|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Recurso 342 | Banca de Oportunidades-04Recurso 1 UT Centro Nacional de Consultoría S.A-Marulanda Consultores Calle 82 N° 6-51 Bogotá  Teléfono: 339 4888 | | | Microempresas |
| Centro de Costos: 7069-01 | **Fecha: 26 de Septiembre 2017** | | | Prueba Piloto: Si 1 No 2 |
| Elaborado por: Carlos Castro/MC | Revisado por: | | | Revisado en Campo por: Gladys Muñoz |
| 1. Fecha de entrevista:   Día Mes Año |\_\_|\_\_| |\_\_|\_\_||2\_|0\_|1\_|7\_| | | 1. Municipio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. DANE: |\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| | | |
| * **Saludo al primer contacto.** Buenos días, tardes, mi nombre es (nombre y apellido), y pertenezco al Centro Nacional de Consultoría, una empresa privada dedicada a la investigación de mercados y de opinión pública. Actualmente nos encontramos desarrollando una encuesta sobre temas de acceso a servicios financieros en zonas urbanas y rurales del país, y este negocio ha sido seleccionado al azar, para responder algunas preguntas relacionadas con estos temas. Podría por favor contactarme con el administrador/ gerente/dueño de este negocio? * ***Saludo al gerente/dueño/administrador del negocio.* .** Buenos días, tardes, mi nombre es (nombre y apellido), y pertenezco al Centro Nacional de Consultoría, una empresa privada dedicada a la investigación de mercados y de opinión pública. Actualmente nos encontramos desarrollando una encuesta sobre temas de acceso a servicios financieros en zonas urbanas y rurales del país, y este negocio ha sido seleccionado al azar, para responder algunas preguntas relacionadas con estos temas. La participación en esta encuesta es completamente voluntaria y la información suministrada será absolutamente confidencial. Su participación ayudará a entender mejor distintos temas que afectan a las microempresas como esta. Esta encuesta podrá ser grabada por cuestiones de calidad y tiene una duración aproximada de 50 minutos***.***   *El Centro Nacional de Consultoría pide su autorización para recolectar y compartir sus datos personales con fines de contacto para la aplicación de encuestas. Esta solicitud se hace de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales puede encontrarla en la página www.centronacionaldeconsultoria.com y cualquier consulta puede dirigirla al correo electrónico cnc@cnccol.com o comunicarse con el Tel: 3394888 de Bogotá.*  *Con estas precisiones, le pido su autorización para tomar sus datos y hacer la encuesta \_\_\_\_\_\_ minutos. Autoriza: Sí\_\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_\_* | | | | |
| 1. **IDENTIFICACIÓN** | | | | |
| 1. Nombre del negocio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| 1. Describa brevemente la actividad principal que desarrolla esta empresa o negocio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| 1. ¿Cuál es su cargo o qué labor realiza en este negocio?  |  |  | | --- | --- | | Dueño | 1 | | Gerente | 2 | | Administrador | 3 | | Otro 🢂 **E: Insista en la necesidad de hablar con el propietario o administrador** |  | | | 1. ¿En cuántos predios/sedes y/o locales funciona esta actividad o negocio?  |  |  | | --- | --- | | \_\_\_\_ 🢂 | **E: Si el número de sedes es 4 o más, termine** | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | 1.Empleados permanentes | 2.Empleados temporales | 3. Trabajadores NO remunerados | | 1. ¿Cuántos \_\_\_\_\_\_\_\_\_ tiene esta empresa/negocio/parcela? |  |  |  |   ***E: Si el total de empleados es 10 o más termine*** | | 1. ¿En qué mes y año inició actividades este negocio? (¿desde cuándo tiene su parcela o cultivo?)   \_\_\_ \_\_\_/ \_\_\_ \_\_\_\_  Mes / Año | | |
