[Muestra] Guía para Grupos Focales y Entrevistas Individuales – Análisis de Clientes

(Capítulo 2 – Diseño del Programa)

*Nota: Esta guía para grupos focales y entrevistas individuales suministra sugerencias de 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.*

TEMAS PARA EL ANÁLISIS

1. Actividades, responsabilidades, movilidad, alfabetización
2. Flujo de dinero
   1. Fuentes de ingresos
   2. Gastos principales
   3. Ahorros y gastos
   4. Control sobre el dinero
3. Lugares de ahorro (informales, formales)
4. Retos para el ahorro
5. Educación financiera
   1. Evaluación del conocimiento financiero y las brechas
      1. Establecimiento de metas, planificación
      2. Concepto del ahorro
      3. Necesidades vs. Deseos
      4. Conversaciones financieras en la unidad familiar
      5. Conocimiento de los bancos y sus beneficios
      6. Comprensión de la mecánica de los productos de ahorro formal
   2. Contenido potencial y mecanismos de distribución de la educación financiera
6. Instituciones financieras
   1. Impresión de su institución financiera y de otras instituciones financieras en la comunidad
   2. Experiencia previa con los servicios bancarios, actitudes hacia los servicios bancarios
7. Mercadeo y comunicación

Consejos

* Realizar grupos focales separados para niñas y niños
* Asegurarse que los participantes están en rangos de edad no superiores a entre 3 y 4 años
* Instar a la participación de todos
* Obtener de 2 a 3 respuestas para cada pregunta
* Tener a una persona que facilite el grupo focal y a otra que tome notas palabra por palabra (más un intérprete, si fuera necesario)
* *Para las entrevistas individuales: tratar de indagar más profundamente acerca de los temas que no se pueden analizar con detalle en el entorno de un grupo focal, debido a las limitaciones de tiempo.*

