



## Centro OCDE/CVM de Educación y Alfabetización Financiera para la América Latina y el Caribe

### KIT DE HERRAMIENTAS OCDE/INFE PARA MEDIR ALBABETIZACIÓN Y INCLUSIÓN FINANCIERA

Esta versión: Mayo de 2018

*Esta traducción se publica por acuerdo con la OCDE. No es una traducción oficial de la OCDE. La calidad de la traducción y su coherencia con el texto en el idioma original de la obra son de exclusiva responsabilidad de los autores de la traducción. En caso de cualquier discrepancia entre la obra original en inglés y la traducción al español, solamente el texto de la obra original se considerará válido: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/2018-INFE-FinLit-Measurement-Toolkit.pdf>*

Este documento contiene el kit de herramientas 2018 OCDE/INFE para medir alfabetización financiera e inclusión financiera. Esta es una versión actualizada del kit de herramientas que los líderes del G20 recibieron en septiembre de 2013 y que se utiliza en las [publicaciones](#) de OCDE.

Esta no es una traducción oficial.

Por favor, cite este documento como:

OCDE (2018) OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion.

Las consultas deben dirigirse a la Secretaría de la OCDE/INFE: [SecretariatINFE@oecd.org](mailto:SecretariatINFE@oecd.org).

---

## *Tabla de contenido*

<b>1. El propósito del kit de herramientas OCDE/INFE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Metodología.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Cuestionario OCDE/INFE (2018) .....</b>	<b>13</b>

### **Tablas**

Tabla A.1. Preguntas útiles para analizar el bienestar financiero.....	38
Tabla A.2. Cálculo de indicadores de inclusión financiera .....	47

## 1. El propósito del kit de herramientas OCDE/INFE

### 1.1. Antecedentes

El original kit de herramientas OCDE/INFE para medir alfabetización financiera e inclusión financiera fue desarrollado por medio de un proceso iterativo, basándose en un documento de trabajo de la OCDE (Kempson, 2009),<sup>1</sup> en encuestas nacionales, investigación internacional y asesoramiento de expertos. Él fue recibido por los líderes del G20 en septiembre de 2013.

El componente de alfabetización financiera del cuestionario refleja la definición de alfabetización financiera de la OCDE/INFE como: ‘Una combinación de conciencia, conocimiento, habilidad, actitud y comportamiento necesarios para tomar decisiones financieras sólidas y, en última instancia, lograr el bienestar financiero individual.’ Las preguntas en sí se extraen en gran medida de las encuestas existentes, y todas han sido validadas y aprobadas por expertos de la OCDE/INFE. Ellas representan buenas prácticas para medición de alfabetización e inclusión financiera.

El cuestionario se ha utilizado con éxito para captar los niveles de alfabetización financiera de diversas poblaciones desde que se lanzó por primera vez en 2010 como parte del primer ejercicio internacional de medición de alfabetización e inclusión financiera de la OCDE. En 2015/16, alrededor de 40 países y economías participaron en una encuesta internacional sobre competencias en alfabetización financiera para adultos; utilizando datos recopilados según este kit de herramientas. Los resultados fueron publicados para un primer grupo de 30 países<sup>2</sup> y luego se publicó un informe complementario centrado en el G20.<sup>3</sup>

### 1.2. El contenido del kit de herramientas

El kit de herramientas OCDE/INFE para medir alfabetización e inclusión financiera incluye:

- Orientación metodológica.
- Un cuestionario diseñado para capturar información sobre el comportamiento financiero, las actitudes y conocimientos, a fin de evaluar los niveles de alfabetización e inclusión financiera.

