



**Banco Central de Reserva
de El Salvador**

ENCUESTA NACIONAL DE ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS EN EL SALVADOR 2016

Reporte de los Resultados

Enero de 2018

Banco Central de Reserva de El Salvador

Hazell Raquel del Cid Marroquín y Clemente Alfredo Blanco Velásquez

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	ANTECEDENTES: MEDICIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS A NIVEL MUNDIAL..	5
III.	ENCUESTA NACIONAL DE ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE EL SALVADOR 2016	7
A.	Generalidades.....	7
B.	Metodología para la determinación de la Muestra y de Recolección de Información	8
C.	Cuestionario de la Encuesta	11
D.	Realización de la Prueba Piloto	11
i.	Generalidades	11
ii.	Resultados de la Prueba Piloto.....	13
iii.	Realimentación sobre el Contenido y Comprensión del Cuestionario	14
E.	Resultados relevantes de la encuesta	15
i.	Elaboración de presupuestos	16
ii.	Productos de Ahorro	16
iii.	Productos de Crédito.....	16
iv.	Productos de Seguro	17
v.	Productos de Ahorro Previsional.....	17
vi.	Servicios Financieros Diversos.....	18
vii.	Transferencias Locales y Remesas Internacionales.....	18
viii.	Servicios Financieros Digitales	19
ix.	Protección al Consumidor y Educación Financiera	20
IV.	CONCLUSIONES	20

I. INTRODUCCIÓN



El tema de inclusión financiera está cobrando cada vez mayor importancia a nivel mundial, debido a ello los Organismos Internacionales, Reguladores y Supervisores del Sistema Financiero, se encuentran trabajando en el desarrollo de iniciativas, en aspectos de medición, regulación y Estrategias Nacionales, de tal manera que promuevan el acceso y uso de servicios financieros entre la población tradicionalmente excluida del sistema financiero.

El Banco Central de Reserva de El Salvador (Banco Central o BCR) en su rol de regulador, responsable de las políticas públicas para el sistema financiero y promotor de la Inclusión Financiera, está trabajando sobre el tema, para lo cual ha propiciado entre otros aspectos un marco regulatorio y normativo que implementa la figura de Corresponsales Financieros, productos como el Dinero Electrónico y el Depósito en Cuenta de Ahorro

con Requisitos Simplificados, sin dejar de lado aspectos de medición de la Inclusión Financiera, adicionalmente, se encuentra desarrollando una propuesta de Política Nacional sobre el tema.

El Artículo 3 de la Ley Orgánica del Banco Central señala que entre sus funciones está “mantener la liquidez y estabilidad del sistema financiero” y “propiciar el desarrollo de un sistema financiero eficiente, competitivo y solvente”. Al mismo tiempo en el artículo 76 de la referida Ley, se señala que “el Banco Central formulará, analizará, evaluará y velará por la ejecución de políticas públicas del sector financiero”.

Por su parte, la Misión que rige al Banco Central establece que la institución pretende “Propiciar la estabilidad y el desarrollo competitivo e inclusivo del Sistema Financiero...”, siendo éste uno de los fundamentos para promover un sistema financiero más inclusivo.

Un aspecto importante para generar políticas públicas que fomenten la Inclusión Financiera es contar con datos que permitan conocer el contexto en el que se encuentra el país, no obstante, en muchos países esta información se encuentra dispersa entre diferentes entidades públicas o

únicamente se obtiene información de la oferta de servicios financieros¹, dado los costos que puede acarrear la recolección de información por el lado de la demanda².

El BCR, con el apoyo de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), ha estado desarrollando actividades que permiten medir el nivel de inclusión financiera del país, uno de estos proyectos fue la realización de la primera “Encuesta Nacional de Acceso a los Servicios Financieros 2016”³.

La necesidad de medir el nivel de inclusión financiera en El Salvador surge de la falta de información precisa proveniente de los usuarios del sistema financiero, en relación al acceso, uso y percepción sobre los productos y servicios financieros, entre otros temas relevantes como son también, la Educación Financiera, las Transferencias por medio de Teléfono Celular y las Remesas Internacionales.

La información recolectada a través de la Encuesta se vuelve en un insumo valioso para apoyar los esfuerzos del Banco Central en el desarrollo de la Política Nacional de Inclusión Financiera, y en la formulación e implementación de iniciativas y políticas públicas que fortalezcan el sistema financiero.

En la actualidad, las encuestas por el lado de la demanda de servicios financieros se vuelven herramientas relevantes para completar la información que los supervisores y reguladores pueden obtener directamente de las Instituciones Financieras y cuyos resultados permiten analizar las necesidades de servicios financieros que se adecuen a la población en general. Al mismo tiempo, este tipo de encuestas permiten indagar sobre la percepción de los clientes en relación a los productos y las instituciones financieras, así como el nivel de penetración de los ahorros y los créditos a nivel nacional, entre otros productos financieros.

Entre los objetivos alcanzados de la Encuesta realizada por el BCR se encuentran:

- a) Identificar el perfil o los perfiles socio-demográficos de la población, con énfasis en los sectores o poblaciones con limitaciones para el acceso a los servicios financieros.
- b) Obtener información relacionada al acceso y uso de servicios financieros y generar indicadores que permitan el establecimiento de metas de corto, mediano y largo plazo, para el diseño de políticas públicas en temas de inclusión financiera.

¹ Se refiere a la información que es recopilada por los reguladores y supervisores del sistema financiero directamente de las diferentes instituciones financieras.

² Consiste en la información recopilada de usuarios y no usuarios del sistema financiero, recolectada por medio de encuestas.

³ Se agradecen los comentarios vertidos al cuestionario realizados por Organismos Internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo, la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos por medio del consultor Dr. Valeriano García, y principalmente de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), para el desarrollo de la Encuesta en el país.

- c) Brindar insumos a las entidades financieras y otras entidades interesadas, sobre las necesidades de productos y servicios financieros entre la población, a nivel nacional y por departamento.
- d) Crear información estadística e indicadores que permitan generar un diagnóstico sobre el contexto de inclusión financiera en El Salvador.

De esta manera, la “Encuesta Nacional de Acceso a los Servicios Financieros 2016”, se vuelve en un instrumento adicional de medición nacional de la Inclusión Financiera, que recopila información en zonas geográficas representativas y que genera una visión más completa de la Inclusión Financiera en el país.

A continuación, el presente reporte incorpora un apartado de Antecedentes, el cual desarrolla indicadores que permiten medir y comparar la Inclusión Financiera entre países y que son referencia a nivel internacional, posteriormente, se desarrolla un apartado con las características de la Encuesta Nacional de Acceso a los Servicios Financieros en El Salvador 2016, describiéndose la metodología utilizada para determinar la muestra, para desarrollar la prueba piloto y los principales resultados de la encuesta, finalmente se presentan las Conclusiones del proyecto.



II. ANTECEDENTES: MEDICIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS A NIVEL MUNDIAL

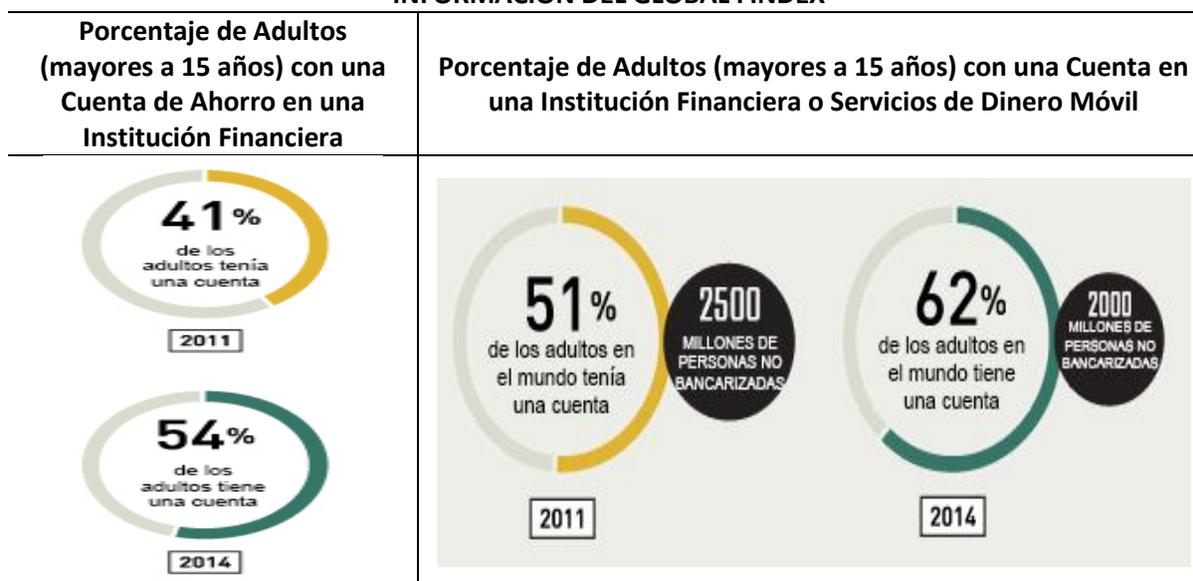
Cuando las personas participan en el sistema financiero, tienen más posibilidades de obtener créditos e iniciar o ampliar sus propios negocios, invertir en la educación de sus hijos, generar ahorros y enfrentar problemas financieros.

En diferentes países y regiones del mundo se han realizado esfuerzos para recolectar datos por el lado de la demanda de servicios financieros, a nivel internacional existen encuestas que permiten indagar sobre el acceso y uso de servicios financieros para diferentes segmentos de la población. Dentro de este contexto, en el año 2012, el Banco Mundial divulgó la base de datos Global Findex⁴, que es el instrumento de referencia en el mundo para comparar países y conocer el nivel de penetración de productos de ahorro, crédito, dinero electrónico, entre otros. El Global Findex correspondiente al año 2014, muestra avances en la ampliación de la inclusión financiera y revela muchas oportunidades para acercar los productos y servicios financieros a la población tradicionalmente excluida del Sistema Financiero.

Los resultados del Global Findex denotan importantes avances en el fortalecimiento de la inclusión financiera. De acuerdo a esta base de datos, en el 2014 más de la mitad de la población mundial mayor a 15 años poseía una Cuenta de Ahorro en una Institución Financiera, observándose un crecimiento de 11% con respecto al año 2011, e incrementaba a 62% en relación a cualquier tipo de cuenta, sea de ahorro o dinero electrónico, frente al 51% en el año 2011. El siguiente esquema presenta los resultados obtenidos a nivel mundial sobre el acceso a los servicios financieros para los años 2011 y 2014.

⁴ Información disponible en Sitio Web: <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex>
Revisado en fecha: 18 de enero de 2018.

ESQUEMA No 1
INFORMACIÓN DEL GLOBAL FINDEX



Fuente: Elaboración propia con base a resultados del Global Finindex años 2011 y 2014, Banco Mundial.

