

**A. REGISTRO DE ANTECEDENTES DEL HOGAR**

**P1. Registre Región y Ciudad**

Región	Ciudades	Registre
XV	ARICA	1
I	IQUIQUE	2
II	ANTOFAGASTA	3
III	COPIAPO	4
IV	COQUIMBO	5
IV	LA SERENA	6
V	VALPARAISO/VIÑA/QUILPUE/VILLA ALEMANA	7
VI	RANCAGUA	8
VI	CURICÓ	9
VII	TALCA	10
VIII	CHILLAN	11
VIII	CONCEPCION/TALCAHUANO/LOS ANGELES/SAN PEDRO DE LA PAZ	12
IX	TEMUCO	13
X	OSORNO / PUERTO MONTT	14
XII	PUNTA ARENAS	15
XIV	VALDIVIA	16
XIII	GRAN SANTIAGO	17

**P2. Registre Sexo del encuestado/a**

1	Hombre
2	Mujer

**P3. ¿Me podría mencionar en cuál de estos grupos de edad se encuentra usted?**

1	Entre 18 y 29 años
2	30 a 45 años
3	46 a 60 años
4	61 años y más
9	No responde

**P4. Actualmente ¿Cuál es la actividad laboral de la persona que aporta más recursos a la mantención de su hogar? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA ACTIVIDAD)**

**¿Cuál es el último curso de educación formal que aprobó persona que aporta más recursos en su hogar? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA NIVEL DE ESTUDIOS)**

	Alto Ejecutivo, Profesión Liberal, Independie	Ejecutivo medio; Profesional, Mediano Empresario	Empleado administrativo medio, Vendedor,	Obrero Calificado, Capataz, Microempresario	Obrero No calificado, Oficio menor,	Trabajos Ocasionales
--	---	--	--	---	-------------------------------------	----------------------

		nte Gran empresario		jefe de sección		Servicio Domestico	
		6	5	4	3	2	1
Post grado	9	AB	AB	C1	C2	C3	C3
Universit aria completa	8	AB	C1	C2	C2	C3	C3
Universit aria incomple ta o Técnica completa	7	C1	C2	C2	C2	C3	C3
Técnica incomple ta	6	C1	C2	C3	C3	D	D
Media completa	5	C1	C2	C3	C3	D	D
Media incomple ta	4	C2	C2	C3	D	D	D
Básica completa	3	C2	C3	C3	D	D	E
Básica incomple ta	2	C2	C3	C3	D	E	E
Sin estudios	1	D	D	D	D	E	E

### USO DE MEDIOS DE PAGO

**P5. ¿Tiene alguno de estos medios de pago? [RESPUESTA MULTIPLE, ROTAR]**

1	Dinero en efectivo
2	Cheque
3	Red compra / Tarjeta de débito / Cuenta Rut
4	Tarjeta de crédito de casa comercial (Paris, Ripley, etc.)
5	Tarjeta de crédito bancaria (VISA, MASTERCARD, DINERS, etc.)
6	Tarjeta de crédito de supermercado, farmacia, etc. (PRESTO, FASA, etc.)
7	Cuenta o medio de pago Internet (Paypal, PAC, PAT, Bitcoin, etc.)
8	Otro medio
9	No responde

SOLO PREGUNTAR POR AQUELLOS QUE NO TIENE EN PREGUNTA 5



					Paris, etc.)							
1	Retail y Gran comercio (supermercados, grandes tiendas, farmacias)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2	Comercio Minorista (Almacén, minimarket, tiendas menores)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3	Tiendas de construcción y mejoramiento del hogar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4	Ferias libres y comercio ambulante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5	Estaciones de servicio de combustible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6	Servicios básicos (agua, luz, electricidad)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7	Transporte público (Bus, metro, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P9. Si usted tuviese que pagar por algo en un lugar donde acepten cualquier medio de pago, ¿de qué manera preferiría pagar de acuerdo con los siguientes montos? MARCAR EL MEDIO PREFERIDO PARA CADA MONTO (PASE TARJETA)**

	MONTO	EFECTIVO	TARJETA DÉBITO (incluye cuenta RUT)	TARJETA CRÉDITO	CHEQUE	INTERNET	PAGO CON CELULAR	OTRO ¿Cuál?	Con Cualquiera	No sabe / No contesta
1	Menos de \$5,000	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Entre \$5,000 y \$15,000	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Entre \$15,000 y \$30,000	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4	Entre \$30,000 y \$50,000	1	2	3	4	5	6	7	98	99
5	Entre \$50,000 y \$100,000	1	2	3	4	5	6	7	98	99
6	Más de \$100,000	1	2	3	4	5	6	7	98	99

