meses que NO son de temporada de ventas? **ENC: Lea. Circule las respuestas SI RM**

- 1 Utilizar excedentes de ingresos de meses anteriores.
- 2 Empeñar cosas del negocio, como bienes, enseres, muebles o maquinaria
- 3 Realizar otras actividades productivas
- 4 Hipotecar algo, por ejemplo poner en hipoteca o en garantía contra préstamo la vivienda o el carro
- 5 Pagar tarde alguna cuenta; fallar en algún pago
- 6 Reducir los gastos (P.ej. reducir número de empleados)
- 7 Utilizar sus ahorros
- 8 Surtir el negocio o adquirir mercancías o materias primas fiadas o con crédito de proveedores
- 9 Acudir /solicitar un sobregiro
- 10 Solicitar un préstamo a una entidad financiera
- 11 Reestructurar / refinanciar las deudas del negocio (solicitar más plazo, compra de cartera de otro banco).
- 12 Solicitar un préstamo a familiares o amigos
- 13 Solicitar un préstamo a cadenas de ahorro o natilleras
- 14 Solicitar un préstamo a un prestamista (por ejemplo gota a gota)
- 15 Usaría la tarjeta de crédito personal para cubrir (sufragar) el gasto
- 16 Vender cosas del negocio, como bienes, enseres, muebles o maquinaria
- 89 Otra
- 92 NS
- 93 NR

PRODUCTOS TRANSACCIONALES

(34.)

[AC3, CrC3, SC3] P0. Ahora dígame: Sin importar si usted tiene productos financieros para su negocio, como cuenta de ahorro, cuenta corriente, créditos o seguros, ¿cuáles son los criterios más importantes para elegir estos productos? ENC: NO SE PREOCUPE SI NO TIENE PRODUCTOS FINANCIEROS, LO QUE NOS INTERESA ES CONOCER SU OPINIÓN: RM. NO lea opciones

1 Bajos costos	9 Recibir una buena asesoría
2 Cuota fija /Que no aumente la deuda en el tiempo	10 Seguro fácil de entender
3 Que presten el monto que se solicita	11 Seguro fácil de adquirir
4 Que la entidad financiera quede cerca	12 Seguro fácil de reclamar
5 Que se puedan pagar en varios sitios (corresponsal bancario, oficina, internet, etc.)	13 Seguros con buena cobertura / pocas exclusiones
6 Que no pidan tantos requisitos.	14 Seguro fácil de pagar y renovar
7 Que respondan rápido a la solicitud del crédito / Que el estudio de crédito y el desembolso sean rápidos.	15 La posibilidad de acceder a otros servicios financieros (créditos, seguros, etc.)
8 Los beneficios que le ofrecen (interés que paga, incentivos, etc.)	16 Recibir buena atención
89 Otro. ¿Cuál? _____	

(35.)

[CDU1, AC4] DP1. De las siguientes opciones que podría tener para manejar el dinero en su negocio, ¿cuáles tiene Ud.? ENC: Lea. RM.

- 1 Cuenta de ahorros → **ENC: Pase a DP5**
- 2 Cuenta corriente, o cuenta de cheques → **ENC: Pase a DP5**
- 3 Efectivo

(36.)

[AC10] DP4. ¿Por qué actualmente no tiene Ud. ninguna cuenta de estas para manejar el dinero de su negocio? ENC: No lea. Registre como corresponda. RM. Profundice. ¿Alguna otra razón? ¿Algo más?

- | | |
|--|---|
| 1 Prefiero manejar el dinero de mi negocio en efectivo. | 5 La entidad financiera queda muy lejos (distancia) |
| 2 Es difícil abrir una cuenta: Trámites / Procedimientos / documentos requeridos muy complejos | 6 No sé qué se requiere para abrir una cuenta |
| 3 Es costoso tener una cuenta (4x1000, costo | 7 No sé a dónde se puede abrir una cuenta |
| | 8 No lo necesito |
| | 9 No confío en las entidades financieras |

- transacciones, tarjeta débito, etc) 89 Otra razón, ¿cuál? _____
- 4 Me exigen dejar un dinero en la cuenta (saldo mínimo)

ENC: Pase a MdP9.

(37.)

[CDU2] DP5 En un mes normal, ¿aproximadamente cuántas veces hace Ud. transacciones de su negocio con la(s) cuenta(s) que tiene? Puede ser depositar dinero Ud. mismo o que un cliente le haga un depósito, hacer algún pago desde esa cuenta, hacer o recibir transferencias, hacer retiros o en general cualquier transacción.

- | | | | |
|---|-------------------------|----|--------------------------|
| 1 | Menos de una vez al mes | 4 | Tres veces al mes |
| 2 | Una vez al mes | 5 | Más de tres veces al mes |
| 3 | Dos veces al mes | 92 | NS |
| | | 93 | NR |

(38.)

[CDC1] DP6. De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su(s) cuenta(s)? **RU. Señale en la tabla a continuación**

(39.)