---

<sup>1</sup> Kempson, E. (2009), “Framework for the Development of Financial Literacy Baseline Surveys: A First International Comparative Analysis”, Papeles de Trabajo de la OCDE sobre Finanzas, Seguros y Pensiones Privadas, No. 1, Publicación de OCDE. doi: [10.1787/5kmddpz7m9zq-en](https://doi.org/10.1787/5kmddpz7m9zq-en)

<sup>2</sup> Encuesta Internacional OECD/INFE sobre Competencias en Alfabetización Financiera de Adultos <http://www.oecd.org/finance/oecd-infe-survey-adult-financial-literacy-competencies.htm>

<sup>3</sup> Informe del G20/OCDE/INFE sobre alfabetización financiera de adultos en los países del G20 <http://www.oecd.org/finance/g20-oecd-infe-report-adult-financial-literacy-in-g20-countries.htm>

- Las preguntas cubren la planificación y administración de las finanzas, la elección y el uso de productos financieros, el conocimiento financiero y una variedad de actitudes y comportamientos que impactan la alfabetización financiera y el bienestar financiero.
- El cuestionario incluye las cinco preguntas de bienestar financiero incorporadas en la breve encuesta de bienestar financiero desarrollada por Consumer Financial Protection Bureau en los EE. UU. y preguntas que reflejan aspectos identificados con el trabajo de la OCDE sobre bienestar financiero.
- Preguntas sobre servicios financieros digitales y cripto-activos también están incluidas, así como preguntas para identificar si los encuestados han tenido experiencias como ser víctimas de una estafa financiera; cuestiones relacionadas con integridad y confianza.
- También se incorporan preguntas sociodemográficas.
- Una lista de las preguntas incluidas en el cuestionario e información sobre si se utilizarán para crear puntajes básicos de alfabetización financiera utilizados en informes anteriores de la OCDE (Anexo A).
- Orientación sobre cómo crear los puntajes de educación financiera (Anexo A).
- Orientación para informar a los entrevistadores (Anexo B) y discusión sobre encuestas en línea (Anexo C).
- Una lista de verificación para los países que desean enviar datos a la OCDE (Anexo D). Los países también pueden solicitar un modelo de conjunto de datos de la OCDE/INFE ([SecretaríaINFE@oecd.org](mailto:SecretaríaINFE@oecd.org)).

### **1.3. El beneficio que los formuladores de políticas públicas pueden obtener al utilizar el Kit de Herramientas para recopilar datos comparables a nivel internacional**

Las instituciones pueden utilizar el kit de herramientas para recopilar información valiosa en un momento determinado o mediante encuestas de seguimiento periódicas. Este proceso resultará en datos que se pueden usar para identificar grupos objetivo y priorizar iniciativas, al tiempo que también da una señal importante de que los esfuerzos nacionales de educación financiera se están implementando en base a las buenas prácticas internacionales.

Cada una de las preguntas ha sido elegida para proporcionar información valiosa sobre un aspecto específico de alfabetización financiera o de inclusión financiera. Las respuestas a varias preguntas también pueden combinarse para producir puntajes de alfabetización financiera y de inclusión financiera utilizando la metodología diseñada por la OCDE/INFE.

Es importante destacar que el kit de herramientas también está diseñado para proporcionar datos comparativos entre países. En particular, puede permitir a los países compararse con otros países con características similares (ya sea en términos de niveles básicos de alfabetización financiera o por alguna otra variable, como el ingreso nacional o la ubicación geográfica). Se alienta a las instituciones a compartir sus datos con la OCDE para crear un conjunto de datos internacional con fines de comparación.

#### 1.4. Actualizaciones desde la versión 2015

La definición de alfabetización financiera utilizada para desarrollar este cuestionario es ahora ampliamente reconocida, incluso por el G20. Por este motivo, las preguntas contenidas en este kit de herramientas coinciden estrechamente con las incluidas en versiones anteriores. Sin embargo, tanto el estado del conocimiento como el panorama financiero cambian rápidamente, por lo que se han realizado algunas modificaciones, adiciones y eliminaciones para crear un cuestionario que pueda proporcionar datos comparables sobre temas emergentes e importantes, al mismo tiempo que proporciona la profundidad de información necesaria para apoyar un enfoque estratégico nacional para la educación financiera. Las nuevas preguntas y opciones de respuesta cubren aspectos de servicios financieros digitales y cripto-activos, confianza, integridad y protección del consumidor de productos financieros. También ha habido algunos cambios en el orden, para tener en cuenta nuevas preguntas. Se puede encontrar más información sobre las preguntas contenidas en este kit de herramientas en el Anexo A, incluido el método empleado por la OCDE para crear medidas de alfabetización e inclusión financiera.

