



Estado: Versión final
Unidad Administrativa: Dirección General de Emisión

Resultados de los grupos focales 2011



BANCO DE MÉXICO®

Objetivos

- Conocer del público:
 - Su opinión sobre los diseños de los billetes de la Nueva Familia y el nuevo billete de \$100 de polímero.
 - Cómo usan los elementos de seguridad de los billetes.
 - La recordación de los elementos de seguridad de los billetes como resultado de las campañas de publicidad.

Lugares y fechas

Plaza	Nivel Alto	Nivel Bajo	Comerciantes
México, D.F.	17-may-2011	18-may-2011	18-may-2011
Mexicali, Baja California	23-may-2011	24-may-2011	24-may-2011
Guadalajara, Jalisco	26-may-2011	27-may-2011	27-may-2011
León, Guanajuato	31-may-2011	01-jun-2011	01-jun-2011
San Francisco del Rincón, Guanajuato	02-jun-2011	03-jun-2011	03-jun-2011
Querétaro, Querétaro	07-jun-2011	08-jun-2011	08-jun-2011
San Juan del Río, Querétaro	09-jun-2011	10-jun-2011	10-jun-2011

Características

- 11 o 12 personas por grupo focal.
- Hombres y Mujeres.
- Rango de edades de las personas: 18 a 30, 30 a 40 y mayores de 40 años. Se procura tener personas de cada rango en cada grupo.
- Duración entre 2 ½ a 3 horas.

PRINCIPALES HALLAZGOS

Relacionados con billetes (espontáneo)

- Mencionaron todas las denominaciones que actualmente se fabrican.
- Mencionaron algunos de los elementos de seguridad, utilizando nombres coloquiales para dichos elementos, por ejemplo:
- Al hilo 3D le llaman caracoles, banda de seguridad, hilo de seguridad, hilo con figuritas que se mueven, etc.
- A la marca de agua le llaman figura doble, fantasma, doble cara, gota de agua, etc.
- Existe la creencia de que el plumón es buen instrumento para identificar las piezas falsas.
- Mencionan que los billetes están fabricados en papel o plástico, pocos usaron la palabra polímero.
- En el caso de revisar un billete, revisarían de 2 a 3 elementos de seguridad.
- Es frecuente que por las prisas al realizar una transacción no revisan los billetes.
- La confianza es algo que motiva a no revisar los billetes.
- Los comerciantes sí revisan los billetes al momento de recibirlos.

Billetes falsos

- Al hablar de los elementos de seguridad de los billetes, surgió espontáneamente el tema de billetes falsos.
- Un punto muy reiterado es que han recibido billetes falsos de los cajeros automáticos. Manifiestan que al tratarse de piezas expedidas por un cajero automático ellos confían.
- Por lo anterior, la percepción es negativa hacia las instituciones bancarias.
- No saben qué hacer con las piezas falsas.

¿Qué hicieron las personas con las piezas presuntamente falsas?

- Las tienen en su colección personal.
- Algunos las han destruido.
- En otros casos, la institución bancaria les ha retenido las piezas.
- Muy pocos han entregado las piezas a una institución bancaria.
- Un porcentaje importante de las personas ha circulado las piezas al no aceptar la pérdida.

Delito de falsificación

- Están de acuerdo con el moderador, cuando les menciona que circular una pieza falsa es un delito.
- En general, no hay consciencia de las consecuencias que les puede traer circular piezas falsas.
- Además, mencionan que no llevan las piezas falsas al banco porque les dan un recibo y pierden su dinero.

Familias de Billetes (D, D1, E, F y conmemorativos)

- Se mostraron las diferentes familias de billetes.
- Casi todas las denominaciones fueron identificadas:
 - Comentaron que el billete de \$10 circuló hace tiempo, pero si les dieran algún billete de esta denominación no lo aceptarían.
 - Para el caso del billete de \$1000:
 - Existe la creencia de que hay muchos falsos.
 - En algunos comercios no lo aceptan.
 - Algunos no identifican el billete de la nueva familia (familia F).
 - En general pocos tienen contacto con esta denominación.
 - Los niveles socioeconómicos altos, mencionaron que cuando han requerido esta denominación, no es fácil conseguirla en los bancos.