**PROYECCIÓN DE EFECTIVO**

**P10. Considerando las ventajas y desventajas de los siguientes medios de pago, ¿cuál prefiere o preferiría para utilizar en su vida diaria? P10A. ¿Y en segundo lugar?**

MEDIOS DE PAGO		Primera Mención	Segunda Mención
1	Dinero en efectivo	1	1
2	Cheque	2	2
3	Red compra / Tarjeta de débito / Cuenta RUT	3	3
4	Tarjeta de crédito de casa comercial (Paris, Ripley, etc.)	4	4
5	Tarjeta de crédito bancaria (VISA, MASTERCARD, DINERS, etc.)	5	5
6	Tarjeta de crédito de supermercado, farmacia, etc. (PRESTO, FASA, etc.)	6	6

7	Cuenta o medio de pago Internet (Paypal, PAC, PAT, Bitcoin, etc.)	7	7
8	Otro medio	8	8

SOLO A QUIENES PREFIEREN EFECTIVO, CODIGO 1 EN P10

**P11. En general, ¿Cuál es la principal razón por la cual usted prefiere el efectivo a otro medio de pago? ¿Alguna otra? (RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)**

--	--

**P12. De aquí a los próximos 5 años ¿tiene pensado seguir utilizando el dinero en efectivo? (ENCUESTADOR: LEA ALTERNATIVAS)**

1	Sí, como medio de pago principal
2	Sí, pero como medio de pago complementario
3	No, prefiero utilizar otros medios de pago
9	NS/NR (NO LEER)

**P13. De aquí a los próximos 20 años ¿tiene pensado seguir utilizando el dinero en efectivo? (ENCUESTADOR: LEA ALTERNATIVAS)**

1	Sí, como medio de pago principal
2	Sí, pero como medio de pago complementario
3	No, prefiero utilizar otros medios de pago
9	NS/NR (NO LEER)

**TRANSACCIONES DE BANCOS**

**P14. ¿Con cuánta frecuencia diría Ud. que consigue DINERO EN EFECTIVO de las siguientes formas? (PASE TARJETA)**

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	NS/NR
1 Cobro de cheque	1	2	3	4	9
2 Sueldo o salario	1	2	3	4	9
3 Giro en cajero automático	1	2	3	4	9
4 Giro en Caja Vecina	1	2	3	4	9
5 Cambio de sencillo en comercio (sencillar)	1	2	3	4	9
6 Vueltos de dinero al pagar con tarjeta	1	2	3	4	9
7 Otro Medio ¿Cuál?	1	2	3	4	9

SOLO PREGUNTAR A QUIENES RESPONDEN NUNCA (CODIGO 1) EN ALTERNATIVA 3 (CAJERO AUTOMATICO) EN P14

**P15. ¿Por qué NO efectúa giros en cajero automáticos? ¿Alguna otra razón? (RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE, CLASIFICAR RESPUESTAS SEGÚN EL LISTADO)**

RAZONES	1° MENCION	2° MENCION
Porque hay que pagar muchas comisiones, esto es, que el banco te cobra por usarlos	1	1
Porque existen pocos cajeros automáticos en mi ciudad	2	2
Porque los cajeros automáticos están lejos de los lugares que frecuento	3	3
Porque muchas veces los cajeros automáticos se encuentran sin dinero	4	4
Por la inseguridad o peligro que existe al extraer dinero	5	5
Porque si hay algún error o problema con el cajero no tengo a quién reclamarle	6	6
Porque no sé usar bien el cajero automático	7	7
Porque entregan solo billetes de altas denominaciones	8	8
Porque los cajeros tragan las tarjetas	9	9
No tengo o no uso tarjeta/No manejo dinero en bancos	10	10
Sólo uso efectivo	11	11
Recibo sueldo en efectivo	12	12
Otra ¿cuál? _____	13	13
No sabe / No responde	99	99

SOLO PREGUNTAR A QUIENES RESPONDEN (CODIGO 2, 3, ó 4) EN ALTERNATIVA 3 (CAJERO AUTOMATICO) EN P14

**P16. ¿Cuán habitualmente realiza giros en cajeros automáticos por las siguientes sumas? (LEER ALTERNATIVAS DE MONTOS DE DINERO) (PASE TARJETA)**