[CDC2] DP7. ¿Por qué califica así su satisfacción con su(s) cuenta(s)? **ENC: No lea. RM. Señale en la tabla a continuación**

Preg.	Totalmente Insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DP6										
DP7	1 La cuota de manejo/tarjeta débito es costosa					1 Los cheques dan facilidad para pagar				
	2 Me cobran cada vez que hago un retiro					2 Me facilita el acceso a créditos				
	3 Me cobran el 4x1.000					3 Dispongo del dinero cuando lo necesito				
	4 Me exigen dejar un dinero en la cuenta (saldo mínimo)					4 No cobran cuota de manejo				
	5 El saldo en lugar de aumentar, disminuye					5 La cuenta no tiene ningún costo				
	6 La entidad financiera o el cajero o el corresponsal me queda lejos					6 La cuenta está exenta de 4x1.000				
	7 Las filas son largas, me quita tiempo					7 La plata de mi negocio está segura en una cuenta				
	8 No sé cómo usar mi cuenta					8 Me facilita la realización de pagos de mi negocio (puedo pagar por internet)				
	9 No sé para qué me sirve usar la cuenta					9 Puedo administrar mejor la plata de mi negocio				
	10 En la entidad financiera no me han atendido bien					10 En la entidad financiera me atienden bien				
	89 Otra razón. ¿Cuál?: _____					11 La cuenta me sirve para ahorrar los excedentes de mi negocio				
						12 La cuenta paga intereses				
						89 Otra razón. ¿Cuál?: _____				

(40.)

[CDC3] DP8. (Enc: entregue tarjeta DP8) ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió la cuenta que tiene para su negocio? **ENC: Lea. RU**

- | | |
|----|---|
| 1 | Consideré varios tipos de cuentas y de entidades financieras, antes de tomar mi decisión |
| 2 | Consideré varios tipos de cuentas de una sola entidad financiera, antes de tomar mi decisión |
| 3 | Averigüé, pero no había otras opciones para considerar. |
| 4 | No pude escoger: me tocó abrir esta cuenta para acceder a otros servicios financieros, como un crédito, |
| 5 | No consideré ninguna otra opción |
| 92 | NS |

93 NR

(41.)

[EF11] DP10. Sin decirme la cantidad, ¿Ud. sabe cuánto le cobra su entidad financiera por tener allí esa cuenta? **RU**

1 Sí 2 No

(42.)

[EF5] DP11. Ud. Sabe qué es el cobro del 4x1.000?

 1 Sí
 2 No → Pase a MdP1

(43.)

[EF6] DP12. ¿Ud. sabe si su cuenta está exenta del cobro del 4 x 1.000? **ENC: No lea. RU**

 1 Sí
 2 No

MEDIOS DE PAGO/ PdC y Tecnología

(44.)

[PdCU1, PdCU2] MdP1. Cuando Ud. necesita sacar efectivo de la cuenta de su negocio, ¿cómo lo hace normalmente? **ENC: Lea. RU**

 1 Sacar de un cajero electrónico
 2 En la oficina de la entidad financiera
 3 A través de un corresponsal bancario

 4 **ENC: No lea.** No saca dinero

 92 **ENC: No lea.** NS

93 NR

(45.)

[MU1] MdP2 ENC: Entregue tarjeta MdP2. Ahora voy a pedirle que me cuente cómo es la forma en la que más frecuentemente hace algunos pagos de su negocio, usando las opciones de esta tarjeta. **ENC: Lea y rote. RU por cada línea.**

Rote	LEA	Con efectivo	Directamente desde mi cuenta (p.ej. pagando con una tarjeta débito o crédito en un datafono, , débito automático o cheque)	Pagó desde mi teléfono celular	Por Internet	Personalmente no hago ese tipo de pagos
(46.) ()	1. Pago de servicios públicos <u>de su negocio</u> , como electricidad, agua o teléfono	1	2	3	4	90
(47.) ()	2. Pagos de proveedores/surtido del negocio	1	2	3	4	90
(48.) ()	3. Pago de empleados	1	2	3	4	90
(49.) ()	4. Pago de arriendo del local donde opera su negocio	1	2	3	4	90

ENC: No pregunte; señale como corresponda según pregunta anterior, para ver cómo continuar

Marcó EFECTIVO (código 1) En dos o más opciones de la tabla anterior → Continúe
 Marcó EFECTIVO (código 1) en una o menos opciones de la tabla → **ENC: Pase a MdP5**

(50.)

[MU3] MdP4. ¿Por qué razones hace la mayoría de los pagos de su negocio en efectivo? **RM. ENC PROFUNDICE. NO LEA**

1. Porque me dan descuentos por pago en efectivo
2. Porque no me aceptan otros medios de pago
3. No tengo cuentas bancarias
4. Siempre he manejado mi dinero en efectivo
5. Porque el efectivo me gusta más
6. Porque así administro mejor los pagos de mi negocio
7. No me cobran el 4 por 1.000
8. Porque el banco cobra por usar las cuentas
9. Porque no sé cómo hacer pagos con las cuentas
10. Es más seguro
11. Para que no me cobren impuestos
- 89 Otros cuál? _____

ENC: Pase a MdP9

(51.)

[MU4] MdP5. ENC: MUESTRE TARJETA MdP5 ¿Cuál es la principal razón por la que hace pocos o ninguno de los pagos de su negocio en efectivo? **RU**

1. Es más seguro, no tengo que andar con plata en efectivo
2. Ahorro tiempo y plata, no tengo que desplazarme para realizar cada pago, hacer filas, etc.
3. Así administro mejor las cuentas de mi negocio
4. Porque así tengo registro de mis transacciones
5. Es más fácil hacer los pagos a través de la cuenta

(52.)