Observación

- No les gusta que haya diferentes familias circulando simultáneamente. Esto genera confusión y se percibe como una oportunidad para los falsificadores.

¿Qué familia de billetes prefieren?

- En Mexicali, Guadalajara, León y San Francisco del Rincón:
 - Argumentan que el tipo de papel de las familias anteriores era más resistente.
 - Existe preferencia por los billetes de la nueva familia, después de que el moderador muestra los elementos de seguridad.
- En Querétaro y San Juan del Río:
 - Hay preferencia por la nueva familia desde un inicio. Los elementos de seguridad son el principal motivo.
- En la Ciudad de México no se realizó esta dinámica.
- Aparentemente un mayor conocimiento de los elementos de seguridad motiva una mayor preferencia por los billetes de la nueva familia.

Comentarios

- Se percibe recurrentemente que los billetes de polímero son poco resistentes y se rompen fácilmente.
- Existe la creencia de que los billetes de \$500 de Frida y Diego son billetes conmemorativos.

Identificación de piezas auténticas

- Se proporcionó a cada participante un billete de \$50 y \$200 de la nueva familia, y se pidió lo siguiente:
 - Identificar el material del que están hechos.
 - Identificar si alguna era una pieza falsa o auténtica, y el porqué creían eso.
- En general pudieron identificar el sustrato del billete.
- Algunos opinaron que se trataban de piezas falsas, argumentando que el grosor del billete o el hecho de sentirlos lisos, los hacía dudar de su autenticidad.
- Los que sí autentificaron los billetes, mencionaron algunos de los elementos de seguridad.

Elementos de seguridad de los billetes

- Se tomaron en cuenta tres niveles de conocimiento:
 - Nombre
 - Ubicación y
 - Uso adecuado
- Los elementos de seguridad analizados fueron:
 - Hilo 3D
 - Marca de agua
 - OVI y G-switch
 - Registro perfecto
 - Textura, y
 - Ventana transparente

Elementos de seguridad de los billetes (Hilo 3D)

- Este elemento es uno de los más mencionados, con nombres como: caracoles, tira de seguridad, banda e hilo con movimiento.
- Las palabras más destacadas son: caracoles y movimiento.
- Los que identificaron este elemento en general pudieron ubicar su posición en el billete.
- En general identifican que hay algo en los billetes que tiene movimiento.
- Al verificar si conocían el movimiento perpendicular de los caracoles, se identificó que no.
- Al momento de explicar la forma del movimiento, quedaron sorprendidos, aunque pensaron que era complejo el uso de este elemento.

Elementos de seguridad de los billetes (Marca de agua)

- Lo conocen como: doble cara, fantasma, carita, imagen doble del personaje, gota de agua entre otros.
- Los que identificaron este elemento, pudieron ubicar su posición en el billete.
- La mayoría sabe que el elemento se observa a trasluz, pero pocos saben que no se ve a contraluz (luz reflejada).
- Hubo comentarios positivos sobre este elemento, después de explicarles el uso adecuado de éste.

Elementos de seguridad de los billetes (OVI y G-switch)

- Lo identifican como mariposa, paloma, campana, etc.
- Se percibe mayor facilidad para identificar el cambio de color con los billetes de polímero de \$20 y \$50. Hay mayor dificultad en los billetes de papel (familias D1 y F).
- Los que identificaron este elemento, pudieron ubicar su posición en el billete.
- No identificaron que los billetes de la nueva familia (familia F) cuentan con un testigo, es decir, que bajo un ángulo la parte del billete que cambia de color tiene la misma tonalidad que la tinta contigua.
- Se explicó a las personas los cambios de color en la familia D1 (sin testigo) y en la familia F (con testigo) y se les preguntó su preferencia. Bajo el razonamiento de creer que es más complejo para los falsificadores lograr este efecto, la mayoría prefiere el testigo en los billetes.