No obstante se observan crecimiento en estos indicadores, todavía existen oportunidades para profundizar la inclusión financiera, teniendo en cuenta las desigualdades de género y de ingresos existentes. La misma base de datos del Global Finindex señala que en el año 2014, el 58% de las mujeres poseían una Cuenta (ya sea en una Institución Financiera o no), comparado con el 65% para el caso de los hombres. Por su parte, únicamente el 28% de los adultos ubicados en el 40% de los hogares más pobres en los países en desarrollo poseían este tipo de Cuentas para el mismo año.

Por su parte, el Fondo Monetario Internacional (FMI) dedica esfuerzos a recolectar información de servicios financieros para el consumidor a nivel mundial, por medio de una encuesta anual de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés), la cual consiste en una base de datos por parte de la Oferta sobre el acceso y el uso de los servicios financieros de individuos y empresas (en relación a instituciones financieras y proveedores de servicios financieros digitales). Esta encuesta ha sido llevada a cabo desde el año 2009 con el apoyo financiero brindado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los Países Bajos y la Fundación Bill y Melinda Gates.

La encuesta abarca a 189 países, cubriendo el 99% de la población adulta mundial, a partir de 2014, se han incluido indicadores de dinero móvil. La base de datos del FAS presenta 47 indicadores básicos que se agrupan por la extensión geográfica de los servicios financieros y su uso. La base de datos actualmente contiene datos anuales que cubren un período de diez años, la cual puede ser encontrada en el siguiente sitio web:

<https://www.imf.org/en/News/Articles/2017/10/02/pr17383-imf-releases-2017-financial-access-survey>

III. ENCUESTA NACIONAL DE ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE EL SALVADOR 2016

A. Generalidades

El Banco Central con el apoyo de la AFI, realizó en el año 2016 la primera “Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros”⁵, con la cual se logró obtener información estadística de primera mano, por el lado de la demanda, del nivel de acceso y uso de los servicios financieros en El Salvador, de tal manera que permitió evaluar la situación actual de la inclusión financiera en el país.

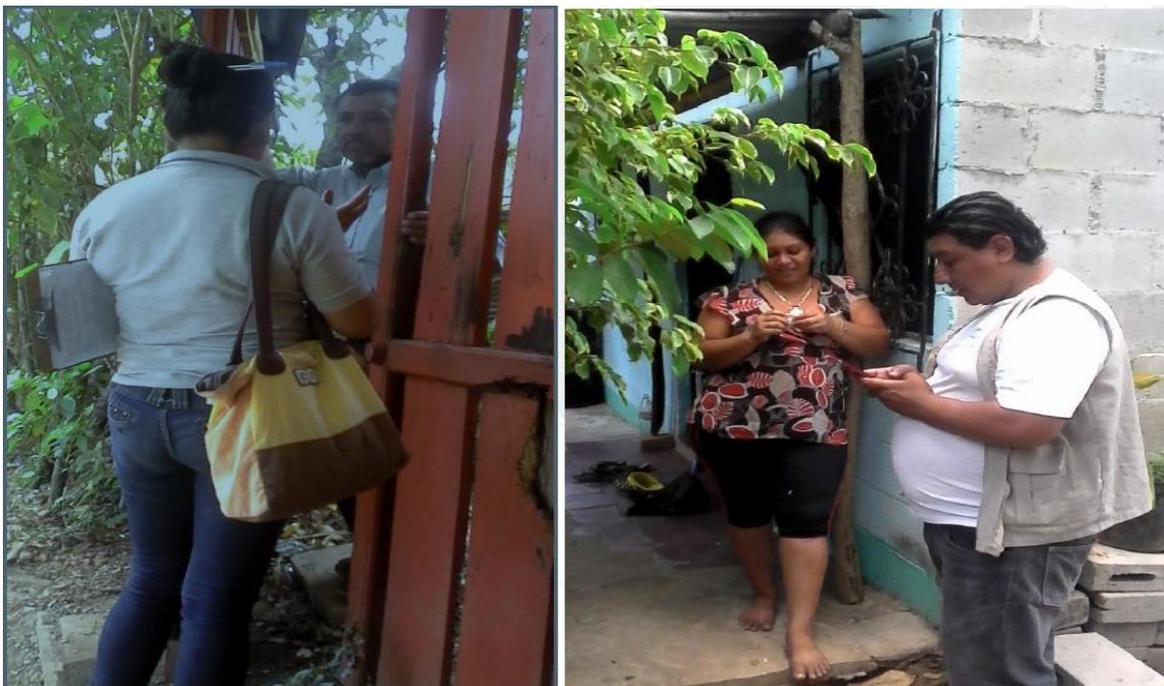


Esta Encuesta brinda información proveniente de las personas usuarias y no usuarias de servicios financieros, y cuenta con un panorama completo de los retos y las oportunidades que tiene el sistema financiero salvadoreño. Los resultados de la Encuesta permiten definir indicadores de inclusión financiera por el lado de la Demanda de Servicios Financieros, y brindan un diagnóstico sobre la Inclusión Financiera en el país.

⁵ Resultados de la Encuesta presentados por el Banco Central de Reserva, en fecha 1 de julio de 2016.
http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=807:banco-central-da-a-conocer-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-acceso-a-servicios-financieros-de-el-salvador&Itemid=168
http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=365

Asimismo, los resultados de la Encuesta proporcionan información sobre la forma en que las personas administran sus ingresos y gastos, realizan un ahorro, obtienen fuentes de crédito, realizan transferencias locales e internacionales, disponen de una cuenta de ahorro para el retiro y hacen uso de los canales financieros, entre otros aspectos.

La estructura del cuestionario de la Encuesta permite identificar el perfil socio-demográfico de la población, con énfasis en los sectores o poblaciones de menores ingresos o que tradicionalmente han sido excluidos del Sistema Financiero.



B. Metodología para la determinación de la Muestra y de Recolección de Información

Este apartado expone el proceso desarrollado para el levantamiento de la “Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros 2016”, de tal forma que se comparta la experiencia del BCR en el desarrollo de este tipo de instrumentos que es relativamente nuevo a nivel nacional.

La encuesta estuvo dirigida a la población de El Salvador mayor de 18 años, de acuerdo a la definición de mayoría de edad en el país, y cuyas unidades de selección para el muestreo fueron las viviendas. El método de recolección de la información consistió en una entrevista directa por medio de un cuestionario electrónico (uso de tabletas), estructurado con preguntas que se

plantearon al informante de manera ordenada, con opciones de respuestas cerradas en su mayoría, y abiertas en algunos temas.

El proyecto de levantamiento fue diseñado para obtener información de los adultos en sus hogares, tanto rural como urbano, con representatividad nacional y departamental.

El diseño de la muestra se realizó por departamento y dentro de cada departamento un muestreo por conglomerados estratificado por zonas rurales y urbanas utilizando el marco muestreo de la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC).

A manera de ejercicio, en un primer momento para la determinación de la muestra se utilizó un nivel de confianza de 95%, con un error de aproximadamente 1.36%, y se estimó el coeficiente de variación de las variables (el efecto del diseño) en 2⁶. Basado en estos parámetros, se requirió una muestra mínima de 5,002 a nivel nacional. Esta asignación asegura una estimación a nivel departamental eficiente⁷.

Para el cálculo general del tamaño muestral se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 * p(1 - p) * deff}{e^2 * (1 - tnr)}$$

Z=1.96 (nivel de confianza 95%)

p=0.14 (Según el Banco Mundial⁸, 14% de la población ahorra formalmente en el 2011)

deff= 2 (el efecto del diseño)

e=+/-1.36%

tnr=0 (“No responde” no aplica a este cálculo)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.14(0.86) * 2}{0.0136^2}$$

n=5,002 (se aumentó a 5,211 la cual incluye las encuestas realizadas en la Prueba Piloto).

⁶ deff=2 para estudios de nutrición: http://www.ifad.org/hfs/tools/hfs/anthropometry/ant_3.htm

⁷ Se agradece el apoyo recibido del Licenciado Mario Alejandro Sánchez García, Analista de la Sección de Cuentas Nacionales Anuales del Departamento de Cuentas Macroeconómicas del Banco Central.

⁸ Información disponible en <http://datatopics.worldbank.org/financialeinclusion/country/el-salvador>

A continuación, se presenta a manera de resumen, el siguiente cuadro con la metodología implementada por la Casa Encuestadora.

CUADRO No. 1 SÍNTESIS METODOLÓGICA	
Objetivo	Recopilar datos relacionados al acceso y uso de servicios financieros por parte de la población salvadoreña y así obtener insumos que permitan el desarrollo de iniciativas que beneficien a la población.
Metodología	Estudio cuantitativo - Cuestionario pre-estructurado. Encuesta cara a cara, en los hogares. Entrevistadores: Capacitados en la aplicación del instrumento y experiencia en la técnica de la entrevista.
Tamaño de la muestra	n = 5211 (margen de error $\pm 1.36\%$ con nivel de confianza de 95%) Informantes: hombres y mujeres mayores de 18 años de edad.
Fecha del trabajo de campo	Del 22 de abril al 15 de mayo de 2016.
Cobertura geográfica	El Salvador

Fuente: Elaboración propia en base a presentación “Demanda Nacional de Servicios Financieros”, Julio 2016.

El esquema No 2 presenta la distribución departamental de la muestra (n=5,211) que tuvo este estudio, el cual se realizó en el área urbana y rural, en los 14 departamentos, obteniéndose una representatividad nacional y departamental.

CARACTERÍSTICA DE LA MUESTRA	
Porcentajes, n= 5211	
Característica	%
Tipo de zona	100
Urbana	48
Rural	52
Departamento	100
Ahuachapán	6
Cabañas	2
Chalatenango	3
Cuscatlán	4
La Libertad	12
La Paz	6
La Unión	4
Morazán	3
San Miguel	7
San Salvador	27
San Vicente	3
Santa Ana	9
Sonsonate	8
Usulután	6



ESQUEMA No 2

Fuente: Presentación “Demanda Nacional de Servicios Financieros”, Julio 2016.

C. Cuestionario de la Encuesta

El cuestionario de la encuesta estuvo conformado por 11 secciones, cuyas preguntas fueron referidas a situaciones que correspondían al momento de la entrevista o a un período máximo de 12 meses previos (en Anexo No. 1 se presenta el contenido del Cuestionario). Las secciones evaluadas y el número de preguntas para cada una fueron:

Elaboración de Presupuesto.	(5)
Producto de Ahorro.	(11)
Productos de Crédito.	(10)
Productos de Seguro.	(7)
Productos de Ahorro Previsional para el Retiro.	(5)
Servicios Financieros Diversos: Canales Financieros y Productos de Pagos.	(12)
Transferencias Locales y Remesas Internacionales.	(14)
Servicios Financieros Digitales.	(7)
Protección al Consumidor.	(5)
Educación Financiera.	(3)
Datos Socio-Demográficos.	(11)

Nota: El cuestionario incluye un apartado de Datos Iniciales (3 preguntas: Referencia del Encuestador, Género y Edad de los Encuestados).

D. Realización de la Prueba Piloto

i. Generalidades

La Casa Encuestadora Consultores en Investigación y Desarrollo, S.A. de C.V.(CID/Gallup) recibió de parte del Banco Central, un cuestionario con un aproximado de 100 preguntas, al cual CID/Gallup realizó recomendaciones para facilitar la comprensión de las preguntas por parte de la población y la generación de “Pases” de forma que permitieran agilizar los tiempos de ejecución de la encuesta para los encuestadores.