[MU5] MdP9. ¿Cuáles de estas formas de pago acepta en su negocio? **ENC: Lea. RM**

1 Efectivo (ENC: Haga MdP10)	6 Tarjeta de crédito (ENC: Haga MsP11)
2 Cheque	7 Pagos por internet
3 Transferencia bancaria	8 Pagos a través del celular
4 Facturas, para ser pagadas por sus clientes a los 15, 30 o más días	9 Vende a crédito y/o fiado
5 Tarjeta débito (ENC: Haga MdP11)	89 Otra, ¿cuál? _____

ENC: Realice las siguientes preguntas de acuerdo con la opción marcada en la pregunta anterior. Si responde diferente de 1, 5 y 6 pase a MdP15

(ENC: Haga MdP10 si en la MdP9, marcó únicamente cod 1 efectivo)

(53.)

[MU8]MdP10. Veo que Ud. Sólo recibe efectivo en su negocio. ¿Por qué no recibe otros medios de pago?

1. Porque no tengo cuentas bancarias
2. Porque si recibo cheque me toca ir al banco a cambiarlo o consignarlo
3. Porque me cobran una comisión por recibir otros medios de pago (cheque)
4. Porque no confío en las entidades financieras
5. Porque no sé cómo recibir pagos con los otros medios de pago/ no tengo datafono para recibir otros medios de pago
6. Porque mis clientes sólo me pagan en efectivo
- 89 Otro, cuál? _____

ENC: Pase a MdP15

ENC: Haga MdP11 si en MpD9 marcó cod. 5 o 6. Tarjeta débito o tarjeta crédito y cualquier otra

(54.)

[MB1] MdP11. Desde que Ud. recibe pagos con tarjeta débito o crédito, ¿las ventas de su negocio han aumentado, se han mantenido igual o han bajado? **RU**

- 1 Han aumentado
- 2 Se han mantenido igual
- 3 Han bajado
- 96 No aplica. Ha recibido estos medios de pago desde que inició su negocio

(55.)

[MU7] MdP12. Si tuviera que hacer un cálculo aproximado, ¿qué tanto de las ventas de su negocio son en efectivo? (**ENC: Lea**) **RU**

- 1 Casi todas las ventas son en efectivo → **ENC: Pase a MdP15**
- 2 Más o menos la mitad de las ventas son en efectivo
- 3 Pocas ventas son en efectivo
- 92 No sabe → **ENC: Pase a MdP15**

(56.)

[PdCU5] MdP15. ¿Sabía que se puede utilizar el celular para hacer transacciones financieras como p.ej.: enviar o recibir dinero, hacer o recibir pagos, etc.? **RU**

- 1 Sí sabía
- 2 No sabía → **ENC: Pase a MdP17. Excluyente con MdP9_8**

(57.)

[PdCU3] MdP16 ¿Alguna vez ha usado su celular para hacer cualquier transacción financiera?

- 1 Sí → **ENC: Pase a MdP19**
- 2 No

(58.)

[AC10, PdCU6] MdP17 ¿Le gustaría utilizar su celular para hacer transacciones financieras?

1. Sí me gustaría
2. No me gustaría

(59.)

[AC10, PdCU7] MdP18 ¿Por qué-____ (SI/NO) le gustaría utilizar el celular para hacer transacciones financieras? (**ENC: Lea**) **RM**

1 Sí	2 No
1. Es fácil.	1. No sé cómo hacer transacciones financieras con mi celular
2. Es barato	2. Prefiero seguir utilizando otros medios de pago (internet, etc.)
3. Es seguro.	3. Mi teléfono celular no tiene las opciones/ tecnología que se requieren para eso.
4. Las transacciones se pueden hacer a cualquier hora.	4. Me parece inseguro hacer transacciones financieras por celular.
5. Las transacciones se pueden hacer desde cualquier lugar.	5. Las redes de celulares no son confiables y las transacciones se caen.
6. Permite ahorrar tiempo.	6. No tengo productos en una entidad financiera.
7. Me gusta usar las nuevas tecnologías	7. No tengo teléfono celular.
89 Otra razón. ¿Cuál?: _____	8. La tecnología no es para mí
	89 Otra razón. ¿Cuál?: _____

(60.)

PdCU8] MdP19. ¿Sabía que se puede utilizar internet para hacer transacciones financieras como p.ej.: enviar o recibir dinero, hacer pagos, etc.?

- 1 Sí sabía
- 2 No sabía → **ENC: Pase a MdP21. Excluyente con MdP9_8**

(61.)

[PdCU4] MdP20. ¿Alguna vez ha usado internet para hacer cualquier transacción financiera?

- 1 Sí → **ENC: Pase a AH1**
- 2 No

(62.)

[AC10, PdCU9] MdP21 ¿Le gustaría utilizar internet para hacer transacciones financieras?

1. Sí me gustaría
2. No me gustaría

(63.)

[AC8, PAC3, PdCU10] MdP22 ¿Por qué- ____ (SI/NO) le gustaría utilizar internet para hacer transacciones financieras? (**ENC: Lea**) **RM**

1 Sí	2 No
1. Es fácil	1. No tengo internet en mi negocio
2. Es barato	2. No sé usar el internet
3. Es seguro	3. No sé cómo hacer transacciones financieras por internet
4. Las transacciones se pueden hacer a cualquier hora	4. Prefiero seguir utilizando otros medios transaccionales tradicionales
5. Las transacciones se pueden hacer desde cualquier lugar	5. No confié en el internet para hacer transacciones financieras
6. Permite ahorrar tiempo	6. No tengo productos en una entidad financiera
7. Me gusta usar el internet	7. No me gusta el internet
89 Otra razón. ¿Cuál?: _____	89 Otra razón. ¿Cuál?: _____

AHORRO

(64.)