| 1. ¿A cuál de los siguientes sectores o ramas de actividad pertenece su empresa o negocio? (RU E: Respuesta espontánea)  |  |  | | --- | --- | | Agropecuario, Silvicultura, Caza y Pesca | 01 | | Explotación de Minas y Canteras | 02 | | Electricidad, Gas Y Agua | 03 | | Industria Manufacturera | 04 | | Construcción | 05 | | Comercio, Reparación, Restaurantes y Hoteles | 06 | | Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones | 07 | | Establecimientos Financieros, Seguros, Inmuebles y Servicios a las empresas | 08 | | Servicios Sociales, Comunales Y Personales | 09 | | Otra ¿Cuál? |  | | | | 1. El local o establecimiento de su negocio… ENC: Lea. RU  |  |  | | --- | --- | | Está ubicado en una vivienda | 01 | | Está en un local comercial (No está en ninguna vivienda) | 02 | | Está ubicado en un predio fuera del casco urbano **(E: Registre esta opción si la micro es explotación agropecuaria en p.107)** | 03 | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **DEPÓSITOS** | |
| .   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. ¿Actualmente para el manejo del dinero de su negocio Ud. tiene…? | | 1. ¿Cuántas tiene? | 1. Dónde tiene Ud. la…?  |  |  | | --- | --- | | Banco | 01 | | Cooperativa | 02 | | En ambos | 03 | | Otro | 7 | | NS/NR | 9 |   E: Si tiene más de un producto de la categoría, reporte para el que más utilice. | 1. Asociado a la(s)….de su negocio tiene: (RM)  |  |  | | --- | --- | | Talonario/libreta | 01 | | Chequera | 02 | | Celular | 03 | | Tarjeta débito | 04 | | Otro Cuál? |  | | Ninguna | 8 | | 1. Cuando Ud. necesita retirar efectivo de la cuenta ¿cómo lo hace normalmente? ENC: Lea. RU  |  |  | | --- | --- | | Talonario/libreta | 01 | | Chequera | 02 | | Celular | 03 | | Tarjeta débito | 04 | | Otro Cuál? |  | | No hace retiros | 05 | | 1. ¿Hace cuánto tiene (la/el)\_\_\_  |  |  | | --- | --- | | Seis meses o menos | 01 | | Hace más de seis meses | 02 |   E: Si tiene más de un producto de la categoría, reporte para el que más utilice | | 1. Cuenta de ahorro | 01🡪 |  |  |  |  |  | | 2. Cuenta corriente (cuenta de cheques) | 02🡪 |  |  |  |  |  | | 3. Cuenta en el celular | 03🡪 |  |  |  |  |  | | 4. No tiene cuenta 🡪 **Pase a 210** | 04 |  |  |  |  |  | | 5.Inversiones financieras (CDT o fondo de inversión) | 05🡪 |  |  |  |  |  |   E: Si respondió opción 4 en p. 201 pase a 210 | |
| 1. De los tipos de cuenta que usted mencionó, cuál es el que más utiliza en su negocio/cultivo? ***(E: Únicamente para los que respondieron en p.201 más de una opción, leer tipos de cuenta respondidos)***   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 1. ¿Cuál es la razón **principal** por la que actualmente tiene esa cuenta para su negocio? (RU. Espontánea)  |  |  | | --- | --- | | Porque es más segura | 01 | | Porque me facilita el pago de facturas | 02 | | Porque me facilita la compra de insumos con tarjeta | 03 | | Porque puedo hacer pagos por internet o celular | 04 | | Porque me da mayor rentabilidad | 05 | | Porque dispongo del dinero cuando lo necesito | 06 | | Porque no me cobran cuota de manejo u otros costos | 07 | | Porque me facilita solicitar crédito | 08 | | Me permite administrar mejor las cuentas de mi negocio | 09 | | Me permite ahorrar los excedentes/ganancias del negocio | 10 | | Otro… ¿Cuál? |  | | |
| 1. ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió esa cuenta en la institución financiera? (E: Lea)  |  |  | | --- | --- | | Visité varias entidades financieras | 01 | | Miré varias cuentas solo en la entidad donde la tengo | 02 | | La abrí para que me desembolsaran el crédito | 03 | | Otra ¿cuál? | 04 |   E: Todos pasan a 212 | |
| 1. ¿Alguna vez ha tenido alguna de estas cuentas para manejar el dinero de este negocio? (E:Mostrar tarjeta 1)  |  |  | | --- | --- | | Si | 01 | | No | 02 | | NS/NR | 9 | | 1. ¿Cuál es la razón **principal** por la que no maneja ninguna de estas cuentas para este negocio? **E: RU, Espontánea**  |  |  | | --- | --- | | Trámites/procedimientos/ documentos requeridos muy complejos | 01 | | Cuota de manejo/costos de las transacciones | 02 | | 4 x mil | 04 | | Falta de confianza en las instituciones financieras | 05 | | No me sirven | 06 | | No las necesita | 07 | | No me han ofrecido | 09 | | Otra… ¿Cuál? |  | |