Una vez validado por el Banco Central las sugerencias sobre el cuestionario, CID/Gallup procedió a crear el cuestionario en formato electrónico para ser implementado en tabletas. Este sistema de recolección de datos permitió resumir el proceso de entrevista, ingresando digitalmente los datos de la encuesta; además simplificó la labor de codificación, digitación y depuración de la información, reduciendo los tiempos de entrega de los resultados.

Posteriormente, CID/Gallup llevó a cabo una capacitación de un día completo, la cual fue obligatoria para todos los integrantes del proyecto. Dicha capacitación abordó temas como: Objetivo del proyecto, revisión del cuestionario pregunta por pregunta y aclaración de dudas que surgieron por parte de los encuestadores y supervisores.

Como parte final de la capacitación, los encuestadores realizaron pruebas de la encuesta para generar familiaridad con las preguntas y de esa forma agilizar los tiempos antes de iniciar el levantamiento.

Posterior a la capacitación se dio inicio al levantamiento de la prueba piloto, realizada el jueves 7 y viernes 8 de Abril de 2016, con el cuestionario respectivo. Cada encuestador realizó un mínimo de 3 entrevistas, en zonas aleatorias de San Salvador, diferente a la muestra donde se llevó a cabo el estudio. Se destinaron un total de 40 Encuestadores con 10 supervisores de campo.

El listado de Zonas de San Salvador escogidas de manera aleatoria, se detalla a continuación:

Cuadro No 2

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	POBLACIÓN	SUSTITUCIÓN
San Salvador	San Salvador	Comunidad Cristo Redentor	
San Salvador	San Salvador	Comunidad Corazón De Maria 1	
San Salvador	Apopa	Colonia Los Naranjos	
San Salvador	Apopa	Las Tres Ceibas (1)	Joya Grande
San Salvador	Soyapango	Colonia San Jose (2)	Jardines Del Pepeto
San Salvador	Soyapango	Colonia Prados 1	
San Salvador	Ciudad Delgado	Plan Del Pino (1)	
San Salvador	Ciudad Delgado	Acolhuatán (1)	
San Salvador	Mejicanos	Metropolis	
San Salvador	Mejicanos	Universitaria Norte	

(1) Se escogieron diferentes zonas del área metropolitana de San Salvador. Las cuales se incluyeron, para medir de igual forma, aspectos de comprensión de términos y el nivel de aceptación de encuesta.

(2) Las poblaciones señaladas fueron sustituidas por motivos de seguridad para los encuestadores. Esto se debió a que miembros de diferentes pandillas le indicaron al equipo de encuestadores que debían de salir de las colonias.

ii. Resultados de la Prueba Piloto

Los principales resultados de la Prueba Piloto se enmarcan a continuación:

- Tanto en el área urbana como rural hubo alto nivel de aceptación del cuestionario, y comprensión de la mayoría de preguntas.
- El tiempo de duración de las encuestas osciló entre los 18 minutos, para las personas que mencionaban no contar con productos financieros, hasta los 30 minutos, para los participantes que mencionaban tener más de un producto financiero.
- Las preguntas que generaron mayor desconfianza, principalmente en personas de la tercera edad, estuvieron relacionadas con la recepción de remesas internacionales y de las transferencias locales; los encuestadores reportaron que los entrevistados mostraron inseguridad en sus respuestas.
- Dadas las circunstancias de inseguridad que se vive en el país, grupos de encuestadores y supervisores, se vieron obligados a salir de algunas Colonias y municipios de Apopa y Soyapango; lo cual impidió al equipo poder encuestar dichos sectores. Sin embargo, el grupo

pudo desplazarse a un sector cercano que cumpliera con las mismas características del lugar para completar las encuestas faltantes.

iii. Realimentación sobre el Contenido y Comprensión del Cuestionario

En cuanto al contenido y comprensión del cuestionario se señala lo siguiente:

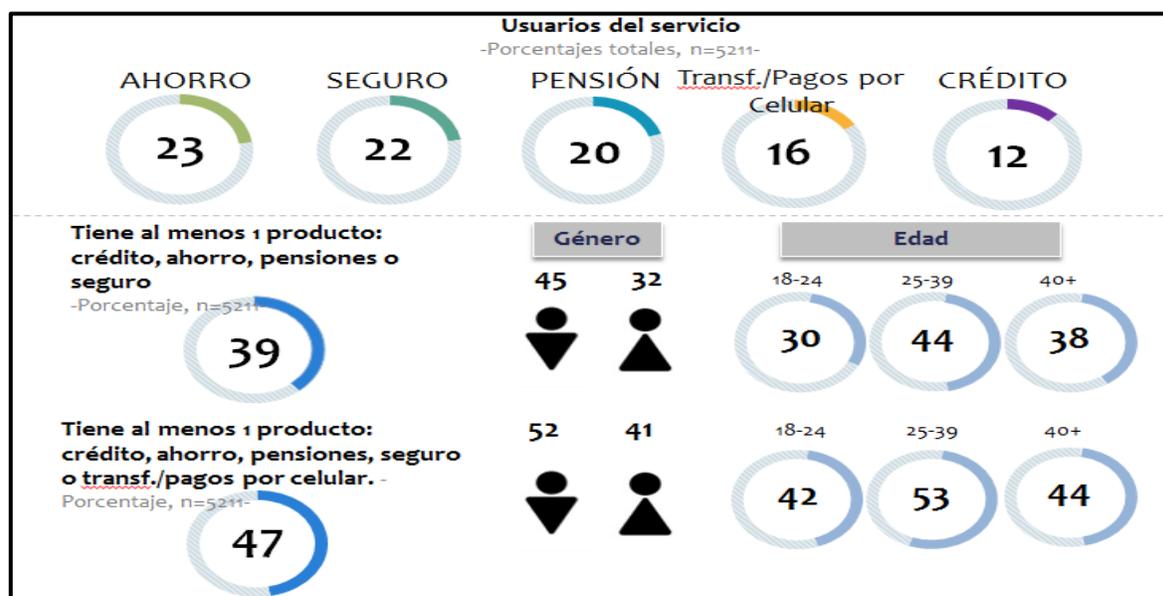
- Se observó la necesidad de opciones de “Pase” para algunas preguntas, con el objetivo de agilizar el proceso de recolección de la información.
- Dentro de las preguntas del cuestionario, se percibió en ambos sectores (Urbano y Rural), el desconocimiento de algunos términos o nombres. Entre las palabras o términos que provocaron mayor confusión entre los participantes se destacan: Corresponsal Financiero, Federación de Caja de Créditos, Sociedades de Ahorro y Crédito, Banco Cooperativo, Programa de Protección.
- Dentro del cuestionario en las preguntas, hubieron oportunidades en las cuales los entrevistados dieron respuestas diferentes a las opciones pre-codificadas del cuestionario.
- Se observó una falta de opciones de “No Sabe, No responde y Ninguna de las Anteriores” en las respuestas; es decir, cuando los participantes no sabían que responder, en ciertas preguntas no estaba la opción.
- En algunas preguntas y apartados se observó la necesidad de eliminar ciertas opciones, que no generan sentido entre las alternativas de respuesta. Por ejemplo, el “No sabe” cuando se le pregunta a la persona el nombre de la institución en la cual abrieron la cuenta de ahorro.

E. Resultados relevantes de la encuesta

De manera general, destaca la falta de un control sobre las finanzas personales, tomando en cuenta que un 43% no lleva registro y no tiene idea de sus Ingresos y Gastos, la limitada penetración de los productos financieros en la población, llámese éstos cuentas de ahorro (23%), préstamos (12%), seguros (22%), ahorro para el retiro previsional (20%), entre otros. El acceso a estos servicios financieros se ve limitada de acuerdo a los entrevistados, debido a la falta de recursos, problemas para dar cumplimiento a los requisitos para adquirir los productos financieros y desconocimiento o falta de educación financiera para su uso.

Tal como es conocido, las remesas internacionales forman parte importante de la dinámica financiera de una cuarta parte de la población salvadoreña, dinero que se destina sobre todo a gastos de alimentación, necesidades personales y pago de servicios básicos. El esquema No 3 resume los principales resultados de la Encuesta y muestra el nivel de acceso a los servicios financieros por parte de la población salvadoreña.

ESQUEMA No 3 - USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS



Fuente: Presentación "Demanda Nacional de Servicios Financieros", Julio 2016.

En los siguientes apartados se desarrollan los principales resultados obtenidos por cada una de las secciones ya mencionadas de la encuesta:

i. Elaboración de presupuestos

Un 43% de los encuestados mencionó que no lleva registro de sus gastos ni de los ingresos que recibe, y apenas un 14% mencionó sí llevarlo a cabo.

El 49% de la población señaló que “nunca” les sobra dinero al final del mes, teniendo mayor repercusión en los departamentos de La Unión (61%), Cabañas (60%) y Chalatenango (56%).

Ante la falta de dinero al final del mes, las principales acciones que se realizan pueden señalarse:

- Pedir prestado a familiares o conocidos (45%).
- Reducir los gastos (14%).

ii. Productos de Ahorro

Un 23% de los adultos salvadoreños posee una cuenta de ahorro con alguna institución financiera supervisada, observándose una brecha de género (hombres 27% y mujeres 18%). La Unión (16%), Cabañas (18%), Cuscatlán (18%) y Usulután (18%), son los departamentos del país que presentan menores niveles de acceso a las cuentas de ahorro.

El 87% de los cuentahabientes manifestaron que realizaron de manera activa depósitos y retiros durante los últimos 12 meses comprendidos en el período de realización de la encuesta. Un 45% señaló que realizó movimientos de la cuenta 1 vez al mes y 28% dos veces al mes.

Las tres prioridades que le dan a los recursos ahorrados son para gastos de comida, personales, servicios básicos con 34%, atención de emergencias/imprevistos con 25% y gastos de educación y emprendimientos con 8%.

El principal canal para realizar movimientos en las cuentas de ahorro, son las sucursales o agencias financieras con un 82% de personas que las utilizaron.

iii. Productos de Crédito

Un 12% de los adultos consultados ha obtenido préstamos en el último año. Los departamentos de Cabañas (4%) junto con La Unión (6%) presentaron los indicadores más bajos a nivel nacional.

Se enmarca a los bancos comerciales (38%) y a las instituciones financieras no supervisadas (56%) como importantes fuentes para el otorgamiento de préstamos.

Los principales usos que las personas dan a los créditos, de acuerdo a los resultados de esta encuesta, se pueden mencionar:

- Ampliación o inicio de un negocio, compra de materia prima, maquinaria y equipo (35%).
- Compra, remodelación o ampliación de casa; compra de terrenos, vehículos, joyas, animales (24%).
- Gastos de comida, personales o pago de servicios básicos (16%).

Las principales razones para no solicitar un préstamo se encuentran, quienes consideraron no les interesa o no lo necesitan (27%), no cumplían con los requisitos que solicita una institución financiera (24%) y prefirieron no endeudarse (21%).

iv. Productos de Seguro

Entre los aspectos a destacar en esta sección, se señala que únicamente el 1% de los encuestados manifestó haber adquirido algún plan o programa de protección en alguna farmacia o supermercado durante el último año. Asimismo, el 22% de la población indicó poseer algún tipo de seguro, sobre todo seguros de vida (15%) y seguro médico (9%).