[AhU1, AhU2, AhU3, AhU4, AhU5] AH1. En los últimos 12 meses, desde ____ [**ENC: Mencione mes actual**] del año pasado hasta hoy, ¿ha estado separando o guardando dinero de su negocio de cualquiera de las siguientes formas? **RM. ENC: Lea. Circule las opciones que responda SI.**

- 1 Ahorra guardando dinero en el negocio, por ejemplo en una caja fuerte/alcancía
- 2 Ahorra en cadenas de ahorro o natilleras
- 3 Da dinero a la familia para ahorrar en su nombre
- 4 Ahorra en una pirámide
- 5 Ahorra de otra manera como compra de animales (ganado, cerdos, pollos), joyas y otros
- 6 Ahorra comprando propiedades (casas, apartamentos, lotes, locales, bodegas)
- 7 Presta sus ahorros a otros y les cobra un interés
- 8 Deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente
- 9 Tiene un CDT – Certificado de depósito a término fijo o una cuenta de ahorro a un plazo definido o con un propósito específico
- 10 Realiza inversiones financieras, tales como bonos, carteras colectivas o fondos de inversión colectiva, acciones, inversiones en el mercado hipotecario (titularizaciones, derechos fiduciarios), etc.
- 11 No ha estado ahorrando (incluye: No ahorro / mi negocio no da para ahorrar) → **ENC: Pase a AH7**

(65.)

[AhU6, AB3] AH2. ¿Cuál es el principal propósito de ese ahorro o inversión? **ENC: NO lea. RU. SI MENCIONA VARIAS INSISTE HASTA OBTENER EL PRINCIPAL PROPÓSITO.**

<ol style="list-style-type: none"> 1 Surtir el negocio para las temporadas altas. 2 Poder cubrir los gastos del negocio en meses en que los ingresos no son suficientes. 3 Ampliar el negocio: comprar nuevos activos, contratar más personal. 4 Iniciar otro negocio/actividad productiva 5 Los ahorros del negocio son para cubrir gastos normales del hogar. 6 Atender emergencias / imprevistos del negocio 	<ol style="list-style-type: none"> 7 Los ahorros del negocio son para cumplir las metas del hogar o personales: vivienda, educación, viajes, recreación, entretenimiento, carros, otros. 8 Pagar deudas del negocio 89 Otro, ¿cuál? 92 No sabe 93 No responde
<p>V1. ENC: Verifique respuestas a preg. AH1, para saber cómo proceder</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Hay señalada alguna respuesta de los códigos 8 a 10 → Continúe 2 No hay señalada alguna respuesta de los códigos 8 a 10 → Pase a AH6 	

(66.)

[AC1] AH3. De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con su ahorro en ____? **ENC: Mencione respuesta a preg. AH1.**

(67.)

[AC2] AH4 ¿Por qué califica así su satisfacción? **ENC: No lea. RM. Señale en la tabla a continuación**

Preg.	Totalmente insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AH4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque me hacen descuentos 2. El saldo mínimo que me exigen para mantener la cuenta es muy alto 3. No siempre puedo sacar en un cajero la cantidad que necesito para cubrir algunos pagos 4. El máximo que puedo sacar por cajero es muy bajito 5. Pierdo mucho tiempo cuando tengo que ir al banco a retirar 6. Porque no me cumplieron con lo prometido. Me estafaron 7. Teniéndolo en mi me lo gasto con facilidad y no puedo cumplir mis metas 89 Otro. Cuál? _____ 					<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque está seguro 2. Porque me ha servido para cumplir mis metas 3. Porque me ha abierto posibilidades de crédito cuando lo he necesitado 4. Porque me reconocen un interés 5. Porque tengo un colchón para emergencias (no gasto todo lo que gano) 6. Porque todos los días puedo tener el control de lo que he ahorrado 7. Porque las propiedades se valorizan 89 Otro. Cuál? _____ 				

(68.)

[AC3] AH5 ENC: MUESTRE TARJETA AH5 ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió la forma como iba a ahorrar? **ENC: NO Lea. RU.**

- 1 Consideró varios tipos de productos de ahorro y de entidades financieras, antes de tomar la decisión
- 2 Consideró varios productos de ahorro de una sola entidad financiera, antes de tomar la decisión
- 3 Averigüó, pero no había otras opciones para considerar
- 4 No consideró ninguna otra opción
- 92 NS
- 93 NR

ENC: Pase CR1

(69.)

[AC10] AH6. ¿Por qué no tiene sus ahorros o inversiones en una entidad financiera? **ENC: Lea. RM.**

- | | |
|---|---|
| 1 No confío en las entidades financieras | 9 El banco se queda con parte de los ahorros |
| 2 La entidad financiera queda muy lejos | 10 Los intereses que genera/la rentabilidad son bajos. |
| 3 La entidad financiera se negó a abrirle una cuenta | 11 Hay otras opciones más convenientes / sencillas/ accesibles. |
| 4 No me gustaron las opciones de ahorros que me ofreció la entidad financiera | 12 Ninguna entidad financiera me ha ofrecido un producto de ahorro. |
| 5 Es muy costoso, cobran impuestos | 89 Otro, ¿cuál? _____ |
| 6 Siempre está lleno (largas filas) – toma mucho tiempo | 92 No sabe |
| 7 Piden requisitos que no tengo | 93 No responde |
| 8 El saldo mínimo que piden es muy alto | |

ENC: Pase CR1

(70.)