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	NS/NR
1 Menos de \$5.000	1	2	3	4	9
2 Entre \$5.000 y \$10.000	1	2	3	4	9
3 Entre \$11.000 y \$20.000	1	2	3	4	9
4 Entre \$21.000 y \$50.000	1	2	3	4	9
5 Entre \$51.000 y \$100.000	1	2	3	4	9
6 Entre \$101.000 y \$150.000	1	2	3	4	9
7 Entre \$151.000 y \$200.000	1	2	3	4	9

**P17. Y ahora pensando específicamente en el servicio de cajeros automáticos, me podría decir, ¿qué tan satisfecho se encuentra usted con los siguientes aspectos, considerando una escala de 1 a 5, donde 5 es “muy satisfecho” y 1 es “muy insatisfecho”? (PASAR TARJETA NIVEL DE SATISFACCIÓN. LEER CADA ASPECTO, ESPERAR RESPUESTA Y REGISTRAR).**

	Aspectos	Muy insatisfecho				Muy satisfecho	No sabe / No contesta
1	Disponibilidad de cajeros automáticos en lugares que usted frecuenta (residencia, trabajo, etc).	1	2	3	4	5	99
2	Disponibilidad de dinero (efectivo) en los cajeros automáticos.	1	2	3	4	5	99

**P18. Considerando nuevamente una escala del 1 al 5, donde 5 es "muy satisfecho" y 1 es "muy insatisfecho", ¿cómo calificaría usted la disponibilidad en cajeros automáticos de los siguientes billetes? (ESCRIBIR INSTRUCCIÓN PARA ENCUESTADOR)**

Denominaciones	Muy Insatisfecho				Muy satisfecho	No sabe / No contesta
1 Billetes de \$1000	1	2	3	4	5	99
2 Billetes de \$2000	1	2	3	4	5	99
3 Billetes de \$5000	1	2	3	4	5	99
4 Billetes de \$10.000	1	2	3	4	5	99
5 Billetes de \$20.000	1	2	3	4	5	99

**P19. Si realiza o ha realizado un giro por cajero automático de \$20.000 ¿Ud. preferiría que éste le diera...? (PASE TARJETA, RESPUESTA ÚNICA)**

1	Un billete de \$20.000
2	Dos billetes de \$10.000
3	Sólo Billetes de \$ 5.000
4	Un mix de billetes de \$10.000 y \$5.000
5	Un mix de billetes de \$10 -\$5-\$1
6	Un mix de billetes de \$5-\$2-\$1



**DENOMINACIÓN MÁS UTILIZADA**

**P20. Ahora pensando específicamente en el uso de dinero efectivo, ¿con qué frecuencia utiliza los siguientes billetes? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA)**

		Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	NS/NR
1	Billetes de \$1000	1	2	3	4	9
2	Billetes de \$2000	1	2	3	4	9
3	Billetes de \$5000	1	2	3	4	9
4	Billetes de \$10.000	1	2	3	4	9
5	Billetes de \$20.000	1	2	3	4	9

**P21. Y ¿con qué frecuencia utiliza las siguientes monedas? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA)**

		Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	NS/NR
1	Monedas de \$10	1	2	3	4	9
2	Monedas de \$50	1	2	3	4	9
3	Monedas de \$100	1	2	3	4	9
4	Monedas de \$500	1	2	3	4	9

**SATISFACCIÓN DE DEMANDA**

**P22. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “insuficiente” y 5 es “suficiente” ¿Cuán suficiente diría que es la cantidad que circula en su ciudad de los siguientes billetes? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA)**

		Insuficiente				Suficiente	NS/NR
1	Billetes de \$1000	1	2	3	4	5	9
2	Billetes de \$2000	1	2	3	4	5	9
3	Billetes de \$5000	1	2	3	4	5	9
4	Billetes de \$10.000	1	2	3	4	5	9
5	Billetes de \$20.000	1	2	3	4	5	9

**P23. Y ¿Cuán suficiente es la cantidad de monedas? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA)**

		Insuficiente				Suficiente	NS/NR
1	Monedas de \$10	1	2	3	4	5	9
2	Monedas de \$50	1	2	3	4	5	9
3	Monedas de \$100	1	2	3	4	5	9
4	Monedas de \$500	1	2	3	4	5	9

**P24. En los últimos 6 meses ¿Le ha sucedido que al momento de comprar NO tengan monedas o billetes para darle vuelto? (LEER ALTERNATIVAS)**

1	Sí
2	No (SALTAR A P27)

**P25. (QUIENES RESPONDEN P24=1) ¿Cuán a menudo le ha sucedido esto? (ENCUESTADOR PASE TARJETA)**

1	Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre
9	NS/ NC

**P26. (Quienes responden P24=1) ¿Y qué billetes le han dicho que NO tienen para entregarle el vuelto? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA Y REGISTRE, RESPUESTA MULTIPLE)**