## 2. Metodología

El cuestionario OCDE/INFE incluido en este kit de herramientas está diseñado para recopilar información relevante sobre alfabetización e inclusión financiera dentro de un país,<sup>4</sup> y comparar los niveles de alfabetización e inclusión financiera entre los países.

El proceso de recopilación de datos debe ser lo más similar posible en cada país para recopilar datos comparables a nivel internacional. En particular:

- La encuesta debe ser de adultos. En aras de la comparación internacional, la población prevista son personas de entre 18 y 79 años. Si se incluyen encuestados adicionales fuera de ese rango de edad, el tamaño de la muestra debe aumentarse según sea necesario, para garantizar una muestra suficientemente grande de individuos dentro de la meta internacional. En los países donde 79 está fuera del rango normal para las encuestas, sería preferible establecer el límite superior de edad en 69, de acuerdo con las franjas de edad sugeridas utilizadas para el análisis.
- Las entrevistas deben realizarse preferiblemente por teléfono o en persona, para superar los problemas relacionados con los bajos niveles de alfabetización. Sin embargo, en países con niveles muy altos de alfabetización y altos niveles de penetración de Internet, los cuestionarios en línea pueden ser preferibles y se ha demostrado que son efectivos (ver el Anexo 2 para una discusión más detallada de los cuestionarios en línea). Algunos países pueden desear considerar el uso de una combinación de métodos. En ese caso, los métodos utilizados pueden ser identificados en el conjunto de datos y ser tomados en cuenta durante los análisis.
- El poder descriptivo de un tamaño de muestra independe del tamaño de la población. Para la muestra, hay que recopilarse un tamaño **mínimo** de 1.000 participantes por país, para comparaciones internacionales y para analizar los datos nacionales por datos sociodemográficos clave, como el sexo y la edad. Para entrevistar a 1.000 participantes, las agencias encuestadoras deben tener una muestra original con informaciones de contacto válidas de 1.700 personas, de las cuales se puede extraer a los participantes.<sup>5</sup> Con una muestra obtenida de 1.000 participantes, esto dará un intervalo de confianza de un 95% en un hallazgo del 50% de alrededor del 47% al 53% (suponiendo una muestra aleatoria). Los países deben ser conscientes de que si pretenden hacer análisis detallados de las diferencias dentro de las diferencias (como la alfabetización financiera por género

---

<sup>4</sup> El cuestionario también se puede usar para medir los niveles de alfabetización financiera de una población más pequeña, como la población de una región o la población empleada. Los usuarios deben tener en cuenta que puede haber una variación relativamente pequeña en las puntuaciones si la población encuestada es particularmente homogénea.

<sup>5</sup> Es importante esforzarse por una buena tasa de respuesta. Sin embargo, las estadísticas recientes sugieren que cada vez es más difícil fomentar la participación en encuestas, por lo que puede ser necesario ajustar la muestra original para entrevistar a 1000 encuestados.

dentro de regiones), o si desean aumentar la precisión de las estimaciones, requerirán tamaños de muestra más grandes.<sup>6</sup>

- Existen varios enfoques para usar las preguntas contenidas en el cuestionario, dependiendo de si se usarán solas o en combinación con preguntas de otras fuentes:
  - Si las preguntas centrales se agregarán a una encuesta más amplia, ellas deben ser agrupadas con otras preguntas que aborden temas similares (y se debe tener cuidado de no hacer el cuestionario demasiado largo).
  - Si se van a agregar preguntas adicionales, ellas deben ser puestas después de las preguntas sobre alfabetización financiera y antes de las preguntas sociodemográficas, o entonces agrupadas con temas similares dentro de las preguntas sobre alfabetización financiera -- esto dependerá de los temas a ser tratados. Como indicado arriba, se debe tener en cuenta el tamaño del cuestionario.
  - Si las preguntas se utilizan sin ninguna pregunta adicional, se debe conservar el orden de las preguntas.
  - En todos los casos, es importante evitar proveer cualquier información que pueda influir en las respuestas a las preguntas o dar la respuesta a preguntas particulares, ya sea por medio de una discusión con el encuestado antes de comenzar la encuesta o con preguntas adicionales.