[AC10] AH7. ¿Por qué no ahorra? **ENC: No lea. RM**

- | | |
|--|--|
| 1 Mi negocio no genera excedentes para ahorrar | 5 No confío en las entidades financieras |
| 2 Las entidades financieras no me han ofrecido productos de ahorro | 6 No sé cómo ahorrar o administrar el dinero |
| 3 Lo que produce el negocio es solo para el sostenimiento del hogar. | 89 Otro, ¿cuál? _____ |
| 4 No necesito/no me interesa ahorrar | 92 No sabe |
| | 93 No responde |

CRÉDITO

(71.)

[CrU1, CrU2, AC4] Cr1. En los últimos 12 meses, desde ____ **ENC: Mencione el mes actual** del año pasado, hasta hoy ¿Ha pedido prestado dinero para su negocio en alguna de estas fuentes? **ENC: Lea. RM.**

- | |
|--|
| 1 De un banco u otra entidad financiera, incluyendo tarjetas de crédito |
| 2 Tarjeta de crédito de un establecimiento de comercio: supermercado o almacén por departamentos |
| 3 Crédito con empresas de servicios públicos |
| 4 Crédito de un proveedor |
| 5 Préstamo con un prestamista, que algunas personas llaman crédito gota a gota |
| 6 Préstamo con un familiar o amigo |
| 89 Otro, Cual? _____ - |
| 7 Ninguna/ No ha pedido ningún crédito → ENC: Pase a Cr11 |

ENC: PREGUNTE UNICAMENTE A QUIENES EN Cr1 RESPONDIERON COD, 1, 2, ó 3**[CrU3, CrU4] Cr2.** Y el crédito o tarjeta de crédito le fue aprobada o negada? **RU.**

- | |
|--|
| 1 Aprobada → ENC: Pase a Cr4 |
| 2 Negada |
| 3 Estoy esperando respuesta → ENC: Pase a Cr4 |

(72.)

[AC10, CrC7] Cr3. ¿Por qué le negaron el crédito o la tarjeta? **ENC: No lea. RM.**

- | | |
|---|--|
| 1 Falta de garantías, de codeudor, fiador o aval | 5 No puedo comprobar los ingresos / ingresos insuficientes de mi negocio |
| 2 Estoy reportado en alguna de las centrales de información | 6 Capacidad de pago es insuficiente |
| 3 No tengo historial crediticio | 7 El destino del crédito no fue aprobado |
| 4 No tengo los requisitos solicitados (cámara de comercio, estados financieros, etc.) | 89 Otro, ¿cuál? _____ |
| | 92 NS |
| | 93 NR |

ENC: Pase a CR11

(73.)

[CrU5, CrB3] Cr4. ¿Para qué utilizó o va utilizar el crédito que solicitó? **ENC: Lea. RM**

- | | |
|---|--|
| 1 Para capital de trabajo (tener liquidez para operar el negocio) / comprar insumos / surtir el negocio | 6 Cubrir gastos normales de mi negocio (arriendo, servicios públicos, pago de empleados/ayudantes) |
| 2 Comprar un local/remodelar mi negocio. | 7 Atender una emergencia/imprevisto de mi negocio. |
| 3 Ampliar mi negocio (ej. comprar cosas como muebles o maquinaria) | 8 Pagar deudas del negocio |
| 4 Comprar vehículo / moto para el negocio | 89 Otro, ¿cuál? _____ |
| 5 Invertir en otro negocio/ actividad generadora de ingresos | |

V1. ENC: Verifique respuestas a preg. Cr1, para saber cómo proceder

- | |
|--|
| 1 Hay señalada alguna respuesta de códigos 1 a 3 → Continúe |
| 2 No hay señalada alguna respuesta de códigos 1 a 3 → Pase a Cr11 |

(74.)

[CrC2] Cr5. De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el crédito que tiene en la entidad financiera? **ENC: RU. Señale en la tabla**

(75.)

[CrC2] Cr6. ¿Por qué califica así su satisfacción? **ENC: No lea. RM. Señale en la tabla**

Preg.	Totalmente Insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cr6	1. Se demoraron en aprobar el crédito 2. Fue difícil, me pidieron muchos papeles 3. Me tocó hipotecar algo 4. Me pidieron codeudor / fiador/ avalista 5. Los intereses son altos 6. La cuota es alta, me queda difícil pagarla 7. Me prestaron menos de lo que necesitaba 8. Me prestaron más de lo que necesitaba 9. El plazo fue muy corto 10.El plazo fue muy largo 11.Estoy atrasado con el crédito 12.No he podido pagar el crédito 13.En la entidad financiera me han atendido mal 89 Otro, ¿cuál? _____					1. Me aprobaron el crédito fácil y rápido 2. Me prestaron sólo con la cédula 3. No me pidieron codeudor/ fiador/ avalista 4. Los intereses son bajos 5. Las cuotas se ajustan a mi capacidad de pago 6. Me prestaron para lo que yo necesitaba 7. En la entidad financiera me atendieron y asesoraron bien 8. Gracias al crédito pude mejorar/ampliar mi negocio 89 Otro, ¿cuál? _____				

(76.)

