

**Guión de la encuesta telefónica para seleccionar
a los participantes consumidores de habla hispana**

1. Hola, me llamo **[nombre y apellido]**. Puedo hablar con **[nombre]**?

Si la persona que responde al teléfono no es el encuestado y le pregunta por el motivo de su llamada, diga: Llamo con respecto a un estudio importante sobre préstamos hipotecarios y la divulgación de datos específicos de este tipo de préstamos.

(Marcar una respuesta)

- En este número no hay nadie con ese nombre → Pase a la pregunta 2
- El encuestado no se encuentra o da señal de ocupado → Pase al pregunta 2
- Está hablando con el/ella: el encuestado se pone al teléfono → Pase a la pregunta 3

2. Confirme que ha marcado el número correcto. Si no hay nadie allí con ese nombre, pregunte si el encuestado ha vivido alguna vez en ese domicilio (¿tienen su número de teléfono?) Si no se encuentra, o da señal de ocupado, dé un mensaje.

Si no obtiene un nuevo número de teléfono, Concluya la llamada y marque “no localizado”.

3. ¿Lee y habla principalmente en español en su casa?

- Si → Pase a la pregunta 4
- No → Concluya la llamada. Lo siento, pero no reúne las condiciones necesarias para participar en este estudio particular. Gracias por su tiempo.

Hola, me llamo **[su nombre]** y le estoy llamando de **[nombre de la empresa de marketing]** en nombre de Kleimann Communication Group. Junto con la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFBP) en Washington, DC, Kleimann Communication Group está realizando un estudio para mejorar la divulgación de datos específicos de los préstamos hipotecarios. Estas preguntas han sido aprobadas por la Oficina de Gestión y Presupuesto (OMB) y se les ha asignado el Número de Control OMB 1505-0233.

Le hemos seleccionado para participar en una serie de entrevistas que se celebrarán la semana del _____ de 2011. En esta la entrevista, le pediremos que realice una serie de tareas y que nos dé su opinión con respecto a los documentos de divulgación de datos específicos de préstamo hipotecario que normalmente se entregan a las personas que solicitan un préstamo para comprar una vivienda o que quieren refinanciar su hipoteca.

4. A cambio de su participación, le pagaremos **[\$75 a los entrevistados o \$125 a los sustitutos]** al final de la entrevista. ¿Tiene unos minutos para responder a unas preguntas para ver si precalifica? (de responder negativamente, ¿cuándo sería un buen momento para volver a llamar?)

De ser necesario, incluya lo siguiente: (No estamos intentando vender nada, estamos buscando gente para que nos ayude con un estudio que la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor está realizando en todo el país. Todo lo que usted diga es confidencial, en la medida en que lo permita la ley, y no vamos a dar a conocer su identidad, ni otra información personal, a la CFPB.)

De ser necesario: El lugar exacto de la entrevista es

(Marque una respuesta)

- Si
 - No → Hora para volver a llamar _____
 - Rehúsa → Concluya la llamada. Dé las gracias al encuestado.
5. ¿Es usted un agente hipotecario, prestador hipotecario o generador de préstamos hipotecarios?
- Si → Concluya la llamada. Lo siento, pero no reúne las condiciones necesarias para participar en este estudio particular. Gracias por su tiempo.
 - No
6. ¿Es usted un agente de bienes raíces, tasador, asegurador de títulos de propiedad o abogado de bienes raíces, o trabaja en una oficina que realiza transacciones de bienes raíces?
- Si → Concluya la llamada. Lo siento, pero no reúne las condiciones necesarias para participar en este estudio particular. Gracias por su tiempo
 - No
7. ¿Ha comprado una vivienda o ha refinanciado su hipoteca en los últimos cinco años? (Necesita 3, 1 en mora o modificación del préstamo hipotecario)
- Si, he comprado una vivienda
 - Si, he refinanciado mi hipoteca
 - No → Pase a la pregunta 10

8. De responder afirmativamente, ¿ha estado en mora (ejecución hipotecaria) o ha modificado su hipoteca en los últimos cinco años? (Necesita 1)

- Si
- No

9. ¿Tiene planes de comprar una vivienda o refinanciar su hipoteca en el próximo año? (Necesita 2, 1 sin experiencia de compra pero con la intención de comprar en el próximo año)

- Si
- No → Concluya la llamada. Lo siento, pero no reúne las condiciones necesarias para participar en este estudio particular. Gracias por su tiempo.