Se recomienda a las instituciones que informen a la Secretaría de la OCDE/INFE ([SecretaríaINFE@oecd.org](mailto:SecretaríaINFE@oecd.org)) si tienen la intención de realizar un trabajo de campo en cualquier momento, a fin de garantizar que tengan el cuestionario más actualizado e identificar oportunidades para facilitar la posible coordinación y las comparaciones entre países. También se alienta a los países participantes que consideren permitir que la OCDE utilice y/o comparta los datos brutos anónimos, para fines de investigación como parte de una base de datos internacional, una vez que se hayan publicado los resultados del análisis primario.

## 2.1. Contratación del trabajo de campo

Las instituciones que buscan comisionar una encuesta basada en este cuestionario deben identificar una agencia renombrada (puede ser una empresa privada o un organismo gubernamental), con experiencia comprobada y la capacidad para completar el proceso dentro del plazo requerido. La agencia de encuestas debe poder proporcionar información sobre todos los aspectos del proceso, incluidos, entre otros, los siguientes:

### 2.1.1. Lograr una muestra robusta

Es importante discutir con la agencia de encuestas cómo se extraerá la muestra. Debería ser posible obtener una muestra donde cada individuo tenga una probabilidad conocida de ser seleccionado. En algunos casos, también puede ser necesario estratificar a la población para llegar a grupos particulares, o incluso reemplazar el muestreo probabilístico con cuotas para asegurar que la muestra incluya ciertas minorías. Una buena agencia de encuestas podrá recomendar el mejor enfoque para una población

---

<sup>6</sup> Hay muchas herramientas desarrolladas para ayudar con la determinación del tamaño de la muestra. Ver por ejemplo <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>



determinada.<sup>7</sup> En muchos países, el enfoque adoptado consiste en seleccionar lugares aleatorios de donde sacar la muestra, y luego establecer una cuota para asegurarse de que los entrevistados sean representativos de los grupos de interés. Las instituciones contratantes deben discutir con las agencias de encuestas el beneficio de establecer cuotas y/o incluir muestras de refuerzo de grupos difíciles de alcanzar y las implicaciones en términos de tamaño de la muestra y confianza en los resultados. También deben considerar las implicaciones políticas de (no) tener datos sólidos de ciertos subgrupos.

La agencia de encuestas debe tener una reputación de asegurar buenas tasas de respuesta. Se recomienda que las agencias de encuestas tengan una tasa de respuesta objetivo del 60%, lo que significa que se debe entrevistar al menos al 60% de las personas con las que se ponen en contacto para participar en la encuesta. Eso puede significar intentar hacer contacto con una persona de la muestra varias veces antes de darse por vencido. La agencia debe poder demostrar que tienen estrategias implementadas (como contactar personas en diferentes momentos del día) para llegar a una sección representativa de la población.

### ***2.1.2. Preparar el cuestionario para el trabajo de campo***

El cuestionario completo (excepto cualquier pregunta opcional que no haya sido elegida), incluidas todas las instrucciones del entrevistador, debe traducirse a los idiomas nacionales, según corresponda.

Es importante que las preguntas se traduzcan para que conserven el mismo significado; los traductores deben tener una buena comprensión de frases idiosincrásicas como "vigilar" [*keep an eye on*] o "equilibrar el presupuesto" [*making ends meet*] o palabras que podrían traducirse de más de una manera, como 'ahorro' [*saving*]. Es recomendable tener más de un traductor trabajando en el documento en paralelo, y discutir cualquier discrepancia/desacuerdo con la institución contratante antes de enviar el documento traducido.

Si el cuestionario se traducirá o no, será necesario modificar la información contextual y algunos ejemplos sobre preguntas específicas. Esas preguntas se indican en el cuestionario.

Las preguntas traducidas y modificadas deben ser probadas en algunas personas antes de comenzar el trabajo de campo, para asegurarse de que la traducción sea fácil de entender y de que las opciones sean claras. Si las preguntas no se entienden bien, o si existe alguna preocupación de que la redacción de la pregunta sea ambigua, eso debe ser corregido antes de comenzar el trabajo de campo.