[CrC3] Cr7. ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió el crédito que tiene en la entidad financiera? **RU ENC. LEA**

- 1 Consideré varios tipos de crédito y de entidades financieras, antes de tomar mi decisión
- 2 Consideré varios tipos de crédito de una sola entidad financiera, antes de tomar mi decisión
- 3 Averigüé, pero no había otras opciones para considerar
- 4 No consideré ninguna otra opción
- 92 NS
- 93 NR

(77.)

[EF11] Cr8. Sin decirme la cantidad, ¿Ud. sabe cuánto son los intereses o tasa de interés que le cobra el banco o la entidad financiera por el crédito que tiene con ellos? **RU**

- 1 Sí
- 2 No

(78.)

[EF611] Cr9 Y también sin decirme la cantidad, ¿Ud. sabe qué otros cobros, aparte de los intereses, le hace la entidad financiera por ese crédito? Me refiero a cobros como el estudio de crédito, cuota de manejo, seguros y otros cargos diferentes a los intereses **ENC: Lea. RU.**

- 1 Sí
- 2 No

ENC: Pase a Mn1

(79.)

[AC10, CrC7] Cr11 Por sus respuestas anteriores, veo que no tiene crédito con ninguna entidad financiera ¿Podría explicarme por qué razón es así? **ENC: No lea. RM**

- | | |
|---|--|
| 1 No me interesa, no lo necesito, no lo he solicitado | 11 Las cuotas son fijas y los ingresos de mi negocio son variables |
| 2 Los intereses y comisiones son altos | 12 Tengo acceso a créditos de otras fuentes |
| 3 No confío en las entidades financieras | 13 No me prestan la cantidad que necesito |
| 4 Las entidades financieras prestan un mal servicio | 14 Estoy reportado en centrales de riesgo |
| 5 No cumplo con los requisitos exigidos (garantías, codeudores, avales, fiadores) | 15 Yo o alguien que conozco tuvo una mala experiencia con el sector financiero |
| 6 No me gusta endeudarme | 16 Toman mucho tiempo en dar respuesta (el análisis de la solicitud de crédito es lento) |
| 7 Creo que me van a rechazar la solicitud | 17 No tienen un producto que sirva a las necesidades de mi negocio |
| 8 La sucursal de la entidad financiera queda muy lejos | 89 Otro, ¿cuál? _____ |
| 9 No sé cómo solicitar un crédito | |
| 10 He solicitado pero me lo han negado | |

MEJORAS DEL NEGOCIO

[CrB2, AB2] Mn1. Ahora voy a mencionarle algunas cosas que otros empresarios nos han dicho que han logrado gracias a haber podido ahorrar o a haber podido acceder a un crédito en una entidad financiera. Para cada una de ellas, dígame si Ud. lo ha logrado gracias a sus ahorros o gracias a algún crédito. **ENC: Lea y rote. RU por cada opción**

Rote	Lea	Sí, gracias a sus ahorros	Sí, gracias a un crédito	Si, gracias a los dos	No le ha pasado esto
(80.) ()	A. Ha obtenido mejores precios en las compras a sus proveedores (Ej. Porque puede comprar mayor volumen)	1	2	3	4
(81.) ()	B. Ha podido comprar más inventario o más materia prima	1	2	3	4
(82.) ()	C. Ha podido comprar equipos, electrodomésticos u otros activos para su negocio	1	2	3	4
(83.) ()	D. Mi negocio ha crecido (he abierto nuevas sucursales o lo he ampliado)	1	2	3	4
(84.) ()	E. Ha podido contratar más empleados o tener más personas ayudándole en el negocio	1	2	3	4
(85.) ()	F. Ha visto que aumentaron sus ventas	1	2	3	4
(86.) ()	G. Ha podido ser más competitivo	1	2	3	4
(87.) ()	H. Se han reducido sus costos de financiamiento (vs el gota a gota)		2	3	4
(88.) ()	I. Ha logrado mejores plazos de financiamiento (vs el gota a gota)		2	3	4

SEGUROS

(89.)

[SU1, SU2, SU3] S1 De los que le voy a leer, ¿tiene Ud. algún seguro que sea específicamente para su negocio? **ENC: Lea. RM**

- 1 SOAT, seguro obligatorio de accidentes de tránsito
 - 2 Seguro de vida, que una entidad financiera le exigió tomar por haberle dado algún crédito para cubrir el monto de la deuda
 - 3 Seguro que protege una propiedad o un vehículo, que la entidad financiera le exigió tomar por haberle dado algún crédito para comprarlo
 - 4 Seguro voluntario para su carro o moto, que lo cubre por accidentes o robo
 - 5 Seguro voluntario para proteger su negocio contra robos, incendio, terremoto, etc.
- 89 Otro, ¿Cuál? _____
- 6 No tiene ningún seguro → **ENC: Pase a S10**

(90.)

[SC3] S6 (ENC: ENTREGUE TARJETA S6). De acuerdo con esta Tarjeta, ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió los seguros que tiene? **ENC: Lea. RU**

- | | |
|---|---|
| 1 Consideré varios tipos de seguros y entidades que los ofrecen, antes de tomar mi decisión | 3 Averigüé, pero no había otras opciones para considerar |
| 2 Consideré varios tipos de seguros de una sola entidad que lo ofrece, antes de tomar mi decisión | 4 No pude escoger, me tocó adquirir estos seguros para acceder a otros servicios financieros, como un crédito |
| | 5 No consideré ninguna otra opción |
| | 92 NS |
| | 93 NR |

(91.)

[SU5, SB1] S7. ¿Alguna vez ha tenido que utilizar alguno de los seguros que tiene para su negocio, es decir, hacer una reclamación?