El costo asociado a los seguros fue la principal limitante para adquirir estos productos por parte del 23% de la población.

v. Productos de Ahorro Previsional

Un 20% de los consultados ha ahorrado o cotizado para una pensión en los últimos doce meses, observándose una brecha entre hombres (27%) y mujeres (13%), siendo la principal forma a través de una Administradora de Fondos de Pensiones (75%).

Las personas ya retiradas utilizan los recursos de su pensión en gastos de comida, personales o pago de servicios de agua, luz, (89%); gastos de salud (26%); y para atender emergencias o imprevistos (14%), entre otros.

vi. Transferencias Locales y Remesas Internacionales

Las transferencias locales y remesas internacionales cobran relevancia dado el nivel de desarrollo de transferencias locales por compañías de pagos minoristas en el país y por la cantidad de salvadoreños viviendo en el extranjero, principalmente en los Estados Unidos.

Tanto un 5%, como un 8% de los adultos salvadoreños han manifestado realizar envíos y recepción de transferencias locales, respectivamente, en ambos casos se trata de ingresos adicionales asociados a familiares o conocidos. El destino de las transferencias locales es principalmente para gastos de comida, personales o pago de servicios básicos.

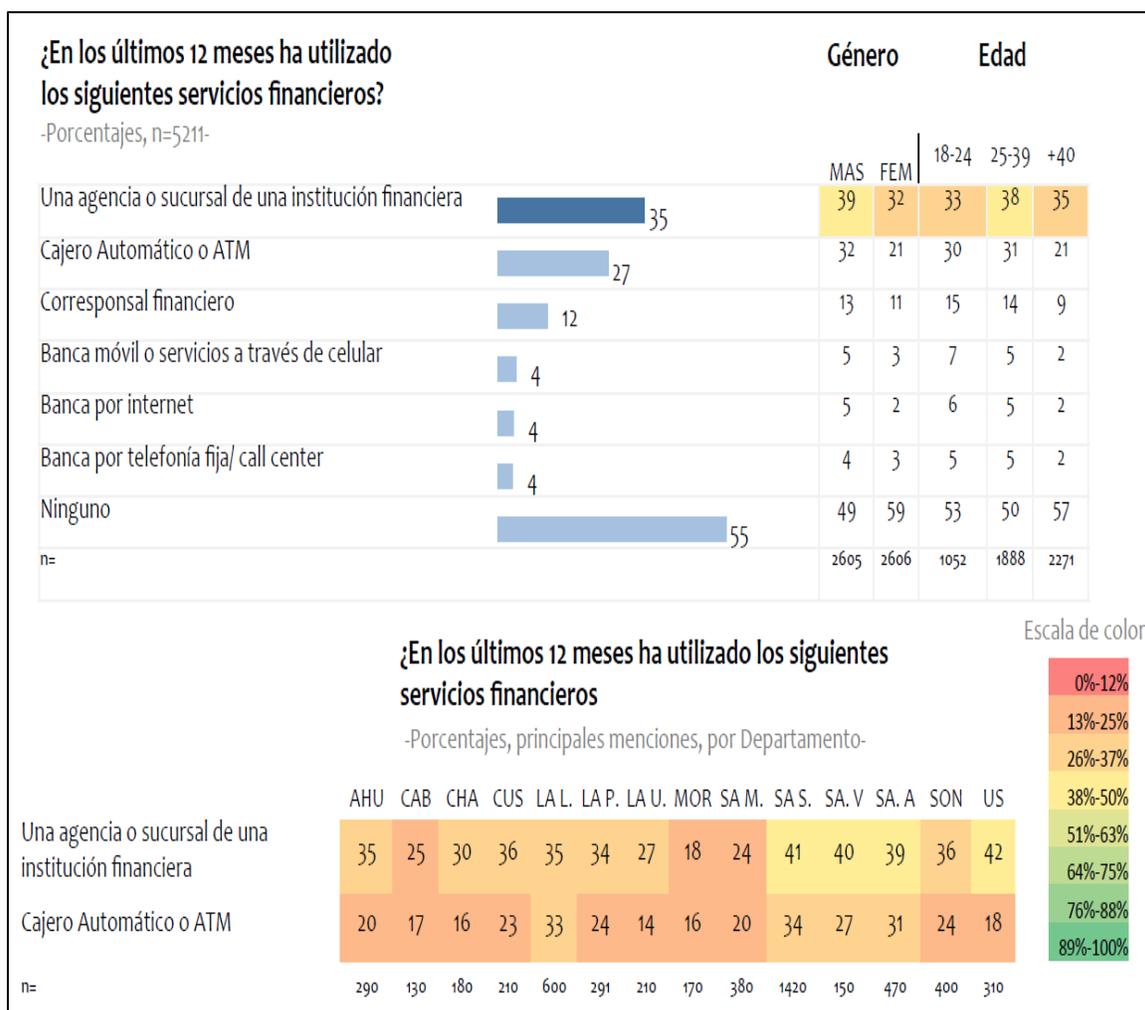
De acuerdo a los resultados de la encuesta, un 25% de la población recibe remesas internacionales de parte de un familiar en el extranjero, con una frecuencia de 1 vez al mes (43%), cada 3 meses (23%) y cada dos semanas (12%).

vii. Servicios Financieros Diversos

Los canales más utilizados por la población para realizar operaciones financieras fueron las agencias (35%), seguidas por los cajeros automáticos o ATMs (27%) y los corresponsales financieros (12%); indicadores que se consideran bajos al evaluar que un 55% de la población señala que no utiliza ningún canal financiero disponible en el mercado salvadoreño.

La razón principal por la que los encuestados mencionaron no hacer uso de los distintos canales financieros fue por no tener productos financieros o en otros casos por no saber cómo utilizarlos. El siguiente esquema resume los resultados de este apartado.

ESQUEMA No 4 – CANALES FINANCIEROS



Fuente: Presentación “Demanda Nacional de Servicios Financieros”, Julio 2016.

viii. Servicios Financieros Digitales

De acuerdo a este estudio, un 79% de adultos poseen celular, lo cual se vuelve en un instrumento importante para facilitar o acercar los servicios financieros a la población y específicamente a la de menores ingresos.

A pesar que el teléfono celular es un dispositivo bastante utilizado por la población, todavía existe renuencia a utilizarlo para operaciones financieras, considerando que un 35% de la población que posee teléfono celular dice que no debería ser utilizado para este tipo de operaciones, mientras que un 25% considera que es interesante pero que no confiaría del todo en el servicio.

Un 16% de la población ha utilizado el servicio de transferencias de fondos por medio de teléfono celular, siendo evaluado positivamente (4.2 sobre 5), destacando que el servicio es fácil de activar y que se puede utilizar el dinero de forma inmediata.

ix. Protección al Consumidor y Educación Financiera

La protección al consumidor y la educación financiera, son pilares importantes para empoderar a los usuarios del sistema financiero, de tal forma conozcan sus deberes y obligaciones al momento de contratar un producto o servicio con una institución financiera.

Los principales resultados se resumen a continuación:

- Ante una insatisfacción con algún producto o servicio financiero, únicamente el 14% realizó un reclamo ante la institución financiera o entidad pertinente.
- 45% de la población que ha obtenido un producto conoce a qué instancias acudir en caso que tengan algún problema con alguna institución financiera, indicándose que se debe presentar a la misma institución financiera (45%), a la Defensoría del Consumidor (44%), en menor medida la población se refirió a la Superintendencia del Sistema Financiero (5%).
- Únicamente el 4% de la población adulta ha participado en alguna charla de educación financiera (6% los hombres, 3% las mujeres).
- De acuerdo a la encuesta, las personas que han recibido estas charlas reconocen principalmente al sector financiero privado como oferentes de las mismas, destacando los bancos comerciales (28%), ONGs (17%), y otros intermediarios financieros no bancarios (38%); por su parte, en el sector público destacan la Defensoría del Consumidor (8%), el Banco Central de Reserva (6%) y la Superintendencia del Sistema Financiero (2%). El 93% de la población que ha recibido estas charlas consideran que les ha sido de utilidad, en temas como conocimiento de aspectos financieros (42%), administración de finanzas personales (34%), entre otros.

IV. CONCLUSIONES

La “Encuesta Nacional de Acceso a los Servicios Financieros 2016” se convierte en la primera de este tipo realizada en territorio salvadoreño, con la fortaleza de tener representatividad nacional y departamental, para el sector urbano y rural.

El estudio revela importantes datos, como la baja penetración de las cuentas de ahorro (23%) y los créditos (12%) en la población; así como, los bajos niveles de inclusión financiera con el 39% de adultos que poseen al menos un producto financiero y que incrementa a 47% si incorporamos las transferencias y manejo de dinero por medio de teléfono celular, como un producto adicional.

Hay importantes brechas de género en el acceso a servicios financieros, que deberán ser consideradas para efectos de políticas públicas de parte del Estado, y para el diseño de nuevos productos, de parte del sector privado.

Los resultados de la Encuesta se vuelven en insumos importantes para el sector público, el sector financiero privado, entre otras entidades, con el objetivo de conocer de primera mano el contexto actual sobre el acceso y uso de servicios financieros por parte de la población adulta en El Salvador.

Los resultados de la Encuesta permitirán generar insumos para la elaboración e implementación de políticas públicas que fortalezcan el sistema financiero.

ANEXO No. 1 – CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA NACIONAL DE ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS EN EL SALVADOR 2016

Presentación de la Encuesta

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y trabajo para CID GALLUP LATINOAMERICA, una empresa que realiza estudios de opción pública. Actualmente estamos llevando a cabo un importante estudio y usted ha sido seleccionado al azar para responder esta encuesta. La encuesta dura aproximadamente ____ minutos y las respuestas que nos brinde serán confidenciales, por lo que nadie sabrá lo que usted responda en cada una de las preguntas; la información sólo será analizada de forma conjunta. El objetivo de la encuesta es obtener datos relacionados al acceso y uso de servicios financieros por parte de la población salvadoreña y así obtener insumos que permitan el desarrollo de iniciativas que beneficien a la población, en especial a las de menores ingresos del país, en aspectos relacionados con el sistema financiero; por ello su participación es muy importante. La información es totalmente anónima, así que usted no corre ningún tipo de riesgo de seguridad con las respuestas que brinde a esta encuesta. Si desea confirmar la veracidad de este estudio, puede comunicarse al teléfono _____, y preguntar por las personas del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero, o a nuestras Oficinas CID GALLUP al teléfono _____.

A. Datos Iniciales

1. Encuestador, **Anote número de segmento:** _____
 2. **No pregunte, señale como corresponda. El entrevistado es ... (Género):**
 - a. Masculino ()
 - b. Femenino ()
 3. ¿Cuántos años tiene usted?
Edad: _____ Años
- F.