Un pequeño número de preguntas al encuestado son sobre su hogar. Para los fines de esta encuesta, considere que un hogar esté representado por la siguiente definición básica:

*Un hogar está compuesto por: a) un grupo de personas (adultos y/o niños) que viven en el mismo espacio de vivienda y cada uno reconoce la autoridad de la misma persona o pareja como jefe(s) del hogar; o b) un individuo solo. Tenga en cuenta que se debe alentar a un adulto joven que vive en su hogar a discutir su propia situación financiera en lugar de la de sus padres; esto se indica en el cuestionario.*

---

<sup>7</sup> Para obtener más información sobre el muestreo, consulte Dorofeev, S. y P. Grant, (2006), *Statistics for Real-life Sample Surveys*, Cambridge University Press, Cambridge.

Varias preguntas también se refieren al costo de vida. Se considera costo de vida todas las facturas y gastos que cubren las necesidades básicas de una persona, como vivienda, agua, alimentos, calefacción, gastos médicos y transporte esencial, así como todos los compromisos financieros formales, como el pago de deudas, pensión alimenticia o multas judiciales.

Una vez que el cuestionario haya sido preparado en el idioma o los idiomas nacionales, puede ser necesario ingresarlo en un paquete de software diseñado para facilitar que el entrevistador recopile los datos. Se debe tener cuidado para asegurarse de que el paquete permita que las respuestas se almacenen en los formatos requeridos (por ejemplo, letras o dígitos, lugares decimales) y que las preguntas se ajusten a una sola página de la pantalla, para ayudar al entrevistador cuando lea. El programa deberá tener en cuenta todos los filtros indicados en el cuestionario en papel, para asegurarse de que los encuestados buscados sean preguntados con suficiente profundidad y que a los encuestados no intencionados no se les hagan preguntas irrelevantes.

### ***2.1.3. Trabajo de campo y recopilación de datos***

La agencia de encuestas se comunicará con las personas que necesitan entrevistar por teléfono o una visita a su casa (o posiblemente por correo electrónico, dependiendo del método elegido). Ellos describirán el propósito de la encuesta y su posible duración al participante en potencial y los alentarán a participar en esta importante investigación. La institución contratante de la encuesta debe trabajar con la agencia para garantizar que la descripción sea clara e inequívoca.

Es importante que las entrevistas se realicen en diferentes momentos del día y durante la semana. También es importante tratar de hacer contacto con la persona identificada varias veces, si el primer intento no tiene éxito. Sin esos pasos, es muy probable que las personas que están en su hogar con mayor frecuencia, como las personas mayores, las amas de casa, los estudiantes o los desempleados, tengan más probabilidades de participar de lo que sería el caso en una selección verdaderamente aleatoria. Eso podría generar un resultado sesgado.

Al presentar el cuestionario, el entrevistador debe dejarle claro al encuestado que la institución contratante está interesada en su propia situación y opiniones personales, en lugar de la del hogar o del principal mantenedor, a menos que se indique lo contrario. Para los idiomas que diferencian entre "usted" en singular y "ustedes" en plural, la versión en singular se debe utilizar para fines de traducción en todas las preguntas que no soliciten explícitamente información sobre el hogar.

Los entrevistadores deben hacer las preguntas en el orden en que se presentan en el cuestionario nacional, sin cambiar la redacción y deben registrar inmediatamente las respuestas. Si es necesario, pueden volver a las preguntas anteriores para hacer una corrección o aclarar un punto (como cuando se pregunta sobre el producto elegido más recientemente). El cuestionario está diseñado de modo que los encuestados no lean ninguna de las preguntas ni escriban sus respuestas.<sup>8</sup> Si bien es importante asegurarles que sus respuestas son confidenciales y alentarlos a participar, nunca se les debe presionar para

---

<sup>8</sup> En la práctica, algunas agencias han preferido crear una tarjeta de opciones potenciales para que los encuestados las lean. Dicha decisión debe tomarse a nivel de país teniendo en cuenta los niveles de alfabetización y los posibles sesgos que pueda tener dicho enfoque.

que respondan nada que no quieran responder, ya que hacerlo no es ético y es probable que sesgue significativamente sus respuestas.

Los entrevistadores no deben leer en voz alta las opciones de categoría de respuesta que están escritas en cursiva (como "no sabe"). Sin embargo, si el encuestado responde de forma espontánea a una opción que coincide con una opción en cursiva, el entrevistador debe anotar esto en consecuencia.