|  |
| --- |
| BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN   * Gracias por haber venido – les agradecemos su tiempo. Estamos realmente encantados de estar aquí con ustedes y de poder hablar acerca de sus vidas. * Desearíamos grabar estas conversaciones para poder recordarlas y de este modo no olvidar ninguna de las ideas que ustedes nos suministren. Los detalles de estas conversaciones no se compartirán con nadie; sus nombres se mantendrán confidenciales y nadie más sabrá lo que dijo cada uno de ustedes durante nuestra conversación. Así que por favor expresen sus opiniones abiertamente. Si ustedes no se sienten cómodos con estos arreglos, no tienen que participar. ¿Desean aún participar en esta conversación? * ¡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 ustedes son importantes. Así que por favor, ¡den todos sus opiniones! |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PREGUNTAS FUNDAMENTALES | INDAGACIONES | PROCESO |
| Preguntas de Calentamiento [10 minutos] | | |
| 1. ¿A quiénes aquí les gusta [*inserte el nombre de un deporte popular o una celebridad/cantante famoso*]? 2. ¿Cuál es su materia / asignatura favorita? |  |  |
| Presentaciones | | |
| 1. Vamos a comenzar presentándonos. ¿Pueden decirnos su nombre, edad, con quién viven en su hogar y en qué curso están? Empezaré yo y luego podemos ir por turnos a lo largo del grupo. |  | El co-facilitador debe preparar etiquetas con los nombres de los participantes y los facilitadores |
| Actividades, Responsabilidades, Movilidad | | |
| 1. ¿Cuáles son sus responsabilidades a lo largo del día? | * ¿Durante la escuela? * ¿Fuera de la escuela? * ¿Labores del hogar? |  |
| 1. ¿Cuáles son sus aficiones? | * ¿Qué hacen en su tiempo libre? * ¿Les gusta leer? (medir la alfabetización) * ¿Con quién salen de paseo? * ¿Cuántos amigos cercanos tienen? |  |
| 1. Cuando salen de su casa, ¿a dónde van? | * ¿Qué hacen allí (si no es algo obvio)? * ¿Con qué frecuencia hacen esto? * ¿Van solos o con alguien más? ¿Con quién? * ¿Tienen que pedir permiso? ¿A quién? * ¿Utilizan el transporte público en alguna ocasión? ¿Cuánto les cuesta? |  |
| Flujo de Dinero (fuentes de ingresos, ahorros, gastos) | | |
| 1. ¿Utilizan dinero? | * ¿Para qué tipos de cosas necesitan dinero? * ¿Qué requiere dinero en su vida? |  |
| 1. ¿Cómo obtienen dinero? | * Fuentes de una sola ocasión: festivales, fiestas, cumpleaños   + ¿Cuánto? * Fuentes regulares: mesada de los padres o familiares, actividades de generación de ingresos   + ¿Cuánto? * ¿Alguna otra ocasión? | Distribuir fichas y lapiceros/bolígrafos entre los participantes y pedirles que anoten las diferentes fuentes de dinero y el monto.  *Nota: una buena técnica para que los participantes no se limiten tan solo a repetir lo que dicen los participantes anteriores.* |
| 1. ¿Dónde guardan su dinero? | * ¿En algún lugar de su hogar? ¿Dónde? * ¿Con un amigo? ¿Con uno de los padres? * ¿En un banco? * ¿Por qué? * ¿Qué les agrada o les desagrada acerca de ahorrar de cada una de esas formas? (*Indagar sobre el acceso, la confidencialidad, el costo y la seguridad*) * ¿Quién decide? |  |
| 1. ¿Cuál sería el lugar más seguro para guardar su dinero? | * ¿Por qué? (*Indagar sobre conocimiento en cuanto a educación financiera*) |  |
| 1. ¿Para qué utilizan ese dinero? | * ¿Se guarda por separado el dinero para diferentes propósitos? * ¿Durante cuánto tiempo se guarda el dinero en dichos lugares antes de gastarlo? |  |
| 1. ¿Están ahorrando para comprar algo? | * *Indagar sobre metas de ahorro.* |  |
| 1. ¿Saben cuánto dinero tienen? | * ¿Con qué frecuencia verifican el monto que tienen guardado? * ¿Qué hacen para saber cuánto dinero han gastado? * ¿Qué monto les agradaría tener guardado en ese lugar? * ¿Tienen algún plan para acumular dinero? ¿Realizan un seguimiento del ahorro real frente al planificado? ¿Cómo? * ¿Tienen un plan de gasto? ¿Realizan un seguimiento del gasto real frente al planificado? ¿Cómo? |  |
| 1. ¿Conoce alguna otra persona cuál es su lugar de ahorro y cuánto tienen ahorrado? | * De ser así, ¿quién? * ¿Cómo deciden a quién decírselo? (*indagar sobre confidencialidad y privacidad*) |  |
| 1. ¿Qué retos afrontan en cuanto a ahorrar dinero? | * ¿Familiares que les piden dinero? * ¿Personas que les quitan el dinero sin preguntarles? * Gastarlo antes de tiempo en otra cosa (golosinas, ropa, etc.) * ¿Qué se puede hacer para tratar de superar estos retos? |  |
| Educación Financiera | | |
| 1. ¿Con quién hablan de sus ahorros? | * ¿Qué les dicen sus padres respecto al ahorro o al gasto? ¿Les animan sus padres a que ahorren? De ser así, ¿cómo? * ¿Qué les dicen a sus padres? (cuánto dinero tienen, dónde está y para qué quieren usarlo) * ¿Y a sus hermanos? * ¿Cómo obtienen dinero de sus padres cuando lo desean o lo necesitan? |  |