| 1. ¿Sabe usted que las cuentas de ahorro/cuentas del celular pueden no tener cobro del 4xmil?  |  |  | | --- | --- | | Si | 01 | | No | 02 | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. ¿Este negocio recibe alguno de los siguientes ingresos? | | 1. ¿Con qué frecuencia recibe este pago?  |  |  | | --- | --- | | Diario | 01 | | Semanal | 02 | | Quincenal | 03 | | Mensual | 04 | | Otro…. ¿Cuál? | 7 | | 1. ¿Principalmente cómo recibe este pago de \_\_?  |  |  |  | | --- | --- | --- | | En efectivo | 01🡪 | Pase a siguiente rubro de ingreso | | Abono/transferencia a cuenta de banco o cooperativa | 02 |  | | Tarjeta | 03 |  | | Cheque | 04 |  | | Con un giro | 05 |  | | Otro… ¿Cuál? | 7 |  | | 1. ¿Cuántos días después de que le depositan el dinero lo retira?   (E:Lea)   |  |  | | --- | --- | | El mismo día | 01 | | Al otro día | 02 | | A la semana | 03 | | A los quince días | 04 | | Un mes | 05 | | Más de un mes | 06 | | No lo retira | 07 | | NA | 8 | | NS/NR | 9 | | 1. ¿La última vez que recibió el pago, retiró todo de una sola vez o dejó algún saldo en la cuenta?  |  |  | | --- | --- | | RT | 01 | | DS | 02 | | NS/NR | 9 | | | 1. Ingresos por honorarios de servicios prestados | 01 |  |  |  |  | | 2. Ingresos por ventas de cosechas **(E: Solo para los que reportaron actividad agropecuaria en p.107)** | 02 |  |  |  |  | | 3. Ingresos por ventas | 03 |  |  |  |  | | 7. Otro… ¿cuál? |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. En los últimos seis meses ¿Ha separado o guardado dinero de este negocio en cualquiera de las siguientes formas? RM | | 1. ¿Principalmente para qué ha separado o guardado el dinero de este negocio\_\_\_?  |  |  | | --- | --- | | 1. Atender emergencias e imprevistos del negocio | 01 | | 2. Para surtir, invertir en el negocio o ampliarlo | 02 | | 3. Pagar deudas | 03 | | 4. Gastos del hogar o personales | 04 | | 10. Otro… ¿Cuál? |  | | 1. Principalmente Ud. separa o guarda dinero del negocio \_\_\_\_porque:  |  |  | | --- | --- | | 1. Es más seguro | 01 | | 2. Es más rentable | 02 | | 3. Me evita pedir prestado más adelante. | 03 | | 4. Es fácil guardar y sacar el dinero | 04 | | 5. Tiene menos costos | 05 | | 6. Tiene menos trámites | 06 | | 7. Me da más confianza | 07 | | 8. Otro… ¿Cuál? |  | |
| 1. Prestándolo | 01 |  |  |
| 2. Comprando bienes o animales o acumulando inventarios | 02 |  |  |
| 3. Guardando en el negocio (una caja fuerte/alcancía) | 03 |  |  |
| 4. Participando en cadena de amigos (natillera, círculos, etc.) | 04 |  |  |
| 5. Guardando en bancos o cooperativas | 05 |  |  |
| 6. No guardo ni separo🡪**Pase a 301** | 06 |  |  |
| 7. Otro… ¿cuál? | 7 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Con el dinero que guarda o separa… ***(E: Lea las opciones 218.1, 218.2, 218.3, 218.4 en las que respondió “Si”)***, ¿Ud. Preferiría guardarlo en bancos o cooperativas?  |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  | ¿Por qué? | | Si | 01 |  | | No | 02 |  | | NS/NR | 9 |  | |

|  |
| --- |
| 1. **CRÉDITO** |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. ¿Para su negocio, en los últimos seis meses ha tenido crédito/préstamo de:   (E: mostrar tarjeta 2) | | 1. ¿A cuánto tiempo se lo prestaron?  |  |  | | --- | --- | | \_ | Días | | \_ | Meses | | \_ | Años | | NS/NR | 9 | | 1. ¿Cuál es la tasa de interés del préstamo? | | 1. ¿Cuál es la frecuencia de pagos del préstamo?  |  |  | | --- | --- | | Diaria | 1 | | Semanal | 2 | | Quincenal | 3 | | Dos veces por semana | 4 | | Mensual | 5 | | Un solo pago | 6 | | Después de la cosecha | 7 | | Flexible | 8 | | Otro,  ¿Cuál? |  | | 1. ¿Cómo paga cada cuota?  |  |  | | --- | --- | | En efectivo | 1 | | Transferencia | 2 | | Debitan de la cuenta | 3 | | A través del celular | 4 | | Cheque | 5 | | Otros | 7 | | 1. ¿Cuál es el propósito principal del préstamo? (E: RU. Espontáneo)  |  |  | | --- | --- | | Emergencia/ imprevisto del negocio | 1 | | Para invertir en el negocio (maquinaria, equipo, ampliación de instalaciones) | 2 | | Compra de animales | 3 | | Para surtir el negocio | 4 | | Compra de terreno/local | 5 | | Pagar deudas | 6 | | Compra de vehículos (furgón/carro/moto) | 7 | | Cubrir gastos del negocio | 8 | | Otros ¿Cuál? |  | | 1. ¿Cuál es la principal ventaja que tiene ese préstamo?  |  |  | | --- | --- | | Facilidad  de aprobación | 1 | | No me pide fiador | 2 | | Rapidez  de desembolso | 3 | | Menor costo | 4 | | Mayor plazo | 5 | | Flexibilidad de las cuotas | 6 | | Otro ¿Cuál? |  | | 1. ¿Usa la tarjeta de crédito para avances en efectivo?  |  |  | | --- | --- | | Si | 1 | | No | 2 | | 1. Actualmente tiene el préstamo de \_\_ vigente? (Debe   parte o la totalidad)   |  |  | | --- | --- | | Si | 1 | | No | 2 | | | 1.   |  | | --- | | \_\_\_ | | NS/  NR | | 2.   |  |  | | --- | --- | | Diaria | 1 | | Mensual | 2 | | Trimestral | 3 | | Semestral | 4 | | Anual | 5 | | NS/NR | 9 | | | 1.Tarjeta de crédito | 01🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 2. Banco (distinto a tarjeta de crédito) | 02🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 3. Cooperativa (distinto a tarjeta de crédito) | 03🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 4.ONG – Fundación | 04🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 5.Familia/amigos/vecinos | 05🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 6. Cadena de amigos (natillera, círculos, etc) | 06🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 7.Casa de empeño | 07🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 8.Prestamista (Gota a gota) | 08🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 9.Vendedor de insumos | 09🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 10.Empresa de servicios públicos | 10🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 11.Crédito de almacén | 11🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 77 .Otros… ¿Cuál? | 🡪 |  |  | |  |  |  |  |  |  | | 88.No tiene crédito🡪**Pase a 310** | 88 |  |  | |  |  |  |  |  |  |   **E: si respondió de 1-77, pase a 312** |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. ¿Por qué no ha tenido préstamo, crédito o tarjeta de crédito para su negocio?   (RU E: Respuesta espontánea)   |  |  |  | | --- | --- | --- | | No ha solicitado porque no necesita | 01🡪 | Pase a p.401 | | No ha solicitado porque esta reportado en central de riesgos | 02🡪 | | Se lo negaron | 03 |  | | Otro... cuál |  |  | | 1. ¿Por qué a su negocio le negaron el crédito que solicitó?   (RU E: Respuesta espontánea)   |  |  | | --- | --- | | Falta de garantías (fiador o aval) | 01 | | Está reportado en una central de riesgos | 02 | | No tiene historial crediticio | 03 | | No puede demostrar los ingresos | 04 | | Ingresos insuficientes | 05 | | Otro... cuál |  | | No sabe | 99 |   **E: Todos pasan a p.401** |
| 1. **Instrucción:** E: verifique: ¿el encuestado respondió en P. 301 alguna de las opciones 1, 2 o 3?  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Si | 01 |  | | No | 02🡪 | Pasa a p.401 | | |
| 1. ¿Ud. sabe qué otros cobros le hace la entidad financiera por el crédito? Me refiero a cobros como por ejemplo el estudio de crédito, cuota de manejo, seguros y otros cargos diferentes a los intereses **ENC: Si tiene más de un crédito refiérase al de mayor monto, Lea. RU.**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Sí | 01 🡪 | ¿Qué le cobran? | | No | 02 |  | | 1. ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió ese crédito que tiene en la institución financiera? ENC: Lea RM  |  |  | | --- | --- | | Consideré varios créditos | 01 | | Consideré varias instituciones | 02 | | No lo escogí. El banco donde tengo la cuenta me hizo el ofrecimiento de un crédito y lo tomé | 03 | | Averigüé, pero no había otras opciones para considerar | 04 | | NS/NR | 9 | |

