[Muestra] Guía para Grupos Focales y Entrevistas Individuales – Evaluación del Piloto

(Capítulo 3 – Monitoreo y Evaluación del Piloto)

*Nota: Esta guía para grupos focales y entrevistas individuales suministra sugerencias para áreas temáticas y preguntas, pero se le anima a modificarla y adaptarla como usted considere necesario para su mercado. Además usted puede indagar más a fondo durante las entrevistas individuales.*

|  |
| --- |
| BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN |
| * Les agradecemos que dediquen su tiempo a hablar con nosotros en el día de hoy. Gracias por su tiempo. [*Rápida presentación de los entrevistadores*] * Desearíamos hablar con ustedes hoy porque queremos conocer mejor sus experiencias con el [*introduzca el nombre de su programa de ahorros para jóvenes*]. * Sus nombres e información personal serán estrictamente confidenciales. Tan solo utilizaremos la información que ustedes nos suministren para nuestro proyecto. Así que, por favor, no duden en expresar sus opiniones abiertamente. * ¿Aceptan participar en el grupo focal / la entrevista? * ¡Estupendo! En primer lugar deseo decirles que hemos invitado a todos ustedes aquí y que, por lo tanto, desearíamos escucharles a todos. Las ideas, experiencias y opiniones de todos son importantes. Así que por favor, ¡den todos sus opiniones! |