- 1 Sí
- 2 No

ENC: Pase a S11

(92.)

[SU7] S10. Por lo que me dijo, Ud. no tiene ningún seguro para su empresa o solamente tiene seguros obligatorios. ¿Podría contarme por qué? **ENC: No lea. RM.**

- | | |
|--|--|
| 1 No sé qué es un seguro ni cómo beneficia mi negocio | 8 Por aquí no hay entidades que ofrezcan seguros |
| 2 Confío en que nada malo le va a pasar a mi negocio, por eso pienso que no vale la pena tener un seguro | 9 No aseguran en este barrio o zona |
| 3 No es importante / no lo requiero | 10 No sé qué tipo de seguros hay disponibles |
| 4 No tengo confianza en las compañías de seguros / agentes | 11 No sé a dónde se puede comprar un seguro |
| 5 Tener un seguro es caro | 12 No tengo la capacidad económica para pagar por un seguro |
| 6 No tengo cosas que valga la pena asegurar | 13 Es difícil hacer reclamaciones a las compañías de seguros |
| 7 Mi negocio no cumple los requisitos que exige la aseguradora (ej. Es una carpintería, una fábrica de pólvora o de colchones. No aseguran este tipo de negocio) | 14 Una vez pagué por un seguro y la aseguradora no me valió la reclamación (no me lo pagó) |
| | 15 No hay seguros que me sirvan |
| | 89 Otra, ¿cuál? _____ |

(93.)

[SB1] S11. ¿Alguna vez ha tenido alguna emergencia en su negocio?

- 1 Sí
- 2 No → **ENC: Pase a T1**

(94.)

[SB1] S12. ¿Qué emergencias tuvo en su negocio? **ENC: No Lea. RM**

- 1 Robo
- 2 Incendio
- 3 Inundación
- 4 Daño en maquinaria o equipo
- 5 Tuve un accidente / enfermedad que me impidió estar al frente de mi negocio por un tiempo
- 6 Uno de mis empleados / personas que me ayudan tuvo un accidente en mi negocio
- 89 Otro. ¿Cuál? _____

(95.)

[SB1] S13. ¿Cuál de estas opciones refleja mejor lo que Ud. hizo en esa ocasión? **ENC: Lea. RU**

- 1 Acudió a la Administradora de Riesgos Laborales – ARL (**Aplica si respondió cod. 5 ó 6 en S12**)
- 2 Acudió al SISBEN (**Aplica si respondió cod. 5 ó 6 en S12**)
- 3 Acudió a la EPS (**Aplica si respondió cod. 5 ó 6 en S12**)
- 4 Le tocó pagar a la persona afectada directamente (**Aplica si respondió cod. 5 ó 6 en S12**)
- 5 Le tocó pagar a Ud. Directamente, acudiendo a sus ahorros
- 6 Le tocó pagar a Ud. Directamente, acudiendo a un crédito de una entidad financiera
- 7 Le tocó pagar a Ud. Directamente acudiendo al gota a gota
- 8 Le tocó pagar a Ud. Directamente, acudiendo a préstamos de familiares/amigos
- 9 Le tocó pagar a Ud. Directamente vendiendo activos de su casa o negocio
- 10 Acudió a un seguro que tenía contratado para ese tipo de **situaciones (ENC: valide con S1_5)**
- 11 No pudo seguir con su negocio.

SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO EN GENERAL

Transparencia

[T3] T1. ENC: Entregue tarjeta T1. Usando las opciones de esta tarjeta, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de estas afirmaciones que nos han dicho otros empresarios? **ENC: Lea y rote situaciones. RU por cada afirmación**

Rote	Lea afirmaciones	Total desacuerdo				Total acuerdo	NS
		1	2	3	4	5	
(96.) ()	1. La información que dan las entidades financieras en materia de costos, características del producto, condiciones, exclusiones, etc. es completa.	1	2	3	4	5	92
(97.) ()	2. La entidad financiera me asesora y aconseja sobre cuál es el mejor producto para mi negocio de acuerdo a mis necesidades.	1	2	3	4	5	92
(98.) ()	3. Las entidades financieras me explican en un lenguaje que puedo entender las condiciones de los productos y servicios que ofrecen	1	2	3	4	5	92
(99.) ()	4. Las entidades financieras resuelven satisfactoriamente mis dudas e inquietudes	1	2	3	4	5	92
(100.) ()	5. Me siento bien atendido cuando acudo a la entidad financiera	1	2	3	4	5	92

Protección al consumidor

(101.)

[PAC1] PaC1. ¿Alguna vez se ha quejado en contra de una entidad financiera (banco, cooperativa, etc.)? **RU**

- 1 Sí
- 2 No, nunca → **ENC: Pase a PaC5**

(102.)

[PAC2] PaC2. ¿Ante cuál o cuáles entidades se quejó?

- 1. Entidad Financiera
- 2. Defensor del consumidor
- 3. Superintendencia Financiera de Colombia
- 4. Juez

ENC: Pase a EF2

(103.)

[PAC5] PaC5. ¿Por qué no se ha quejado nunca en contra de una entidad financiera? **ENC: No lea. RM.**

- 1 Porque no lo ha necesitado/ todo ha funcionado bien
- 2 Porque no sirve de nada poner una queja
- 3 Porque siempre se favorece a la entidad financiera
- 4 Porque el trámite es difícil
- 5 Porque no tengo tiempo de poner quejas
- 6 Porque no sé cómo hacerlo
- 7 Porque la solución se demora mucho
- 8 Porque en la entidad donde me quejé no me recibieron la queja
- 89 Otro, ¿cuál? _____

Educación financiera

(104.)