|  |
| --- |
| 1. **SEGUROS** |
| 1. De los que le voy a leer, ¿tiene Ud. algún seguro que sea específicamente para su negocio? ENC: Lea. RM  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | SOAT, seguro obligatorio de accidentes de tránsito | 01 |  | Seguro de riesgos laborales para Ud. y/o sus empleados (ARL) | 06 | | Seguro de vida por un crédito | 02 |  | Seguro por accidente o robo de vehículo (carro/moto/bicicleta) | 07 | | Seguro por un crédito para compra de vehículo (carro/ moto) | 03 |  | Seguro para proteger su negocio contra daño o pérdida causada por incendio, terremoto, inundación, etc. | 08 | | Seguro para proteger su negocio contra robos. | 04 |  | Otra, ¿cuál? |  | | Seguro agropecuario (cosecha, precios, calidad) | 05 |  | No tiene ningún seguro | 88 | |

|  |
| --- |
| 1. **PAGOS Y TRANSACCIONES** |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Su negocio ha pagado en el último año por \_\_\_\_\_\_\_ | | 1. Con qué frecuencia realiza ese pago.  |  |  | | --- | --- | | Diario | 01 | | Semanal | 02 | | Quincenal | 03 | | Mensual | 04 | | Otro… ¿Cuál? |  | | 1. ¿Dónde realizó su compra /pago de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ la última vez que pagó   (RU E: Respuesta espontánea)   |  |  | | --- | --- | | Supermercado | 01 | | Almacén/local del proveedor | 02 | | Oficina de servicios públicos | 03 | | En el banco o cooperativa | 04 | | En cajero automático | 05 | | Corresponsal bancario | 06 | | Punto de recaudo (Ej. Efecty, baloto, redservi) | 07 | | Por Internet | 08 | | Estación de Servicio | 09 | | Aquí mismo en el negocio | 10 | | Otro, ¿cuál? |  | | 1. Cómo pagó/compró \_\_\_\_\_\_\_  |  |  | | --- | --- | | Efectivo | 01 | | Tarjeta débito | 02 | | Tarjeta de crédito | 03 | | Cheque | 04 | | Teléfono celular | 05 | | Transferencia bancaria | 06 | | Otro… ¿Cuál? |  | | 1. ¿Principalmente por qué razón hizo el pago de\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en……(E: lea rta. P.504)? (E: Espontánea)  |  |  | | --- | --- | | Le hacen descuento | 01 | | Solo le reciben…. | 02 | | No tiene otro medio para pagar | 03 | | Es más fácil | 04 | | Es más rápido | 05 | | Es más confiable | 06 | | No tiene costo | 07 | | Otro… ¿Cuál? |  | | | Arriendo del local | 01 |  |  |  |  | | Servicios públicos (Electricidad, gas, agua) | 02 |  |  |  |  | | Pago de empleados | 03 |  |  |  |  | | Combustible (Gasolina, kerosene, ACPM, velas, alcohol) | 04 |  |  |  |  | | Aportes de seguridad social | 05 |  |  |  |  | | Impuestos | 06 |  |  |  |  | | Insumos/mercancía que le traen a su negocio | 07 |  |  |  |  | | Insumos/mercancía /maquinaria que Ud. compra en el local de su proveedor. | 08 |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **ACEPTACIÓN DE PAGOS ELECTRÓNICOS** | | | | | | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. ¿Cuál de los siguientes medios de pago recibe en su negocio? | | 1. ¿Principalmente por qué razón recibe \_\_\_\_ como medio de pago? (E: Espontánea)  |  |  | | --- | --- | | Es más fácil | 01 | | Es más rápido | 02 | | Recibo completo el monto de la venta | 03 | | Es más confiable | 04 | | No tiene costo | 05 | | No tengo que pagar impuestos | 06 | | Mis clientes lo prefieren | 07 | | Otro… ¿Cuál? | 77 | | 1. ¿Tiene un monto mínimo para ventas con \_\_\_?  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Sí | 1 | ¿Cuál? | | No | 2 |  | | 1. Desde que Ud. recibe pagos con \_\_\_\_, las ventas de su negocio RU  |  |  | | --- | --- | | Han aumentado | 01 | | Han disminuido | 02 | | No han cambiado | 03 | | NA. Ha recibido este medio de pago desde que inició su negocio | 8 | | 1. Aproximadamente qué tanto de las ventas de su negocio son en\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |  |  | | --- | --- | | Todas | 01 | | Más de la mitad | 02 | | Menos de la mitad | 03 | | NS/NR | 8 | | | Efectivo | 01🡪 |  |  |  |  | | Cheque | 02🡪 |  |  |  |  | | Tarjeta débito | 03🡪 |  |  |  |  | | Tarjeta de crédito | 04🡪 |  |  |  |  | | Transferencia | 05🡪 |  |  |  |  | | Pagos a través del celular | 06🡪 |  |  |  |  | | | | | | | |