#### ***2.1.4. Manejo de datos y preparación para el análisis***

La información proporcionada por los participantes se convertirá en los datos sin procesar de la medida de alfabetización financiera. Esos datos sin procesar deberán guardarse en un paquete de software como Excel o SPSS para facilitar el análisis detallado. Para la comparación internacional, es importante utilizar la guía de codificación provista en la columna de la derecha del cuestionario al ingresar los datos, para tener datos que puedan incluirse en los análisis entre países.

Las instituciones contratantes deben verificar que los datos se almacenan y manejan de forma segura y de acuerdo con las normas y directrices nacionales o internacionales apropiadas de protección de datos. Como mínimo, la agencia encuestadora no debe almacenar dato financiero alguno (como los ingresos del hogar) junto con información personal como el nombre, número de teléfono o dirección, y asegurarse de que ninguno de los datos de contacto recopilados durante el trabajo de campo se utilizará para ningún otro propósito que no sea para validar las respuestas de la encuesta o para hacer un seguimiento del encuestado durante la siguiente fase del trabajo de campo (si se realiza un estudio longitudinal). Las declaraciones de confidencialidad de los datos deben ser proporcionadas a los participantes y cumplidas.

La agencia de encuestas será responsable de proporcionar los pesos apropiados<sup>9</sup> para el análisis, teniendo en cuenta la probabilidad de selección y asegurándose de que los datos sean representativos de la población en términos de i) individuos (no hogares); ii) mezcla de género; y iii) perfil de edad. También puede ser necesario ponderar los datos según la región; si es probable que este sea el caso, la agencia encuestadora debe asegurarse de que esta información se registre. Es importante para las comparaciones internacionales que las ponderaciones se etiqueten adecuadamente y que la documentación se cree describiendo cómo se establecieron y su propósito, con instrucciones de uso claras.

La agencia de encuestas deberá preparar los datos sin procesar para el análisis (la Secretaría de la OCDE/INFE puede proporcionar un modelo de conjunto de datos en SPSS). La agencia de encuestas debe verificar que los valores se hayan ingresado correctamente, por ejemplo, y agregar etiquetas relevantes. Pueden crear tablas básicas en esta etapa, para mostrar que se ha formulado cada una de las preguntas e informar el número de respuestas válidas para cada pregunta. Esto permitirá que la institución contratante verifique la calidad de los datos e identifique problemas potenciales (como el exceso de muestreo de ciertos grupos).

Es importante que el organismo contratante también tenga la oportunidad de volver a los registros originales recopilados por la agencia encuestadora, y a los entrevistadores individuales si es necesario, para aclarar cualquier problema que se resalte en el proceso de análisis. Se recomienda que esto se incluya en cualquier contrato con la agencia de

---

<sup>9</sup> La ponderación está diseñada para ajustar las muestras cuando ciertos grupos están sobre o subrepresentados en la muestra.

encuestas por un mínimo de 4 meses después del recibimiento de los datos (se recomiendan 12 meses).

### ***2.1.5. Análisis de datos e informes***

Los datos presentados como parte del nuevo ejercicio de medición que se espera que lleve a cabo en 2019-20 serán analizados por la Secretaría de la OCDE/INFE. Las puntuaciones se crearán siguiendo el mismo enfoque que en 2010 y 2015, y se realizarán comparaciones entre países y grupos demográficos clave.

El organismo contratante o la agencia de encuestas también pueden analizar los datos de varias maneras y pueden desear publicar sus propios resultados antes de la publicación de la OCDE/INFE. En particular, será posible explorar cómo se responden las preguntas particulares y si existen diferencias notables según el estado sociodemográfico, utilizando técnicas bivariadas o multivariadas.

### 3. Cuestionario OCDE/INFE (2018)

Estas preguntas han sido pensadas para que fueran leídas en voz alta por un entrevistador. Cuando se aplica de esta manera, no hay ningún requisito de que el encuestado sepa leer o escribir.

La columna de la derecha de cada pregunta indica el nombre de la variable y la etiqueta que se debe usar para facilitar la comparación internacional. Si se hace una pregunta adicional o se cambia la redacción de una pregunta, se deben usar etiquetas alternativas para evitar confusiones.