1	Billetes de \$1000
2	Billetes de \$2000
3	Billetes de \$5000
4	Billetes de \$10.000
5	Billetes de \$20.000
98	Ninguno / siempre tienen billetes para dar vuelto
99	No sabe / No responde

**P27. (Quienes responden P24=1) ¿Y qué monedas? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA Y REGISTRE, RESPUESTA MULTIPLE)**

1	Monedas de \$10
2	Monedas de \$50
3	Monedas de \$100
4	Monedas de \$500
98	Ninguna / siempre tienen monedas para dar vuelto
99	No sabe / No responde

**P28. ¿En qué lugar o lugares es donde más frecuentemente le sucede que no tienen monedas o billetes para entregarle vuelto?**

--

**CIRCULACIÓN DE BILLETES Y MONEDAS**

**P29. ¿Estaría de acuerdo con que se sacara de circulación la moneda \$10?**

1	Sí
2	No (SALTAR A P31)
9	NS/NR (SALTAR A P31)

**P30. ¿Por qué?**

1	Porque no se usan cotidianamente
2	Porque no las reciben
3	Porque son molestas
4	Porque son muy chicas y se pierden
5	Porque el material es muy liviano
6	Porque tienen menor importancia al tener menor valor
7	Porque tienen un uso muy limitado
8	Otra razón _____
9	NS/NR (NO LEER)

A TODOS

**P31. ¿Estaría de acuerdo con que se incorpore el billete de \$50.000?**

1	Sí
2	No
9	NS/NR

**P32. Si dependiera de usted, ¿qué preferiría usar? (ENCUESTADOR: LEA ALTERNATIVAS)**

1	Monedas de \$1.000 (Pase a 33)
2	Billetes de \$1.000 (Pase a 34)
9	NS/NR (NO LEER) (SALTAR A P35)

**P33. ¿Por qué? (RESPUESTA MÚLTIPLE, LEA ALTERNATIVAS)**

1	Porque \$1.000 es de poco valor para ser billete
2	Porque una moneda dura más que un billete
3	Porque el billete se rompe con mayor facilidad
4	Porque los billetes son de mala calidad
5	Porque una moneda es más difícil de falsificar (por confiabilidad)
6	Porque los billetes se pegan o resbalan
7	Otra ¿cuál? _____

8	NS/NR (NO LEER)
9	Porque \$1.000 es de poco valor para ser billete

**P34. ¿Por qué? (RESPUESTA MÚLTIPLE, LEA ALTERNATIVAS)**

1	Porque es más liviano
2	Porque es más higiénico
3	Porque es más fácil de guardar
4	Porque es más grande
5	Porque es más fácil de autenticar, tiene más medidas de seguridad
6	Otra ¿cuál? _____
7	NS/NR (NO LEER)
8	Porque es más liviano
9	Porque es más higiénico

A TODOS

**P35. Según su opinión, ¿Ud. prefiere más los billetes de plástico (\$5.000-\$2.000-\$1.000), o los de papel (\$10.000-\$20.000)?**

1	Papel
2	Plástico
9	NS/NR (NO LEER)

**P36. ¿Usted ha cambiado alguna vez billetes de alto valor por billetes de menor valor o monedas (sencillar) o billetes desgastados por nuevos?**

1	Sí
2	No (Pasar a P39)
9	NS/NR (NO LEER)

**P37. Cuando usted ha requerido cambiar un billete o una moneda, ¿dónde los cambia de acuerdo con los siguientes criterios? (RESPUESTA MÚLTIPLE / PASAR TARJETA)**

		Banco; Banco Estado, Santander, etc	Empresas de Retail; supermercad os, farmacias, grandes tiendas	Comercio minorista; almacenes de barrio, ferias, pequeñas tiendas.	Familiares	Otro lugar, ¿cuál?	NS.NR
1	Billetes por billetes, otra denominación. (Ejemplo NO LEER: 1 billete de	1	2	3	4	5	9

	\$10,000 por 2 de \$5,000)						
2	Billetes por monedas. (Ejemplo NO LEER: 1 billete de \$1,000 por 2 monedas de \$500)	1	2	3	4	5	9
3	Billetes por billetes y monedas. (Ejemplo NO LEER: 1 billete de \$2,000 por 1 billete de \$1,000 y 2 monedas de \$500)	1	2	3	4	5	9
4	Monedas por monedas. (Ejemplo NO LEER: 1 moneda de \$500 por 5 monedas de \$100)	1	2	3	4	5	9
5	Billetes dañados o deteriorados. (Ejemplo NO LEER: 1 billete sucio por un billete nuevo)	1	2	3	4	5	9