B. Elaboración de Presupuesto

4. Para comenzar vamos a platicar sobre su manejo de finanzas ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor su registro de ingresos y gastos personales? **LEER OPCIONES**
 - a. Llevo un registro de todos los ingresos y de todos los gastos ()
 - b. Llevo un registro, pero solo de los ingresos y gastos más importantes ()
 - c. No llevo registro, pero yo sé en general cuánto recibo y cuánto gasto en el mes ()
 - d. No llevo registro y no tengo idea de cuánto recibo y cuánto gasto durante el mes ()

5. Durante los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia le sobró dinero de su ingreso, al final del mes, una vez que realizó todos sus pagos cotidianos?
- a. Siempre ()
 - b. Casi siempre ()
 - c. A veces ()
 - d. Nunca () **PASAR P7**
6. Cuando le sobra dinero de su ingreso, ¿qué hace normalmente con ese sobrante? **LEER TARJETAS**
- a. Realizo gastos personales/consumo ()
 - b. Lo guardo en efectivo ()
 - c. Lo deposito/guardo en una cuenta de depósito en una institución financiera ()
 - d. Lo invierto en la bolsa de valores ()
 - e. Lo presto a amigos o familiares ()
 - f. Lo invierto en el negocio familiar/propio ()
 - g. Lo invierto en compra de animales ()
 - h. Compro joyas u otros bienes que se pueden vender cuando necesite el dinero ()
 - i. Otro. Especifique: _____ ()
7. ¿Con qué frecuencia durante los últimos 12 meses usted se quedó sin dinero antes de recibir su siguiente ingreso (salario, pensión, transferencia, remesa, etc.)? **LEER RESPUESTA**
- a. Siempre ()
 - b. Casi siempre ()
 - c. A veces ()
 - d. Nunca () **PASAR P9**
8. Normalmente, cuando se queda sin dinero antes de recibir su siguiente ingreso, ¿qué hace? **NO LEER RESPUESTA ESPONTANEA – ¿Y qué más? RESPUESTA MULTIPLE**
- a. Reduzco los gastos ()
 - b. Me prestan dinero familiares, amigos y/o conocidos ()
 - c. Gasto mis ahorros ()
 - d. Pido que me envíen remesa del extranjero ()
 - e. Uso una tarjeta de crédito ()
 - f. Tomo un préstamo del banco u otra institución financiera ()
 - g. Acudo a un prestamista informal ()

- h. Familiares y amigos me regalan dinero ()
- i. Vendo algún bien personal, como TV, equipo de sonido, etc. ()
- j. Empeño algún bien personal, como TV, equipo de sonido, etc. ()
- k. Vendo mis inversiones en la bolsa de valores ()
- l. Otro. Especifique: _____ ()
- m. No sé o no responde ()

C. Productos de Ahorros

9. Ahora vamos a hablar un poco sobre Cuentas de ahorro ¿Tiene usted alguna cuenta de ahorro con una Institución Financiera?

- a. Si ()
- b. No () **PASE PREGUNTA P12**

10. ¿En cuáles tipos de Instituciones tiene usted alguna Cuenta de Ahorro? - **ESCRIBIR NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PARA CASO DE OTROS TAL Y COMO LA PERSONA LO MENCIONA**

- a. Banco Agrícola, S.A. ()
- b. Banco Citibank de El Salvador, S.A. ()
- c. Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. ()
- d. Banco G&T Continental El Salvador, S.A. ()
- e. Banco Promérica, S.A. ()
- f. Scotiabank El Salvador, S.A. ()
- g. Banco de América Central, S.A. ()
- h. Banco ProCredit, S.A. ()
- i. Banco Azteca El Salvador, S.A. ()
- j. Banco Industrial El Salvador, S.A. ()
- k. Banco Azul El Salvador, S.A. ()
- l. Banco de Fomento Agropecuario ()
- m. Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. ()
- n. Sociedad de Ahorro y Crédito CREDICOMER, S.A. ()
- o. Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. ()
- p. Sociedad de Ahorro y Crédito Constelación, S.A. ()
- q. Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, S.A. ()

SI MENCIONA CUALQUIERA DE LAS OPCIONES DE "A" – "Q", PASAR A P10.1

- r. Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. ()
- s. Banco de los Trabajadores Salvadoreños, S.C. de R.L. de C.V. – BTS R.L. de C.V. ()
- t. Banco Izalqueño de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. ()
- u. Primer Banco de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. ()
- v. Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Visionaria de R.L. (ACCOVI de R.L.) ()
- w. Otros: _____ ()

SI MENCIONA CUALQUIERA DE LAS OPCIONES DE “R” – “W”, PASAR A P10.2

11. ¿Ha depositado o retirado dinero en al menos una de sus cuentas de depósito durante los últimos 12 meses?

- a. Si ()

Aproximadamente cuantas veces ha depositado o retirado dinero en el mes:

_____ **PASE P13**

- b. No ()

12. Pregunta aplica solo para los que **RESPONDIERON “NO” EN P9 Y EN P11, OTROS PASAN A P13**
¿Cuál considera usted es la razón? **NO LEER, RESPUESTA ESPONTANEA**

- a. No me alcanza mis ingresos, son insuficientes o variables ()
- b. No me interesa o no la necesito ()
- c. Los intereses que recibo son bajos ()
- d. Las comisiones que me cobran son altas ()
- e. No confío en los bancos o cualquier institución financiera ()
- f. Las instituciones financieras piden requisitos o documentación que no tengo ()
- g. Prefiero otras formas de ahorro, tal como, cuchubal, guardar en su casa, etc. ()
- h. No hay sucursal o agencia cerca de mi casa ()
- i. Preocupaciones de robo/delincuencia al llevar el dinero ()
- j. Otro. Especifique: _____ ()

13. Favor indique, si durante los últimos 12 meses realizó alguna de las siguientes actividades ¿y qué más? **(Selección múltiple) LEER OPCIONES**

- a. Guardé dinero con familiares o conocidos ()
- b. Guardé dinero en mi casa ()
- c. Ahorré en un cuchubal o con un grupo de conocidos ()
- d. Compré animales, joyas u otras cosas que puedo vender cuando necesite el dinero ()
- e. Guardé dinero en una Institución Financiera ()

f. Ninguna
(Pase P20)

g. Otra forma de ahorro diferentes a éstas: _____

14. Ese dinero que guardó, ¿en qué piensa usarlo? **NO LEER, RESPUESTA ESPONTÁNEA**

a. Gastos de educación

b. Gastos de salud

c. Atender emergencias o imprevistos

d. Gastos de comida, personales o pago de servicios de agua, luz, etc.

e. Comprar, remodelar o ampliar mi casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc.

f. Ampliar o iniciar un negocio, compra de materia prima, maquinaria y equipo, etc.

g. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc.

h. Para la vejez o retiro

h. No sabe

i. No responde

i. Otro. Especifique: _____

NOTA: Los que dijeron “NO” en P9 y P11 pasan a APARTADO DE PRODUCTOS DE CRÉDITO

15. Durante un mes típico o normal, ¿con qué frecuencia realiza depósitos o retiros en su Cuenta de Ahorros? **LEER OPCIONES**

a. Una vez al mes

b. Dos veces al mes

c. Tres veces al mes

d. Cuatro veces al mes

e. Cinco o más veces al mes

f. Otra. Especifique: _____

16. Cuando usted coloca o deposita dinero en su(s) cuenta(s), normalmente lo deposita a través de que medio: **(Selección múltiple)**

a. Sucursal o agencia

b. Corresponsal financiero

c. Transferencia Electrónica

d. Otro medio, especifique: _____

17. ¿Tiene tarjeta de débito asociada con una cuenta de ahorro?

a. Si

- b. No ()
18. Cuando usted necesita dinero en efectivo de su(s) cuenta(s), normalmente de donde lo obtiene: **(Selección múltiple)**
- a. Cajero automático o ATM ()
 - b. En una sucursal o agencia ()
 - c. En un corresponsal financiero ()
 - d. No retiro dinero en efectivo. Utilizo medios electrónicos ()
19. ¿Había escuchado alguna vez, que los fondos de sus cuentas de depósito están garantizados por el Instituto de Garantía de Depósitos?
- a. Si ()
 - b. No ()

D. Productos de Crédito

20. En los últimos 12 meses ¿ha obtenido algún tipo de préstamo/crédito?
- a. Si ()
 - b. No () **PASAR P27**
21. ¿Con quién o qué tipo de institución adquirió el préstamo/crédito? **ESCRIBIR NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN**
- a. Banco Agrícola, S.A. ()
 - b. Banco Citibank de El Salvador, S.A. ()
 - c. Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. ()
 - d. Banco G&T Continental El Salvador, S.A. ()
 - e. Banco Promérica, S.A. ()
 - f. Scotiabank El Salvador, S.A. ()
 - g. Banco de América Central, S.A. ()
 - h. Banco ProCredit, S.A. ()
 - i. Banco Azteca El Salvador, S.A. ()
 - j. Banco Industrial El Salvador, S.A. ()
 - k. Banco Azul El Salvador, S.A. ()
 - l. Banco de Fomento Agropecuario ()
 - m. Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. ()
 - n. Sociedad de Ahorro y Crédito CREDICOMER, S.A. ()
 - o. Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. ()
 - p. Sociedad de Ahorro y Crédito Constelación, S.A. ()
 - q. Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, S.A. ()
- SI MENCIONA CUALQUIERA DE LAS OPCIONES DE "A" – "Q", PASAR A P21.1**
- r. Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. ()
 - s. Banco de los Trabajadores Salvadoreños, S.C. de R.L. de C.V. – BTS R.L. de C.V. ()

- t. Banco Izalqueño de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. ()
u. Primer Banco de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. ()
v. Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Visionaria de R.L. (ACCOVI de R.L.) ()
w. Otros: _____ ()
- SI MENCIONA CUALQUIERA DE LAS OPCIONES DE “R” – “W”, PASAR A P21.2**
- x. Cooperativa de la Empresa donde trabajo ()
y. Casa de empeño ()
z. Amigos o conocidos ()
aa. Familiares ()
bb. Prestamista ()
cc. Tienda electrodoméstica u otra tienda ()
- SI MENCIONA CUALQUIERA DE LAS OPCIONES DE “X” – “CC”, PASAR P22**
22. ¿Cuál de las siguientes opciones describe más su estado actual de pago de algún préstamo/crédito, en los últimos 12 meses? **LEER Y ROTAR OPCIONES Y MOSTRAR TARJETA**
- a. Estoy pagando al día las cuotas del préstamo ()
b. Estoy pagando con atrasos las cuotas del préstamo ()
c. No estoy realizando pagos a las cuotas del préstamo, aunque tengo deuda pendiente ()
d. **(No tengo ningún crédito/préstamo)** ()
e. No responde ()
23. De manera general ¿para qué ocupó o piensa utilizar el préstamo que obtuvo en los últimos 12 meses? **NO LEER, RESPUESTA ESPONTANEA**
- a. Gastos de educación ()
b. Gastos de salud ()
c. Atender emergencias o imprevistos ()
d. Gastos de comida, personales o pago de servicios ()
e. Comprar, remodelar o ampliar su casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, etc. ()
f. Compra de animales como inversión ()
g. Ampliar o iniciar un negocio, tal como materia prima, maquinaria y equipo ()
h. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc. ()
i. Pagar una deuda ()
j. Otro. Especifique: _____ ()
24. Si en los últimos 12 meses ha obtenido al menos un préstamo/crédito, ¿cuántos préstamos/créditos los obtuvo con cada una de las entidades siguientes? **ESCRIBIR NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN**
- a. Banco Agrícola, S.A. _____
b. Banco Citibank de El Salvador, S.A. _____
c. Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. _____
d. Banco G&T Continental El Salvador, S.A. _____