[EF2] EF2. Algunas entidades financieras, y entidades del gobierno están ofreciendo charlas o material que ellos llaman Programas de Educación Financiera. ¿Ud. como empresario se ha beneficiado de algún programa de estos de educación financiera?

- 1 Sí
- 2 No → **ENC: Pase a Aj1**

(105.)

[EF3] EF3. En su opinión, ¿para qué le sirvió a Ud. este programa? **ENC: No lea. RM**

<ul style="list-style-type: none"> 1 Para aprender a ahorrar 2 Para llevar un control de mis ingresos / gastos 3 Para aprender a hacer un presupuesto 4 Para adquirir conocimiento de los productos y servicios de las entidades financieras 5 Para adquirir los productos de las entidades financieras estando mejor informado 6 Para aprender sobre derechos y responsabilidades del consumidor 89 Otro, ¿cuál? _____ 90 Para nada 	<p>ENC: Pase a AJ1</p>
--	-------------------------------

(106.)

[EF4] EF4. ¿Por qué no le sirvió para nada? **ENC: No lea. RM**

- 1 Porque no explicaron bien los temas
- 2 Porque sólo ofrecieron productos
- 3 Porque fue muy rápida
- 4 Porque fue muy teórica (no hubo ejercicios prácticos)
- 5 Porque el lenguaje que utilizaron era muy complicado
- 6 Porque hablaron de temas que ya conozco
- 7 Porque no he puesto en práctica lo que me enseñaron
- 8 Porque era muy aburrida
- 89 Otro, ¿cuál? _____

Ajuste de los productos financieros a las necesidades

(107.)

[AJ1] Aj1 ENC: Entregue tarjeta Aj1 Usando las opciones de esta escala, ¿qué tanto el sector financiero tiene productos o servicios que se ajustan a lo que Ud. necesita como empresario? 1 Significa que NO SE AJUSTAN PARA NADA A LO QUE UD. NECESITA COMO EMPRESARIO/A y 10 significa que SE AJUSTAN PERFECTAMENTE A LO QUE UD. NECESITA COMO EMPRESARIO/A

No se ajustan nada								Se ajustan perfectamente	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(108.)

[AJ2] Aj2. ¿Por qué? **Pregunta abierta. ENC: Profundice.** ¿Podría darme algunos ejemplos concretos que lo hagan pensar así? ¿Algo más? ¿Alguna otra razón?

(109.)

[AJ3] Aj3 ENC: Verifique respuesta a pregunta ____. Si respondieron 9 o menos, pregunte: Por su experiencia, ¿qué le hace falta ofrecer al sector financiero para que sus productos o servicios se ajusten perfectamente a lo que Ud. Necesita para su negocio? **Profundice.** ¿Podría explicarme un poco más su respuesta? ¿Algo más?

Percepciones generales sobre el sistema financiero

(110.)

[P1] Per1. ENC: Entregue tarjeta Per1. Usando las opciones de esta tarjeta, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de estas afirmaciones que nos han dicho otros microempresarios? **ENC: Lea y rote situaciones. RU por cada afirmación**

Rote	Lea afirmaciones	Total desacuerdo				Total acuerdo	NS
(111.) ()	En las entidades financieras se preocupan por atender las necesidades de los microempresarios	1	2	3	4	5	92
(112.) ()	Tener acceso a una entidad financiera me ha servido para progresar en mi negocio	1	2	3	4	5	92

(113.)

[P2] Per2. De 1 que es NADA a 10 que es MUCHO, ¿qué tanto confía Ud. en las entidades financieras?

Nada									Mucho	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

(114.)

[P3] Per3. ¿Por qué CALIFICA CON ____? **Pregunta abierta. ENC: Profundice.** ¿Podría darme algunos ejemplos concretos que lo hagan pensar así? ¿Algo más? ¿Alguna otra razón?

AUTORIZACIÓN (ENC: LEA)

Por último, permítame recordarle que la información que usted nos ha entregado será tratada de manera confidencial, sin embargo para **La Banca de Oportunidades** sería muy valioso que usted autorizara entregar la información con el fin de analizar a profundidad el estado de la relación con ustedes e identificar acciones de mejoramiento, en cuyo caso necesitaría su autorización declarada.

1. ¿Nos permitiría compartir la información suministrada en la presente entrevista?

Si	1
No	2

2. ¿Autoriza la entrega de sus respuestas y sus datos de contacto?

Si	1
No	2

Anexar la [Información de firma del entrevistado autorizando la entrega de resultados.](#)



DATOS DE LA MICROEMPRESA (ENC: SOLICITARLOS AL FINAL DE LA ENTREVISTA)	
Nombre del negocio:	Teléfono:
Dirección del negocio:	Barrio: NSE (registre en demográficos)
Ciudad:	

DATOS DEL ENTREVISTADO (ENC: SOLICITARLOS AL FINAL DE LA ENTREVISTA)	
Nombre:	Teléfono:
Dirección:	Barrio:
E-mail:	

Firma del entrevistado: _____

COMENTARIOS DEL ENCUESTADOR(A)

COMENTARIOS DEL SUPERVISOR(A)

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. CON ESTO HA CONCLUIDO LA ENTREVISTA