| 1. E: Verifique si el negocio recibe pagos con tarjeta crédito/debito  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Si | 01 | Pase a 608 | | No | 02 |  | | | | | 1. ¿Cuál es la razón **principal** por la que Ud. no recibe tarjeta débito/crédito?  |  |  | | --- | --- | | Por el descuento de las comisiones | 01 | | Por el descuento del IVA/ICA | 03 | | Por costos de arriendo de datáfono | 04 | | No me han ofrecido el servicio | 9 | | Otro… ¿cuál? |  | | | |
| 1. En su negocio Ud. Suele:  |  |  | | --- | --- | | Dar descuento por pago en efectivo | 01 | | Fiar | 02 | | Ninguna | 8 | | | | |  | | |
| 1. **INFRAESTRUCTURA** | | | | | | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 1. Usualmente, ¿Cuántos minutos le toma llegar desde el local principal de su negocio a \_\_\_\_\_\_\_ (en minutos)?   NS/NR 99 | 1. Cuánto le cuesta llegar a\_\_\_ | 1. Ud. Va a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ para hacer: E:RM  |  |  | | --- | --- | | Depósitos | 01 | | Retiros | 02 | | Giros | 03 | | Pago de facturas | 04 | | Pago de un crédito | 05 | | Compra de insumos | 06 | | Otro… ¿Cuál? |  | | Ninguno | 8 | | | 1. La tienda o el comercio con datáfono más cercano |  | $\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | 2. El corresponsal bancario más cercano |  | $\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | 3. El cajero automático más cercano |  | $\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | 4. La oficina bancaria o de cooperativa más cercana |  | $\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | 5. La empresa de giros más cercana |  | $\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | 6. El proveedor de su principal insumo/mercancía |  | $\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | | | | | | |
| 1. ¿Ud. tiene un celular?  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Si | 1 |  | | No🡪 E: Sondee si tiene acceso regular al uso de un celular | 2 🡪 | Pase a 705 | | No, pero usa el celular de otra persona | 3 |  | | | 1. Ese celular que Ud. utiliza regularmente es:  |  |  | | --- | --- | | Teléfono inteligente (Smartphone) | 1 | | Es un celular básico (los que llaman popularmente flecha) | 2 🡪 | | | | | |
| 1. Utiliza el celular para: RM  |  |  | | --- | --- | | Llamadas y mensajes de texto | 1 | | Correo electrónico, Facebook o Whatsapp | 2 | | Pagar servicios públicos | 3 | | Mandar o recibir dinero | 4 | | Usar servicios de un banco o entidad financiera | 5 | | Para hacer pedidos, consultas, ventas, pagos o compras de su negocio | 6 | | | 1. Cuando usa el celular, generalmente cómo es la señal (E: Lea)  |  |  | | --- | --- | | Siempre disponible y rápida | 01 | | Siempre disponible pero lenta | 02 | | Tengo que ir a un sitio con señal | 03 | | Con frecuencia no tengo señal o se cae la señal | 04 | | NS/NR | 99 | | | | | |
| 1. ¿Ud. tiene computador y/o tableta con internet?  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Si | 1 |  | | No🡪 ***E: Sondee si tiene acceso regular al uso de una tableta o computador con internet*** | 2 🡪 | Pase a 801 | | No, pero usa la tableta/computador de otra persona | 3 |  | | | 1. Cuando usa la tableta/el computador, generalmente cómo es la calidad de la conexión (E: Lea)  |  |  | | --- | --- | | Excelente | 05 | | Buena | 04 | | Regular | 03 | | Mala | 02 | | Muy Mala | 01 | | NS/NR | 9 | | | | | |
| 1. **CALIDAD** Y **SATISFACCION** | | | | | | |