- e. Banco Promérica, S.A. _____
 - f. Scotiabank El Salvador, S.A. _____
 - g. Banco de América Central, S.A. _____
 - h. Banco ProCredit, S.A. _____
 - i. Banco Azteca El Salvador, S.A. _____
 - j. Banco Industrial El Salvador, S.A. _____
 - k. Banco Azul El Salvador, S.A. _____
 - l. Banco de Fomento Agropecuario _____
 - m. Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. _____
 - n. Sociedad de Ahorro y Crédito CREDICOMER, S.A. _____
 - o. Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. _____
 - p. Sociedad de Ahorro y Crédito Constelación, S.A. _____
 - q. Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, S.A. _____
 - r. Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. _____
 - s. Banco de los Trabajadores Salvadoreños, S.C. de R.L. de C.V. – BTS R.L. de C.V. _____
 - t. Banco Izalqueño de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. _____
 - u. Primer Banco de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. _____
 - v. Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Visionaria de R.L. (ACCOVI de R.L.) _____
 - w. Cooperativa de la Empresa donde trabajo _____
 - x. Casa de empeño _____
 - y. Amigos o conocidos _____
 - z. Familiares _____
 - aa. Prestamista _____
 - bb. Micro financiera-ONG _____
 - cc. Tienda electrodoméstica u otra tienda _____
 - dd. Otro. Especifique: _____
25. ¿Aproximadamente a cuánto ascienden la deuda total de todos sus préstamos/créditos?
CANTIDAD EN DÓLARES AMERICANO
- a. Indique deuda total del préstamos/créditos: \$ _____
 - b. No sabe ()
 - c. No responde ()
26. ¿Sumando las cuotas de todos sus préstamos, a cuánto asciende el porcentaje destinado a sus préstamos respecto a sus ingresos? – **ENCUESTADOR**
- a. Menos de 20% de mi ingreso ()
 - b. Entre 20% y 40% de mi ingreso ()
 - c. Entre 40% y 60% de mi ingreso ()
 - d. Más de 60% de mi ingreso ()
 - e. No sabe ()

f. No responde ()

27. Pregunta aplica solo para los que **RESPONDIERON "NO" EN P20** En caso de no poseer o solicitar un préstamo con una institución financiera en los últimos 12 meses ¿Por qué no lo ha hecho? (**RESPUESTA ESPONTÁNEA**)

a. No me interesa o no lo necesito ()

b. Lo necesito pero no lo he solicitado ()

c. No sé cómo obtenerlo ()

d. No me siento cómodo de tener un producto de este tipo con los bancos u otras instituciones financieras ()

e. Los intereses o las comisiones que cobran son altos ()

f. No confío en las instituciones financieras / considero que dan mal servicio ()

g. No cumpla con los requisitos que solicitan (no tengo trabajo, falta de documentación, ingresos insuficientes, etc.) ()

i. ¿Cuál?: _____

h. No me gusta endeudarme ()

i. Creo que me van a rechazar ()

j. La sucursal/agencia me queda lejos o no hay ()

k. Preocupaciones de robo/delincuencia al recibir el dinero ()

l. Prefiero acudir a prestamistas informales ()

i. Razón: _____

m. Otro. Especifique: _____ ()

PASAR A P30

28. Cuando usted necesita pagar su cuota de tarjeta de crédito o algún préstamo/crédito, normalmente ¿dónde lo hace?: **RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MULTIPLE**

a. Cajero automático o ATM ()

b. En la sucursal/oficina/agencia ()

c. En un corresponsal financiero (Donde pueden realizar transacciones Financieras que han sido aprobadas por un banco TRANSACCIONES BÁSICAS, RETIROS, DEPOSITOS Y PAGOS) ()

d. Puntos de Pagos, tales como Punto Express ()

e. Puntos de Pagos, Multiservicios AKI ()

f. Medios Electrónicos (aplicación de institución financiera, páginas web) ()

g. Otros, por favor indique: _____ ()

29. A la hora de aplicar a un préstamo/crédito, ¿Tuvo usted algún tipo de restricción? **(Selección múltiple) RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MULTIPLE**

- a. No he experimentado ninguna restricción ()
- b. Nunca he tratado de acceder a crédito/préstamos () **PASAR P30**
- c. Me dicen que estoy mal calificado ()
- d. El monto que me otorgan es muy bajo para lo que necesito ()
- e. La tasa de interés a pagar es muy elevada ()
- f. No me conviene el horario de pago en las sucursales/agencias ()
- g. El valor de la garantía requerida no equivale al valor del préstamo ()
- h. Requiere demasiada documentación para conseguir el préstamo ()
- i. Los puntos de atención (agencias, etc.) están ubicados en lugares inseguros ()
- j. Los puntos de atención (agencias, etc.) están alejados de donde vivo o trabajo ()
- k. Requiere que se abra una cuenta de ahorro con la institución financiera ()
- l. La atención al cliente es mala ()
- m. No entiendo los contratos ()
- n. Conseguir el préstamo toma mucho tiempo ()
- o. El costo del transporte a la institución financiera es alto ()
- p. Otro. Especifique: _____ ()

G.

E. Productos de Seguro

30. Pensando en donde usted vive y las situaciones que pueden pasar, ¿Cuáles considera que son los eventos más probables que le pudieran ocurrir? **LEER Y ROTAR OPCIONES Y MOSTRAR TARJETA**

- a. Nada ()
- b. La pérdida de bienes de la casa debido a un incendio, a una inundación, destrucción, robo, etc. ()
- c. La pérdida de animales debido al robo, sequía, enfermedades. ()
- d. La pérdida de equipo u otra propiedad de mi empresa debida al robo, inundación, destrucción o incendio ()
- e. La pérdida de un edificio/puesto de negocio debida al incendio, demolición, etc. ()
- f. Problemas en la agricultura, ej. Plaga, sequía, incendio, semillas de mala calidad, etc. ()
- g. La pérdida de un vehículo/barco/bote ()

- h. La pérdida de dinero para mi negocio, debido al robo, el cambio de precios, mal manejo, etc. ()
- i. La falla de mi negocio, ej. quiebra del negocio, falta de ventas, etc. ()
- j. La pérdida del ingreso más importante por desempleo, enfermedad, etc. ()
- k. La muerte de la persona que lleva el ingreso al hogar ()
- l. La muerte de un familiar ()
- m. Enfermedad de la persona que lleva el ingreso al hogar ()
- n. Enfermedad de un miembro de la familia de la casa ()
- o. Aumento del costo de la canasta básica ()
- p. Otro. Especifique: _____ ()
31. Si le sucediera al menos uno de los eventos mencionados en la pregunta anterior, ¿qué haría para superarlos? **LEER Y ROTAR OPCIONES Y MOSTRAR TARJETA**
- a. Vender mis pertenencias (terreno, animales, etc.) ()
- b. Tomar un préstamo en un banco ()
- c. Tomar un préstamo en otra institución financiera (diferente a un banco) ()
- d. Tomar un préstamo de prestamistas informales ()
- e. Tomar un préstamo de familiares y amigos ()
- f. Tomar un préstamo de mi empleador ()
- g. Tomar un adelanto de salario de mi empleador o con una institución financiera ()
- h. Hipotecar la casa ()
- i. Pedir dinero regalado a mis vecinos, familiares, amigos ()
- j. Hacer un reclamo de mi seguro ()
- k. Usar ahorros y dinero guardado ()
- l. Reducir consumo de ciertos productos ()
- m. Buscar un trabajo adicional para aumentar ingresos ()
- n. No sé qué haría ()
- o. Otro. Especifique: _____ ()
32. En los últimos 12 meses, ¿usted ha comprado algún plan o programa de protección (Seguro o producto parecido) en algunas farmacias o supermercados?
- a. Si () ¿De qué ha comprado?
- a. Gastos Funerarios ()
- b. Reparaciones vehiculares ()

- c. La muerte, por ejemplo un plan proveído por una farmacia o supermercado que le paga dinero a su familia en caso de su muerte ()
- d. Otros. Indique: _____ ()
- b. No, Ninguno () **PASAR P33**
33. ¿Tiene usted alguno de los siguientes seguros? **LEER OPCIONES Y MOSTRAR TARJETA**
- a. Seguro de vida () PASAR P35
- b. Seguro médicos () PASAR P36
- c. Seguro de deuda () PASAR P37
- d. Seguro de desempleo () PASAR P37
- e. Seguro sobre bienes (casa, vehículos) () PASAR P37
- f. Otros: _____ () PASAR P37
- g. No, ninguno () PASAR P34
34. ¿Por qué no dispone de un seguro? **PREGUNTA ESPONTANEA Y MULTIPLE PASAR P37**
- a. Son muy caros ()
- b. No lo necesito o no son necesarios ()
- c. Nunca había pensado en seguros / No los conozco / No se cómo me beneficia ()
- d. No sé dónde solicitarlos ()
- e. No confío en las aseguradoras / No confío que las aseguradoras paguen ()
- f. No creo que un seguro sea importante ()
- g. El costo del seguro es más que el beneficio ()
- h. El proceso de reclamo es demasiado largo ()
- i. No sabe ()
- j. No Responde ()
- k. Otro. Especifique: _____ ()
35. Si menciono opción "a" en P33 preguntar: ¿Cómo obtuvo SU SEGURO DE VIDA?? **LEER OPCIONES**
- a. Es una prestación de la empresa donde trabajo ()
- b. Lo contraté de forma individual ()
- c. Me ofrecieron un descuento por unirme a un grupo ()
- d. Está vinculado a un préstamo de una institución financiera ()
- e. Otros: _____ ()
36. Si menciono opción "b" en P33 preguntar: ¿Quién paga principalmente el seguro médico privado que usted tiene? **LEER OPCIONES**

- a. El Estado ()
- b. La empresa para la que trabajo ()
- c. Pago solo una parte y mi empresa el resto ()
- d. Algún familiar o mi persona ()
- f. Otros: _____ ()

F. Productos de Ahorro Previsional para el Retiro

37. Durante los últimos 12 meses, ¿Usted ha estado ahorrando o cotizando para obtener una pensión en su vejez?

- a. Si ()
- b. No () **PASAR P40**

38. ¿De qué forma realiza este ahorro o cotización? **LEER OPCIONES**

- a. Cotizando en una Administradora de Fondos de Pensiones – AFP ()
- b. Cotizando en el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada – IPSFA ()
- c. Ahorrando en una Cuenta de Ahorro Personal ()
- d. Otro: Indique: _____ ()

39. ¿Realiza aportaciones adicionales a su ahorro para el retiro o pensión?