| 1. ¿Qué han aprendido antes acerca de administrar el dinero? ¿En dónde o de quién? | * ¿Padres? ¿Hermanos? ¿Otros familiares? * ¿Escuela? ¿ONG? * ¿Cómo oyeron hablar de éste (si es un programa)? * ¿Quién se lo enseñó específicamente? * ¿Sobre qué temas aprendieron? * ¿Dónde tuvo lugar este aprendizaje? |  |
| 1. En caso afirmativo, ¿cómo lo aprendieron? | * ¿Escuchando hablar a alguien? * ¿Practicando? * ¿Dónde tuvo lugar? * ¿Con qué frecuencia? * ¿Quién más lo aprendió con ustedes? * ¿Qué costos les ocasionó esto? * ¿Fue entretenido? ¿Qué les agradó de la experiencia? * ¿Qué fue lo que no les agradó de esta experiencia? * Después, ¿cambió su manera de pensar acerca del dinero? ¿Por qué sí o por qué no? * ¿Cambiaron la manera de administrar su dinero? ¿Por qué sí o por qué no? * *Indagar sobre juegos, online, redes sociales, en la escuela/clase, materiales impresos, con los padres* |  |
| 1. ¿Qué otras cosas les gustaría saber acerca de administrar el dinero? | * ¿Servicios bancarios y cuentas de ahorros? * ¿Establecimiento de metas y planificación? * ¿Reducción de gastos? * ¿Cómo iniciar un negocio? |  |
| 1. ¿De qué manera les gustaría aprender acerca de estos temas? ¿Dónde? | * ¿Clases? De ser así, ¿qué tipo de maestro? * ¿Juegos? ¿Qué tipos? * ¿Vídeos? * ¿En grupos o solos? * ¿Con los padres? * ¿Han aprendido acerca de otros temas, tales como cuestiones de salud, de una manera particularmente entretenida e interesante? ¿Qué? |  |
| Instituciones Financieras | | |
| 1. ¿Qué les viene a la mente cuando digo la palabra “banco”? | * ¿Qué saben de ellos? * ¿Qué les parecen? * ¿Por qué acuden a ellos las personas de la comunidad? * ¿Quién puede usar esos servicios? * ¿Qué tipos de productos ofrecen a los niños y niñas? * ¿Conocen algún banco que tenga cuentas para gente joven? * ¿Preferirían ahorrar en el hogar vs. en un banco? ¿Por qué? (*Indagar sobre interés, seguridad, comodidad, etc.)* |  |
| 1. ¿Qué otras IMF o bancos conocen? | * ¿Cómo se han enterado de su existencia? * ¿Cuál es su impresión acerca de ellos? |  |
| 1. ¿Saben cómo funciona una cuenta bancaria (de ahorros)? | * ¿Qué se requiere para abrir una cuenta bancaria? * ¿Cuándo pueden ingresar su dinero, retirar su dinero? ¿Cómo se hace esto? * ¿Hay alguna comisión? * ¿Cuáles son los beneficios? ¿Por qué alguien guardaría dinero en un banco, en lugar de en otro sitio? * ¿Hay algún inconveniente en cuanto a tener una cuenta bancaria? |  |
| 1. ¿Qué cuentas de ahorros conocen, que sean únicamente para gente joven como ustedes? | * ¿Quién ofrece estas cuentas? * ¿Qué tienen de especial estas cuentas? * ¿Qué es lo que no les agrada de estas cuentas? * ¿Cuáles son las condiciones? * Si no, ¿para quién son las cuentas de ahorros? |  |
| 1. Si pudiéramos diseñar una cuenta bancaria de ahorros para usted, ¿cómo sería ésta? | * Saldo mínimo * Restricciones de retiros * Tasa de interés * Comisiones (si aplica) * Si un miembro del personal del banco pudiera acudir a recaudar su dinero |  |
| Mercadeo y Comunicaciones | | |
| 1. ¿Cuál es la mejor manera de llegar a las niñas (o los niños) de su edad? | * *Indagar sobre actividades sociales, medios de comunicación, tendencias populares.* |  |
| 1. ¿Qué es popular entre las niñas (o niños) de su edad actualmente? | * *Indagar sobre tendencias, colores, personas famosas, películas, música – tome nota de lo que es popular entre las diferentes edades.* |  |
| 1. Si está aconteciendo algo en la comunidad, ¿cómo se enteran de ello? | * ¿Dónde obtienen su información? * *Indagar sobre TV, radio, periódicos/revistas, letreros, amigos, institución religiosa, etc.* |  |
| 1. ¿Hay alguna vez eventos entretenidos en su área? | * ¿Qué lo hizo entretenido? ¿Asistió usted? ¿Por qué sí o por qué no? * *Indagar sobre las personas que van por los mercados, teatro ambulante, música, altavoces, eventos, carpas, furgonetas móviles, cualquier cosa divertida.* * ¿Qué les pareció esto? |  |
| 1. ¿Se enteran a veces de eventos a través de la escuela? | * De ser así, ¿de qué tipo de cosas? * *Indagar sobre eventos en la comunidad, programas locales, etc.* |  |
| 1. ¿Qué anuncios recuerdan? | * ¿Qué se estaba anunciando? (jabón, productos para el cabello, detergente en polvo) * ¿Por qué recuerdan estos anuncios? (*Indagar sobre lo que los hizo atractivos*) |  |
| 1. ¿Utilizan Internet? | * ¿Dónde? * ¿Para que 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? ¿Etc.? |  |
| 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? | | |