SOLO PREGUNTAR A QUIENES MENCIONAN BANCO EN P37

**P38. Cuando usted ha ido a bancos comerciales a cambiar de acuerdo con los criterios mencionados en la pregunta anterior, ¿cuán frecuentemente le han negado su solicitud? (ENCUESTADOR: PASE TARJETA)**

		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	NS/NR
1	Billetes por billetes, otra denominación	1	2	3	4	9
2	Billetes por monedas	1	2	3	4	9
3	Billetes por billetes y monedas	1	2	3	4	9
4	Monedas por monedas	1	2	3	4	9
5	Billetes desgastados	1	2	3	4	9

A TODOS

**P39. ENCUESTADOR, LEER A ENTREVISTADO:** En esta sección el Banco Central quisiera estimar los años de antigüedad de las monedas que hay en circulación. Para este análisis se le solicita sacar monedas de su bolsillo o de su monedero (las que tenga) e indicar cantidad de monedas y su año de emisión. (ENCUESTADOR: considerar sólo monedas del bolsillo o de su monedero)

**y que sean de uso cotidiano. NO considerar monedas sueltas o tiradas. Tampoco considerar monedas que ahorre o junte (por ejemplo, en una alcancía u otro).**

MONEDAS (REGISTRE LA FECHA DE 6 MÁXIMO POR TIPO)	TIPO DE MONEDA (Anotar años sin abreviar, es decir con sus 4 dígitos)					
	\$ 500	\$ 100	\$ 50	\$ 10	\$ 5	\$ 1
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Total monedas según denominación						

#### CALIDAD DE BILLETES

**P40. En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Billete muy Usado” y 7 es “Billete nuevo” ¿Cómo calificaría el estado de los billetes de la nueva familia de billetes que circulan en su ciudad? (LEER ALTERNATIVAS DE BILLETES) (PASE TARJETA)**

		Billete muy usado						Billete nuevo	NS/ NR
1	\$20.000	1	2	3	4	5	6	7	9
2	\$10.000	1	2	3	4	5	6	7	9
3	\$5.000	1	2	3	4	5	6	7	9
4	\$2.000	1	2	3	4	5	6	7	9
5	\$1.000	1	2	3	4	5	6	7	9

**P41. De los últimos 10 billetes de \$20.000 y \$10.000 que tuvo o tiene en su poder ¿Cuántos de estos estaban...? (LEER ALTERNATIVAS DE DETERIOROS) (PASE TARJETA)**

DETERIOROS		Todos	Algunos	Casi Ninguno	Ninguno	NS/ NR
1	Rotos (Le falta una parte)	1	2	3	4	9
2	Rayados	1	2	3	4	9
3	Manchados	1	2	3	4	9

4	Parchados o reparados	1	2	3	4	9
5	Deformados o quemados	1	2	3	4	9
6	Otros: _____	1	2	3	4	9

**P42. Ahora, de los últimos 10 billetes de \$5.000, \$2.000 y \$1.000 que tuvo o tiene en su poder ¿Cuántos de estos estaban...? (LEER ALTERNATIVAS DE DETERIOROS) (PASE TARJETA)**

DETERIOROS		Todos	Algunos	Casi Ninguno	Ninguno	NS/ NR
1	Rotos (Le falta una parte)	1	2	3	4	9
2	Rayados	1	2	3	4	9
3	Manchados	1	2	3	4	9
4	Parchados o reparados	1	2	3	4	9
5	Deformados o quemados	1	2	3	4	9
6	Otros: _____	1	2	3	4	9

**P43. En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy en desacuerdo y 5 es Muy de acuerdo. ¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? (PASE TARJETA)**

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/NR
1	No me da desconfianza recibir un billete deteriorado o dañado (Roto, rayado, parchado, etc.)	1	2	3	4	5	9
2	Un billete deteriorado o dañado vale lo mismo que un billete en buen estado	1	2	3	4	5	9
3	No suelo doblar los billetes, aunque sea práctico y ayude a guardarlos	1	2	3	4	5	9
4	Si recibo un billete falso, no lo utilizo	1	2	3	4	5	9
5	En general no suelo rayar los billetes	1	2	3	4	5	9
6	En general prefiero la billetera para guardar los billetes y no los bolsillos	1	2	3	4	5	9

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COOPERACIÓN**