- a. Si ()
- b. No ()

¿Por qué? _____

PASAR P42

40. ¿Cuáles son las razones por las que no cotiza o ahorra para su pensión? **RESPUESTA ESPONTANEA**

- a. No me interesa () **PASAR P42**
- b. No tengo dinero () **PASAR P42**
- c. Ya estoy pensionado () **PASO P41**
- d. Otro. Especifique: _____ () **PASAR P42**

41. **Si menciono opción “c” en P40 preguntar:** Si ya es una persona retirada, ¿en qué utiliza los fondos de su pensión? (**LEER OPCIONES**)

- a. Gastos de educación ()
- b. Gastos de salud ()
- c. Atender emergencias o imprevistos ()
- d. Gastos de comida, personales o pago de servicios ()

- e. Comprar, remodelar o ampliar su casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc. ()
- f. Ampliar o iniciar un negocio, tal como materia prima, maquinaria y equipo ()
- g. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc. ()
- h. Pagar una deuda ()
- i. Otro. Especifique: _____ ()

G. Servicios Financieros Diversos: Canales Financieros y Productos de Pagos

42. Al hablar de servicios financieros, me podría decir si durante los últimos 12 meses ha usado:
LEER OPCIONES. REPUESTA MULTIPLE

- a. Cajero Automático o ATM ()
- b. Corresponsal financiero (Donde pueden realizar transacciones Financieras que han sido aprobadas por un banco TRANSACCIONES BÁSICAS, RETIROS, DEPOSITOS Y PAGOS) ()
- c. Una agencia o sucursal de una institución financiera ()
- d. Banca por telefonía fija/ Call center ()
- e. Banca móvil o servicios financieros a través de un celular ()
- f. Banca por internet o servicios financieros a través de una computadora o tableta ()
- g. Otros, por favor indique: _____ ()
- h. Ninguno ()

43. Si menciono opción "a" en P42 preguntar, ¿Se siente satisfecho con las denominaciones de billetes que le entrega el Cajero Automático?

- a. Si ()
- b. No. ¿Por qué? _____ ()

44. Si mencionó opción b en p43 preguntar ¿qué denominaciones de billetes requiere que el Cajero automático le dispense? **LEER OPCIONES , RESPUESTA MULTIPLE**

- a. US\$20.00 ()
- b. US\$10.00 ()
- c. US\$5.00 ()
- d. Otros: _____ ()

45. Si menciono opción "a" en P42 preguntar ¿Ha recibido alguna vez un billete falso de un cajero automático?

- a. Si ()
- b. No ()

46. PREGUNTAR A LOS QUE **NO MENCIONARON OPCIÓN "A" EN P42** ¿Por qué no usa el cajero automático o ATM? (**Selección múltiple**) **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- a. No tengo tarjeta de débito ni tarjeta de crédito ()
 - b. No se usar el ATM/No entiendo cómo funciona el ATM ()
 - c. No sabía que existía ()
 - d. No me interesa o no necesito hacer uso ()
 - e. No confío o tengo miedo a hacer uso de los ATMs ()
 - f. Me queda lejos o no hay cerca de mi casa o trabajo ()
 - g. No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras ()
 - h. Otro. Especifique: _____ ()
47. PREGUNTAE A LOS QUE **NO MENCIONARON OPCIÓN "B" EN P42**, ¿Por qué no usa el corresponsal financiero? (donde pueden realizar transacciones financieras que han sido aprobadas por un banco transacciones básicas, retiros, depósitos y pagos) **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- a. No sé cómo funciona ()
 - b. No sabía que existían ()
 - c. No me interesa o no lo necesito ()
 - d. No confío o tengo miedo al uso de los corresponsales financieros ()
 - e. Me queda lejos o no hay cerca de mi casa o trabajo ()
 - f. No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras ()
 - g. Otro. Especifique: _____ ()
48. PREGUNTAE A LOS QUE **NO MENCIONARON OPCIÓN "C" EN P42** ¿Por qué no usa la agencia o sucursal de una institución financiera? **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- a. No sé cómo funciona ()
 - b. No sabía que existían ()
 - c. No me interesa o no la necesito ()
 - d. No confío o tengo miedo al uso de agencias/sucursales ()
 - e. Me queda lejos o no hay cerca de mi casa o trabajo ()
 - f. No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras ()
 - g. Otro. Especifique: _____ ()
49. PREGUNTAE A LOS QUE **NO MENCIONARON OPCIÓN "E" EN P42** ¿Por qué no usa banca móvil? **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- a. No se usarlo ()
 - b. No sabía que existía ()

- c. No me interesa o no la necesito ()
- d. No confío o tengo miedo al uso de ese servicio ()
- e. No tengo teléfono celular ()
- f. No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras ()
- g. Otro. Especifique: _____ ()
50. PREGUNTA E A LOS QUE **NO MENCIONARON OPCIÓN "F" EN P42** ¿Por qué no usa banca por internet? **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- a. No se usarlo ()
- b. No sabía que existía ()
- c. No me interesa o no la necesito ()
- d. No confía o tengo miedo al uso del servicio ()
- e. No tengo computadora/tableta u otro dispositivo con internet ()
- f. No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras ()
- g. Otro. Especifique: _____ ()
51. ¿Cuál de los siguientes servicios ha solicitado a un banco en los últimos doce meses y no le fue atendido? **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- a. Cambio de billetes de dólares deteriorados o mutilados ()
- b. Cambio de billetes de dólares por monedas o viceversa ()
- c. Cambio de colones por dólares ()
- d. Otro: _____ ()
- e. Ninguno de los anteriores ()
52. Cuando usted necesita pagar una factura (energía eléctrica, agua, etc.) y no es posible hacerlo en los establecimientos de estas entidades, ¿dónde realiza el pago? **RESPUESTA ESPONTÁNEA (Selección múltiple)**
- a. Puntos de pago, tales como, Punto Xpress
- b. Multiservicios AKI ()
- c. En una sucursal bancaria ()
- d. En una sucursal financiera distinta a un banco ()
- e. A través de banca electrónica ()
- f. No pago facturas ()
- g. Otro. Especifique: _____ ()
53. En los últimos 12 meses, ¿Ha recibido dinero de algún empleador o jefe, en forma de sueldo o salario en alguna de las siguientes formas? **LEER RESPUESTA**

- a. Una cuenta de ahorro ()
- b. En efectivo ()
- c. Cheque ()
- d. Tigo Money ()
- e. Otro. Especifique: _____ ()
- f. Ninguna, soy desempleado ()

H. Transferencias Locales y Remesas Internacionales

54. En los últimos 12 meses, ¿ha realizado envíos locales de dinero? Es decir usted ha enviado dinero a otra ciudad dentro de El Salvador

- a. Si ()
- b. No () **PASE A P57**

55. **Si mencionó opción "a" en p54, ¿Cuál es el objetivo de estos envíos locales de dinero? Es decir usted ha enviado dinero a otra ciudad dentro de El Salvador (Selección múltiple) RESPUESTA ESPONTÁNEA**

- a. Como parte de un ingreso extra para un familiar o conocido ()
- b. Pago por un producto o servicio recibido ()
- c. Pago de salario ()
- d. Otro. Especifique: _____ ()

56. **Si mencionó opción "a" en p55, ¿Con que frecuencia realiza estos envíos locales de dinero?, Es decir usted ha enviado dinero a otra ciudad dentro de El Salvador**

- a. Una vez a la semana ()
- b. Una vez cada catorcena ()
- c. Una vez al mes ()
- d. Una vez cada trimestre ()
- e. Una vez cada semestre ()
- f. Una vez al año ()
- g. Otro. Especifique: _____ ()

57. En los últimos 12 meses, ¿ha recibido transferencias locales de dinero?

- a. Si ()
- b. No () **PASE A P61**

58. **Si mencionó opción a en p57, ¿Cuál es el objetivo de estas transferencias locales de dinero? (Selección múltiple) RESPUESTA ESPONTÁNEA**

- a. Como parte de un ingreso extra de un familiar o conocido ()
- b. Pago por un producto o servicio brindado ()
- c. Pago de salario ()
- d. Otro. Especifique: _____ ()

59. Si mencionó opción a en p57, ¿Con que frecuencia recibe estas transferencias locales de dinero? **LEER OPCIONES**

- a. Una vez a la semana ()
- b. Cada 2 semanas ()
- c. Una vez al mes ()
- d. Una vez cada trimestre ()
- e. Una vez cada semestre ()
- f. Una vez al año ()
- g. Otro. Especifique: _____ ()

60. Si mencionó opción a en p57 ¿En qué utiliza los fondos que recibe de estas transferencias locales? **(Selección múltiple) ESPONTÁNEO**

- a. Gastos de educación ()
- b. Gastos de salud ()
- c. Atender emergencias o imprevistos ()
- d. Gastos de comida, personales o pago de servicios ()
- e. Comprar, remodelar o ampliar su casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc. ()
- f. Ampliar o iniciar un negocio, tal como materia prima, maquinaria y equipo ()
- g. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc. ()
- h. Pagar una deuda ()
- i. Otro. Especifique: _____ ()

61. ¿Recibe usted remesas familiares del extranjero?

- a. Si ()
- b. No () **PASE P68**

62. En caso afirmativo ¿de qué ciudad y país recibe estas remesas familiares?

ANOTE PAÍS _____

ANOTE CIUDAD _____

63. ¿Aproximadamente cuál es el monto promedio mensual que recibe de remesa internacional?

ENCUESTADOR: DARLE LA TABLET AL ENCUESTADO PARA QUE ÉL/ELLA SELECCIONE LA OPCIÓN

- a. US\$0.00 – US\$25.00 ()
- b. US\$25.01 – US\$100.00 ()
- c. US\$100.01 – US\$150.00 ()
- d. US\$150.01 – US\$250.00 ()
- e. US\$250.01 – US\$350.00 ()
- f. US\$350.01 – US\$500.00 ()
- g. US\$500.01 – US\$600.00 ()
- h. US\$600.01 – US\$750.00 ()
- i. US\$750.01 – 1,000.00 ()
- j. Más de US\$1,000.00 ()

64. ¿Con qué frecuencia recibe la remesa familiar del extranjero? **RESPUESTA ESPONTÁNEA**

- a. Una vez cada tres meses ()
- b. Una vez al mes ()
- c. Dos veces al mes ()
- d. Semanalmente ()
- e. Cinco o más veces al mes ()
- f. Otra. Especifique: _____ ()

65. ¿Normalmente de qué forma o por qué medio acostumbra recibir las remesas internacionales que le envían? **(Selección múltiple) LEER OPCIONES**

- a. Abono en una cuenta de depósito de un banco ()
- b. Abono en una cuenta de depósito de una institución financiera distinta a un banco ()
- c. A través de una remesadora, como Western Union, RIA, etc. ()
- d. Puntos de pago, como Tigo Money, entre otros. ()
- e. En efectivo enviado por familiar o conocido (encomienda) ()
- f. Otro. Especifique: _____ ()

66. ¿Para qué utiliza el dinero que recibe? **RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MULTIPLE ¿Y para qué más?**

- a. Gastos de educación ()
- b. Gastos de salud ()
- c. Atender emergencias o imprevistos ()

- d. Gastos de comida, personales, consumo, compra de ropa, salir a pasear ()
- e. pago de servicios (Agua, luz, teléfono, etc.) ()
- f. Pago de alquiler/cuota del hogar ()
- g. Comprar, remodelar o ampliar su casa ()
- h. Comprar terrenos, vehículos, joyas, etc. ()
- i. Ampliar o iniciar un negocio, tal como materia prima, maquinaria y equipo ()
- j. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc. ()
- k. Pagar una deuda ()
- l. Dar dinero prestado a mis vecinos o conocidos ()
- m. Ahorrarlo en una institución financiera ()
- n. Comprar animales como un medio de inversión ()
- o. Otro. Especifique: _____ ()

67. ¿Tendría interés en recibir la remesa internacional directamente por teléfono celular?