| 1. En una escala donde 1 es Muy mala (MM) y 5 Muy bueno (MB), por favor califique su opinión respecto a cada uno de los siguientes aspectos de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: (E: Mostrar tarjeta 3)  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **a. Los Bancos** | | | | | | **b. Las cooperativas que prestan dinero u ofrecen cuentas de ahorro** | | | | | | |  | MM | M | R | B | MB | NS/  NR 🡪**Pase a 801b** | MM | M | R | B | MB | NS/  NR **🡪Pase a 802** | | 1. La imagen que Ud. tiene de *(E: Mencione el tipo de entidad, según columna)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | 2. La confianza que le generan *(E: Mencione el tipo de entidad, según columna)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | 3. La calidad del servicio que ofrecen *(E: Mencione el tipo de entidad, según columna)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | 4. La facilidad para solicitar alguno de sus productos *(E: Mencione el tipo de entidad, según columna)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | 5. La cobertura que tienen en su municipio *(E: Mencione el tipo de entidad, según columna)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | 6. La variedad de los productos que ofrecen *(E: Mencione el tipo de entidad, según columna)* de acuerdo a las necesidades de cada persona | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | 7. La opinión que Ud. tiene sobre el costo de sus productos *(E: Mencione el tipo de entidad, según columna)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | 8. La vigilancia que hace el gobierno para que presten un buen servicio *(E: Mencione el tipo de entidad, según columna)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | | | | | | |
| 1. ¿Alguna vez se ha quejado en contra de una entidad financiera (banco, cooperativa, etc.)? RU  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Si, contra un banco | 01 |  | | Si, contra una cooperativa | 02 |  | | No se ha quejado | 03🡪 | Pase a p. 901 | | NS NR | 99🡪 | | | | 1. ¿Ante cuál o cuáles de las siguientes entidades se quejó? ENC: Lea RM  |  |  | | --- | --- | | Entidad Financiera | 01 | | Defensor del consumidor | 02 | | Superintendencia Financiera de Colombia | 03 | | Juez | 04 | | Otra…¿Cuál? | 7 | | | | |
| 1. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho, qué tan satisfecho quedó con la respuesta que le dieron a su queja  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Ni insatisfecho ni satisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho | NS/NR | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | | | | | | |
| 1. ¿Sabe Ud. que es un corresponsal bancario? **(E: Respuesta correcta: Tienda o negocio de barrio que opera a nombre de un banco y donde se pueden hacer retiros, depósitos y pagos)**  |  |  | | --- | --- | | Correcto | Incorrecto | | 1 | 2—Pase a 901 | | 1. ¿Es su negocio es corresponsal bancario?  |  |  | | --- | --- | | Si | 01 | | No | 02 | | | | | | |
| 1. **PREVISIÓN Y DEMOGRÁFICOS** | | | | | | |
| 1. La última vez que su negocio enfrentó una situación que afectó las ventas o tuvo alguna emergencia, como por ejemplo por robo, incendio, daño en maquinaria, entre otros, ¿Qué hizo? **E.RM**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Utilizaron dinero ahorrado del negocio | 01🡪 | ¿En dónde tenía ese dinero ahorrado? | | Vendieron o empeñaron algo del negocio | 02🡪 | ¿Qué vendieron o empeñaron? | | Pidieron prestado | 03🡪 | ¿A Quién? | | Hicieron promociones | 05 |  | | Realizaron otras actividades productivas | 06 |  | | Vendieron o empeñaron algo suyo o de su hogar | 07 |  | | Reclamaron un seguro |  |  | | Otro…. Cuál? |  |  | | | | | | | |