10. ¿Ha sido usted propietario/a de una vivienda alguna vez?

- Si
- No

11. ¿Cuál es su sexo?

- Masculino
- Femenino

12. ¿Está casado/a?

- Si
- No

13. ¿Es usted de origen hispano o latino (origen étnico):

- No, no soy de origen hispano o latino
- Si, soy de origen hispano o latino
 - Cubano
 - Mexicano
 - Puertorriqueño
 - Suramericano o centroamericano
 - Otro origen hispano o latino

14. ¿Cuál es su raza? Por favor, seleccione uno o más:

- Blanco

- Negro o afro americano
- Asiático
- Nativo de Hawai o de otras islas del Pacífico
- Indio americano o nativo de Alaska

15. ¿Cuántos años tiene? Seleccione la categoría que incluye su edad

- 18–30
- 31–45
- 46-60
- Más de 60

16. ¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha completado hasta la fecha?

- No ha terminado la escuela secundaria, graduado de secundaria o GED
- Estudios universitarios parciales o programa universitario de dos años
- Graduado universitario
- Otros estudios

17. ¿Cuál es actualmente su ingreso familiar? El ingreso familiar se refiere a la suma total de dinero que aportan cada año todos los miembros de la familia antes de deducir los impuestos). Diría que es:

- Inferior a \$35.000 dólares
- De \$35.001 a \$70.000 dólares
- De \$70.001 a \$125.000 dólares
- Más de \$125.000 dólares

Le voy a indicar las horas que tenemos disponibles para la entrevista, la cual no va a llevar más de 90 minutos, a no ser que usted sea un sustituto (hasta 180 minutos). (El calendario se actualizará antes de cada llamada telefónica.) **[Revise este calendario según sea necesario.]**

Día y fecha					

- No, no puedo a esas horas → Dé las gracias al encuestado por su tiempo y concluya la entrevista

- Rehúsa → Dé las gracias al encuestado por su tiempo y concluya la entrevista

Le voy a enviar una carta por correo para confirmar la hora y fecha de la entrevista, así como el lugar exacto donde se va a realizar. En la carta encontrará un número de teléfono al que puede llamar en caso de que tenga alguna duda. Para poder enviarle la carta, necesitaría su dirección actual.

Si la dirección postal del encuestado no se encuentra en la lista que le ha suministrado el grupo de marketing, pídale su dirección y escríbala abajo.

Si la dirección del encuestado se encuentra en la lista, pregúntele si todavía es correcta:

(Marque una respuesta)

- Sí, la dirección es correcta → continúe
 No, la dirección es incorrecta → haga las correcciones necesarias abajo y luego continúe

Dirección: _____

Ciudad/estado/código postal: _____

Quisiera asegurarme de que mando la carta a la persona correcta, ¿sería tan amable de deletrear su nombre y apellido por favor? (Verifique que el nombre en la lista es correcto y haga las correcciones necesarias más abajo.)

(Marque una respuesta)

- Sí, el nombre es correcto → continúe
 No, el nombre es incorrecto → haga las correcciones necesarias abajo y luego continúe

Nombre correcto del encuestado: _____

Le vamos a llamar el día antes de la entrevista para recordarle su cita. ¿Está bien que le llamemos a este número?

(Marque una respuesta)

- Sí, está bien → continúe
 No, llame a otro número → registre el número abajo

Número al que llamar para recordar al encuestado su cita: _____

**Muchas gracias por su ayuda. Me alegro de que pueda acudir a la entrevista.
Esté pendiente de la carta recordatorio que (nombre de la empresa de marketing) le va a enviar.**