Elementos de seguridad de los billetes (Registro perfecto)

- Este elemento no fue identificado con este nombre, algunos mencionaron haberlo escuchado en los comerciales, pero no sabían ubicarlo.
- Después de explicar el uso del elemento en la familia F, le llamaron, principalmente, mapa o rosa de los vientos.
- Después de explicar el uso del elemento en la familia D y D1, le llamaron figuras geométricas, banderitas y números.
- Se contrastó cómo preferirían que apareciera este elemento en los billetes, prefiriendo el uso del mapa, manifestando que su uso es más simple.
- Opinaron que el uso de figuras geométricas para completar el número de la denominación, dificulta su falsificación.

Elementos de seguridad de los billetes (Textura)

- Lo llamaron parte rugosa, rasposa o relieve.
- Lo ubicaron tanto en la leyenda Banco de México, en el número de serie, en la ventana transparente y sobre el personaje mencionándolo como: cabello, cabeza, solapa, etc. También mencionaron la textura y grosor del sustrato.
- Es uno de los elementos que las personas dominan mejor.
- Algunos percibieron que el billete conmemorativo de \$200 tiene menos tinta.
- También mencionaron que los billetes de la nueva familia tienen menor relieve.

Elementos de seguridad de los billetes (Ventana transparente)

- Lo mencionan como ventana, ventana transparente y transparencia.
- Los que identificaron este elemento, pudieron ubicar su posición en el billete e identificaron que está asociado con el sustrato de polímero.
- Se mostraron los siguientes elementos de seguridad asociados con la ventana transparente:
 - Elemento sensible al tacto, y
 - Elemento que cambia de color.

Elementos de seguridad de los billetes (Otros elementos mencionados espontáneamente)

- Microimpresión
- Tamaño
- Plumón
- Tallar los billetes
- Mojar los billetes y
- Luz ultravioleta

Evaluación del billete de \$100 de polímero

- Identificaron que se trata de un billete fabricado en polímero.
- Mencionaron de manera espontánea que tiene dos ventanas.
- En general les agradó el billete a las personas.
- Al pedirles que vieran el billete a contra luz y trasluz, pudieron identificar el cambio de color en la cascada y elementos en color dorado.

Campañas de Publicidad

- Mencionaron de manera espontánea el eslogan de la campaña “cuidarlo se vale”.
- Recordaban que el Banco de México estaba realizando publicidad sobre la nueva familia de billetes a través de T.V., radio, carteles, prensa y polidípticos; sin embargo, no recordaban puntualmente la publicidad.
- Se observa un decaimiento en la presencia del Banco de México en los medios de comunicación.
- El Concepto de “Toca, Mira y Gira” fue desconocido en general para las personas.

Identificación del fabricante de billetes y monedas

- Hay confusión sobre quién fabrica los billetes, algunos creen que es la Casa de Moneda y otros el gobierno (como un ente abstracto).
- Algunos sí identifican al Banco de México como responsable de esta función.
- Muy pocos confundieron a Banco de México con Banamex.

Imagen de Banco de México respecto a sus billetes y monedas

- Al conocer los elementos de seguridad de la nueva familia, consideran adecuado el uso de estos billetes y tienen una buena opinión sobre el Banco; sin embargo, quisieran que no estuvieran circulando las familias anteriores.

Moneda de \$20 de Octavio Paz, emitida el 31 de marzo de 2011

- Prácticamente nadie conoce la existencia de estas monedas.
- Les gusta la moneda.

Evaluación de hologramas

- No quieren más elementos de seguridad en los billetes.
- Les gustaría que fuera sustituido algún elemento por dichos hologramas.
- No es claro cuál elemento sustituir.
- Tampoco hay una tendencia clara de qué holograma prefieren.

Principales diferencias por edad, género, nivel socioeconómico, región del país y ocupación

- En cuanto a género no se identifican diferencias en los temas tratados.
- En el caso de la edad se percibe una mayor participación por parte de la gente joven en cuanto a la identificación de los elementos de seguridad.
- En el caso del nivel socioeconómico se percibe mayor conocimiento de los elementos de seguridad en los estratos bajos.
- Los comerciantes en general cuentan con mayor conocimiento sobre los elementos de seguridad
- Las localidades más cercanas a la zona centro presentaron un mayor conocimiento sobre los elementos de seguridad.



BANCO DE MÉXICO®

www.banxico.org.mx