|  |  |
| --- | --- |
| PRODUCTO | |
| Preguntas fundamentales | Preguntas de Indagación |
| 1. ¿Qué edad tienen? |  |
| 1. ¿Por qué decidieron abrir un [*introducir el nombre de su producto de ahorros para jóvenes*]? | ¿Por un compañero de clase? ¿Un maestro? ¿Un amigo? ¿Un poster u otro material de mercadeo? ¿Una clase de educación financiera? |
| 1. ¿Necesitaron un tutor para poder abrir su cuenta? En ese caso, ¿quién? |  |
| 1. ¿Qué le pareció a su tutor la apertura de una cuenta por su parte? |  |
| 1. ¿Cuándo abrieron su cuenta? |  |
| 1. ¿Les resultó fácil abrir la cuenta? | ¿Disponían de todos los documentos? ¿Les resultó fácil obtener las fotografías y la identificación [*si corresponde*]? ¿Fueron caros? |
| 1. ¿Está la sucursal en una ubicación conveniente? | ¿A qué distancia está de su casa? |
| 1. ¿Dónde guardan su libreta de ahorros? [*si corresponde*] ¿Saben cuánto dinero tienen en la cuenta actualmente? |  |
| 1. ¿Utilizan su plan de ahorros [*si corresponde*]? | ¿Cuáles son sus metas? ¿Están cerca de conseguirlas? |
| 1. ¿Con qué frecuencia visitan la sucursal? |  |
| 1. ¿Saben sus amigos algo acerca de su cuenta? ¿Qué es lo que piensan de ella? |  |
| 1. ¿Recomendarían este producto a un amigo? | ¿Por qué sí o por qué no? |
| 1. ¿Cómo podemos ayudarles a abrir una cuenta? | ¿Aceptarían su consejo? ¿Resulta atractivo el producto? ¿Resultan atrayentes los obsequios? |
| 1. ¿Ahorran en algún otro lugar además de a través de su [*introduzca el nombre de su producto de ahorros para jóvenes*]? | ¿Guardan sus ahorros en casa? ¿Ahorran en una ROSCA [*introduzca el nombre utilizado en su comunidad*]? |
| 1. ¿Conocían a [*introduzca el nombre de su institución financiera*] antes de abrir su cuenta? |  |
| 1. ¿Cuáles son las ventajas de tener un [*introduzca el nombre de su producto de ahorros para jóvenes*]? ¿Cuáles son las desventajas? | ¿Sienten que tienen acceso a su dinero? ¿Consideran que está seguro? |
| 1. ¿Han recibido algún incentivo u obsequio? | ¿Qué recibieron? ¿Recibieron algo más? ¿Qué les gustó más? ¿Qué sugerencias tienen para otros incentivos? |
| 1. ¿Les gusta la cuenta de ahorros? ¿Qué la hace diferente de las cuentas en otras IMF o bancos? |  |
| EDUCACÍON FINANCIERA | |
| Preguntas Fundamentales | Preguntas de Indagación |
| 1. ¿Participaron en una clase de educación financiera? ¿Dónde? |  |
| 1. Si corresponde, ¿por qué decidieron tomar la clase de educación financiera? | ¿Interés en aprender cómo administrar su propio dinero? ¿El maestro les sugirió que asistieran a la clase? ¿Sus padres les animaron a acudir? |
| 1. ¿Cuándo tomaron la clase de educación financiera? |  |
| 1. ¿Cuándo tenía lugar ésta clase? | ¿Por la mañana/tarde dependiendo de su turno de clase? ¿Durante una clase? |
| 1. ¿Qué aprendieron allí? | ¿Ahorros? ¿A usar los bancos? ¿A reducir los gastos? |
| 1. ¿Cuál era su parte preferida de la clase? ¿Por qué? | ¿Qué temas de educación financiera hallaron interesantes y útiles? ¿Por qué? ¿Qué actividades les agradaron? |
| 1. ¿Cuál era la parte que menos les gustaba de la clase? ¿Por qué? | ¿Qué temas financieros no les parecieron útiles? ¿Por qué no?  ¿Qué temas estuvieron poco claros o les resultaron difíciles de entender? |
| 1. ¿En qué medida se sintieron cómodos al participar en la clase? | ¿Participaron mucho? ¿Cómo fueron las conversaciones en la clase? ¿Hubo algunas ocasiones en las que NO se sintieran cómodos en la clase? |
| 1. ¿Por qué es importante ahorrar? | ¿Tienen alguna meta de ahorro? ¿Qué hacen en caso de emergencias? |
| 1. ¿Qué retos afrontan para ahorrar? ¿Qué les dificulta el ahorro? |  |
| 1. ¿Qué preguntas tienen aún acerca de cómo utilizar una cuenta de ahorros? | ¿Cómo realizar los depósitos o retiros? ¿Comisiones de las cuentas? |
| 1. ¿Tienen metas de ahorro? ¿Tienen establecidos un plazo de tiempo y una cantidad? |  |
| 1. ¿Qué es un plan de ahorros? ¿Cómo funciona? ¿Tienen ustedes uno? |  |
| 1. ¿Están haciendo ahora algo distinto, después de tomar esta clase? ¿Han cambiado su conducta de algún modo? | Si ustedes comenzaron a hacer algo distinto justo después de la clase, ¿continúan aún haciéndolo? |
| 1. ¿Compartieron algo de la información que obtuvieron durante la capacitación en educación financiera? | En ese caso, ¿con quién? ¿Padres? ¿Hermanos? ¿Amigos? ¿Otros familiares?  Si no, ¿por qué no? |
| 1. ¿Qué temas compartieron? | ¿Cómo elaborar un plan de ahorros? ¿Cómo abrir una cuenta de ahorros? ¿Cómo utilizar una cuenta de ahorros? ¿Cómo elaborar un presupuesto? |
| 1. ¿Le contaron algo a alguien acerca de esta clase? |  |
| 1. ¿Le recomendarían esta clase a un amigo? | ¿Por qué sí o por qué no? |
| MERCADEO | |
| Preguntas Fundamentales | Preguntas de Indagación |
| 1. ¿Qué es lo que leen o ven? | ¿Hay publicaciones que lean los jóvenes? ¿Hay programas populares de TV que ustedes ven? |
| 1. ¿Cómo hallan información acerca de nuevos productos y/o servicios? | ¿Ven anuncios? ¿Dónde?  ¿Se enteran en la escuela? |
| 1. ¿A dónde salen de paseo? | ¿Salen de paseo por tiendas / discotecas / escuela / casas de sus amigos? |
| 1. ¿Qué otros tipos de actividades consideran que podríamos organizar en su escuela o su comunidad para promover [*introduzca el nombre de su programa de ahorros para jóvenes*]? | ¿Juegos en las clases? ¿Concursos entre estudiantes o clases? ¿Actuaciones de danza, teatro o música en torno a los ahorros u otros temas relativos a la administración del dinero? |
| 1. ¿Cómo consideran que podríamos promover el [*introduzca el nombre de su programa de ahorros para jóvenes*]? |  |
| 1. ¿Utilizan Internet? | * ¿Dónde? * ¿Para qué la utilizan? * ¿Están en Facebook? * ¿Twitter, etc. (otros sitios de las redes sociales)? |
| 1. ¿Tienen acceso a un teléfono móvil? | * ¿Es suyo? * Si no, ¿de quién es? |
| 1. ¿Para qué utilizan su teléfono móvil? | * ¿Llamadas? ¿Internet? ¿Descargas de música? ¿Aplicaciones? ¿Chateo? |
| CIERRE | |
| Gracias. Sus respuestas y conversaciones han sido muy útiles e informativas. Les agradecemos enormemente la información que nos han suministrado. ¿Desean hacernos alguna pregunta o sugerencia? | |