- a. Si ()
- b. No. ¿Por qué razón?: _____ ()

H.

I. Servicios Financieros Digitales

68. ¿Tiene su propio teléfono celular?

- a. Si ()
- b. No () **PASE A P79**

69. **Si mencionó opción "a" en p68, ¿Si cuenta con teléfono celular, ¿con qué compañía tiene el servicio? (Selección múltiple)**

- a. Tigo El Salvador ()
- b. Claro ()
- c. Digicel ()
- d. Movistar ()
- e. Red ()

70. ¿Qué le parece la idea de guardar y manejar su dinero desde su teléfono celular? **LEER OPCIONES**

- a. Muy útil y confiable ()
- b. Interesante, pero no confío del todo en el servicio ()
- c. Poco útil ()

- d. Creo que es un servicio de alto riesgo ()
- e. El celular no debe ser utilizado para este servicio ()
- f. (No sé) ()
- g. Otro: _____ ()

71. ¿Conoce el servicio de TigoMoney?

- a. Si ()
- b. No () (PASAR P75)

71.1 ¿En los últimos 12 meses ¿ha usado el servicio de TigoMoney? Si ()

No ()

72. **En caso de mencionar opción "a" en P71.1 preguntar, ¿qué operaciones realiza con ese servicio? (Selección múltiple) LEER OPCIONES**

- a. Pago de facturas ()
- b. Transferencias de dinero locales ()
- c. Recepción de dinero internacionales ()
- d. Recepción de salario ()
- e. Otro: _____ ()

73. **En caso de mencionar opción "a" en P71.1 preguntar, ¿Cómo evalúa EL Servicio de TIGO MONEY? (LEER OPCIONES Y DAR TARJETA)**

- a. Muy bueno ()
- b. Bueno ()
- c. Ni bueno ni malo ()
- d. Malo ()
- e. Muy Malo ()

74. **En caso de mencionar opción "a" en P71.1 preguntar, ¿Por qué lo evalúa así? ESPOTÁNEO. RESPUESTAS MULTIPLES**

- a. Las comisiones que cobran son altas ()
- b. Las comisiones que cobran son razonables ()
- c. Puedo utilizar el dinero de forma inmediata ()
- d. El servicio es lento y no puedo utilizar el dinero de forma rápida ()
- e. Es fácil de activar el servicio ()
- f. La activación del servicio es engorrosa ()
- g. Prefiero otras formas de manejar mi dinero en efectivo ()
- h. Los puntos de atención de la empresa me quedan lejos o no hay ()

- i. Preocupaciones de robo/delincuencia para utilizar este servicio ()
- j. Otro. Indique: _____ ()

J. Protección al Consumidor: Solución de Quejas y Reclamos

75. Durante los últimos 12 meses, ¿ha contratado o adquirido alguno de los servicios/productos financieros que le voy a leer? **(Selección múltiple). LEER OPCIONES. ROTAR OPCIONES**

- a. Una cuenta de ahorro en un banco ()
- b. Una cuenta de ahorro en un banco cooperativo ()
- c. Una cuenta de ahorro en una caja de ahorro o cooperativa de ahorro ()
- d. Un título valor ()
- e. Una tarjeta de crédito ()
- f. Una tarjeta de débito ()
- g. Un préstamo de consumo ()
- h. Un préstamo para vehículo ()
- i. Un préstamo para vivienda ()
- j. Un préstamo para negocio propio ()
- k. Una póliza de seguro ()
- l. Un pago de un servicio ()
- m. Envío de transferencia de fondos locales ()
- n. Recepción de transferencia de fondos locales ()
- o. Envío de transferencias de fondos internacionales **(ENVIAR REMESA)** ()
- p. Recepción de transferencias de fondos internacionales **(RECIBIR REMESA)** ()
- q. Otro. Especifique: _____ ()
- r. Ninguno de los anteriores () **PASE A**

P80

76. En general ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios/productos financieros que ha contratado o adquirido en los últimos 12 meses? **(LEER OPCIONES Y DAR TARJETA)**

- a. Muy Satisfecho ()
- b. Algo Satisfecho ()
- c. Indiferente ()
- d. Poco satisfecho ()
- e. Nada satisfecho ()

77. **SOLO PARA OPCIONES D y E EN P76** ¿Qué hizo después, ante el problema o la insatisfacción que tuvo con el servicio/producto financiero? **ESPOTÁNEO. RESPUESTA MULTIPLE**

- a. Nada y sigo utilizándolo ()
- b. Dejé de usar el producto/servicio. CANCELÉ el contrato ()
- c. Realicé una queja con el proveedor del producto/servicio ()
- d. Puse una queja con la Defensoría del Consumidor ()
- e. Puse una queja con la Superintendencia del Sistema Financiero ()
- f. Otro. Especifique: _____ ()
- g. No me acuerdo ()

78. ¿Sabe usted dónde acudir con su queja o reclamo cuando tiene problemas con algún servicio/producto financiero?

- a. Sí. () Mencione el lugar
 - i. Defensoría del Consumidor ()
 - ii. Institución donde adquirió el producto financiero ()
 - iii. Superintendencia del Sistema Financiero ()
 - iv. Otro: _____ ()
- b. No ()

79. Si existe un conflicto entre usted y una institución financiera (banco, aseguradora, etc.) sobre la provisión de un producto/servicio financiero, ¿considera que se resolvería de forma rápida y justa?

- a. Si ()
- b. No ()

K. Educación Financiera

80. Algunas instituciones financieras y entidades del gobierno ofrecen charlas de educación financiera, ¿usted ha participado de alguna de estas charlas?

- a. Si () De que Institución: **RESPUESTA ESPONTÁNEA**
 - i. Bancos y Cooperativos ()
 - ii. Bancos ()
 - iii. Federaciones de Caja de Crédito ()
 - iv. Cooperativas de Ahorro y Crédito ()
 - v. BCR ()
 - vi. SSF ()

- vii. IGD ()
 - viii. Defensoría del Consumidor ()
 - ix. ONGs ()
- b. No () **PASE A P83**
81. ¿Considera que le sirvió esta charla?
- a. Si ()
 - b. No ()
82. ¿Cuáles considera son los beneficios de participar en este tipo de charlas?
-

L. Datos Demográficos

83. ¿Cuál es el máximo nivel de escolaridad que usted ha alcanzado?
- a. Parvularia ()
 - b. Primer Ciclo – 1º, 2º y 3º grado ()
 - c. Segundo Ciclo – 4º, 5º y 6º grado ()
 - d. Tercer Ciclo – 7º, 8º y 9º grado ()
 - e. Bachillerato Finalizado ()
 - f. Estudio Técnico Finalizado ()
 - g. Estudio Universitario Finalizado ()
 - h. Post Grado Finalizado ()
 - i. Ninguno ()
 - j. Otro: _____ ()
84. ¿Tiene Documento Único de Identidad (DUI)?
- a. Si ()
 - b. No ()
85. ¿Tiene Número de Identificación Tributaria ó NIT?
- a. Si ()
 - b. No ()
86. Durante los últimos 12 meses, ¿cuál de los siguientes rangos describe mejor su ingreso en un mes normal? **ENCUESTADOR: DARLE LA TABLET AL ENCUESTADO PARA QUE ÉL/ELLA SELECCIONE LA OPCIÓN**
- a. Menos de US\$200.00 ()

- b. Entre US\$200.01 y US\$400.00 ()
- c. Entre US\$400.01 y US\$600.00 ()
- d. Entre US\$600.01 y US\$800.00 ()
- e. Entre US\$800.01 y US\$1,000.00 ()
- f. Entre US\$1,000.01 y US\$2,000.00 ()
- g. Entre US\$2,000.01 y US\$3,000.00 ()
- h. Entre US\$3,000.01 y US\$5,000.00 ()
- i. Entre US\$5,000.01 y US\$10,000.00 ()
- j. Más de US\$10,000.00 ()
- k. No recibí ingresos ()

87. ¿Cuál de estas opciones describe mejor su situación laboral? **LEER OPCIONES**

- a. Soy trabajador por cuenta propia, y no tengo empleados. Ej. venta ambulante, cortar el cabello, etc. ()
- b. Soy dueño o socio de un negocio/ empresa con al menos un empleado ()
- c. Trabajo tiempo completo como empleado ()
- d. Trabajo medio tiempo como empleado ()
- e. Estoy retirado, recibo pensión/jubilación ()
- f. Vivo de alquileres, utilidades, intereses y/o dividendos ()
- g. Estoy estudiando ()
- h. Me dedico a los quehaceres del hogar y la familia ()
- i. Estoy desempleado/a ()
- j. No estoy trabajando por incapacidad, o enfermedad prolongada ()
- k. No responde ()
- l. Otros: _____ ()

88. Favor indíqueme cada cuanto recibe usted sus ingresos: **LEER OPCIONES**

- a. Diario ()
- b. Semanal ()
- c. Quincenal ()
- d. Mensual ()
- e. Otro: _____ ()

89. Durante los últimos 12 meses, además de sus ingresos mensuales ¿recibe usted algún ingreso adicional? **RESPUESTA ESPONTÁNEA**

- a. Bonificaciones, gratificaciones u otros similares ()

- b. Ganancias derivadas de la venta de productos agropecuarios y/o mineros ()
- c. Remesas recibidas ()
- d. Pensiones ()
- e. Herencia recibida ()
- f. No he recibido ()
- g. No responde ()
- h. No sé ()

90. No pregunte, indique el nombre del Departamento donde está realizando la encuesta. El entrevistado vive en...

Departamento donde vive:

- | | |
|---------------------|--------------------|
| a. Ahuachapán () | b. La Paz () |
| c. Sonsonate () | d. Cabañas () |
| e. Santa Ana () | f. San Vicente () |
| g. Chalatenango () | h. Usulután () |
| i. La Libertad () | j. San Miguel () |
| k. San Salvador () | l. Morazán () |
| m. Cuscatlán () | n. La Unión () |

91. No pregunte, indique el nombre del Municipio donde está realizando la encuesta. El entrevistado vive en...

Municipio donde vive: _____

92. No pregunte, indique el nombre de la Colonia/Barrio/Cantón donde está realizando la encuesta. El entrevistado vive en...

Colonia/Barrio/Cantón donde vive: _____

93. No pregunte, señale el sector que corresponda. El entrevistado vive en sector...

- a. Urbano ()
- b. Rural ()

Muchas gracias por su tiempo brindado. Entregue boleta de gracias por su ayuda y termine.