| 1. Pensando en una semana normal, ¿aproximadamente cuánto vende su negocio semanalmente?   $ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Valor  ***E: Confirme nuevamente el valor:*** $\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *E: Escriba el valor en letras:*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | 1. ¿Ha presentado y/o pagado impuesto de industria y comercio de este negocio durante el año 2017?  |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  | ¿Cuándo fue la última vez? | | Si | 1🡪 | \_\_ \_\_ / \_\_ \_\_  M M A A | | No | 2 |  | | NS/NR |  |  | | |
| 1. En el último mes, ¿esta empresa hizo aportes de salud y pensión de los empleados que tiene?  |  |  | | --- | --- | | Si | 1 | | No | 2 | | NS/NR |  | | | | | | 1. ¿Los ingresos y gastos del negocio se contabilizan y se manejan de manera independiente a los ingresos y gastos de su hogar o del hogar del dueño?  |  |  | | --- | --- | | Si | 1 | | No | 2 | | NS/NR |  | | |
| 1. Este negocio tiene:  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | No | Si | ¿Cuándo fue la fecha de la última actualización? | | 1. Inscripción a Cámara de Comercio | 2 | 1🢂 | |  |  | | --- | --- | | Hace menos de un año | 1 | | Hace más de un año | 2 | | NS/NR | 9 | | | b. RUT- Registro Único Tributario | 2 | 1 |  | | c. Registros de contabilidad (ej. Ingresos y Gastos, Balance, etc.) | 2 | 1 |  | | d. Licencia o permiso de funcionamiento | 2 | 1 |  | | | | | | | |
| 1. Si fuera a vender hoy su negocio, en cuánto cree Ud. que lo vendería? Incluya todos aquellos elementos utilizados para la producción y venta que son propiedad del negocio como el local y/o predio, maquinaria y equipo, inventarios, vehículos, y mobiliario (ej. Mostradores, mesas, sillas, etc)       $\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Escriba valor en letras:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |
| 1. Cuál es su nombre: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |
| 1. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por Ud.?  |  |  | | --- | --- | | Ninguno | 01 | | Primaria o secundaria incompleta | 02 | | Secundaria completa | 03 | | Universitarios/Tecnológicos (de 1 a 4 años) | 04 | | Universitarios (5 años o más) | 05 | | | | | | | |
| 1. Dirección: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | 1. Barrio/Vereda:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1. Municipio:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | 1. Departamento:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1. Teléfono celular: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | 1. Teléfono fijo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Le agradecemos mucho sus opiniones. Quisiera preguntarle si estaría dispuesto en el futuro a volver a colaborar con nosotros.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Sí | 1 |  | No | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **CONTROLES FINALES** | | | | | | | | | **Fecha de la encuesta** Día /\_\_\_\_/\_\_\_\_/ Mes /\_\_\_\_/\_\_\_\_/ Año /\_\_\_\_\_\_­­\_\_/ | | | | **Hora inicio** /\_\_\_\_/\_\_\_\_/: /\_\_\_\_/\_\_\_\_/ **Fin**  /\_\_\_\_/\_\_\_\_/: /\_\_\_\_/\_\_\_\_/ | | | | | Encuestador | | | Cédula | Supervisor Cédula | | | | | **SUPERVISIÓN** | | **HALLAZGO** | **RESPONSABLE** | **ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **APROB** | **RECHAZ** | | Monitorización (75%) | 1 |  |  |  |  | 1 | 2 | | Re-contacto Presencial | 2 |  |  |  |  | 1 | 2 | | Re-contacto Telefónico | 3 |  |  |  |  | 1 | 2 | | Revisión en Campo | 4 |  |  |  |  | 1 | 2 | | Revisión en Crítica | 5 |  |  |  |  | 1 | 2 | | **Notas** | | | | | | | | | **HALLAZGO:** 1 Inconsistencia- 2 Datos Ficticios- 3 Pregunta faltante **ACCIÓN:** 5 Anular- 6 Verificar- 7 Recuperar- 8 Devolver a Campo **APROBADO/RECHAZADO** | | | | | | Verificad | Codificad | | Verificación de Crítica | 6 | **HALLAZGO** | | **ACCIÓN** | |  |  | | **HALLAZGO:** 1 Omisión código - 2 Código errado - 3 Omisión de crítica | | | | **ACCIÓN**: 1 Asignar código - 2 Corregir - 3 Revisión pases/Revisión campos - 7 Otro | | | | | | | | | | |