Algunas preguntas necesitan ser editadas antes de su uso para reflejar las especificidades del país. Esto se indica en las 'notas a la agencia' proporcionadas arriba de las preguntas correspondientes. Se puede encontrar más información sobre el uso de las preguntas en el Anexo A.

Este cuestionario se ha desarrollado por medio de un proceso iterativo, teniendo en cuenta las experiencias de los países que han medido la alfabetización financiera utilizando versiones anteriores e incorporando nuevas preguntas.

#### 3.1. Codificación de colores

Las preguntas en negro son requeridas para preparar los puntajes de alfabetización financiera o para hacer análisis clave de apoyo, como se ha informado en publicaciones anteriores de la OCDE.<sup>10</sup>

Las preguntas en verde no se han utilizado en el puntaje de alfabetización financiera o en los análisis principales informados por la OCDE en análisis internacionales anteriores. Sin embargo, todavía se alienta a los países a usarlos, ya que se considera que son importantes para los análisis a nivel nacional, y se pueden usar en futuros análisis a nivel internacional. En particular, incluyen varias preguntas nuevas que reflejan nuevas áreas de investigación, como el bienestar financiero, la confianza y la integridad.

---

<sup>10</sup> Ver <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/measuringfinancialliteracy.htm> para el trabajo de la OCDE sobre medición de la alfabetización financiera.

## Características personales y del hogar

### REGISTRAR O PREGUNTAR A TODOS

Género	Pregunta: QD1
	Etiqueta: Género
Masculino	1
Femenino	0
Otra respuesta	-98
Se negó	-99

Los datos regionales se recopilan solo para análisis nacionales; ellos no se utilizan para comparaciones internacionales.

### REGISTRAR O PREGUNTAR A TODOS

Región	Pregunta: QD2
	Etiqueta: Región
<i>Los códigos y las etiquetas deberán agregarse aquí por cada país que desee recopilar esta información</i>	1

NOTA A LA AGENCIA: Si se lee esta pregunta (para una entrevista telefónica) o se incluye en un cuestionario en línea, se debe preguntar al entrevistado sobre la comunidad en la que vive. Aquellos que se encuentran lejos de su comunidad habitual, como los migrantes temporales, los adultos que reciben cuidados fuera del hogar o los estudiantes en una ciudad diferente, pueden proporcionar información sobre la comunidad en la que viven al momento de la entrevista, incluso si no es su comunidad habitual.

### REGISTRAR TODAS O PREGUNTAR A TODOS.

¿Usted podría decirme cuál de estos describe mejor la comunidad en la que vive actualmente? El entrevistador debe registrar el tamaño de la comunidad en la que vive el encuestado el día de la entrevista	Pregunta: QD3
	Etiqueta: Urbano
Un pueblito, aldea o zona rural (menos de 3 000 personas)	1
Un pueblo (3 000 a aproximadamente 15 000 personas)	2
Una pequeña ciudad (15 000 a aproximadamente 100 000 personas)	3
Una ciudad (100 000 a aproximadamente 1 000 000 personas)	4
Una ciudad grande (con más de 1 000 000 personas)	5

El idioma se recopila solo para análisis nacionales; ellos no se utilizan para comparaciones internacionales.

### REGISTRAR PARA TODOS

Idioma/dialecto de la entrevista	Pregunta: QD4
	Etiqueta: Idioma
<i>Los códigos deberán ser agregados aquí por cada país</i>	1

Nota a la agencia: *Un hogar es considerado como siendo: a) un grupo de personas (adultos y/o niños) que viven en el mismo espacio de vivienda y cada uno reconoce la autoridad de la misma persona o pareja como jefe(s) del hogar; o b) un individuo solo.*

La composición familiar es extremadamente complicada, y este cuestionario no está diseñado para dar una idea detallada. Si, por ejemplo, la composición de un hogar es muy fluida, la prioridad es saber si el encuestado vive con hijos dependientes y/o una pareja. Si el encuestado comenta que tiene dependientes que viven en otro lugar, es mejor no registrarlos como parte del hogar, para garantizar la coherencia.

#### PREGUNTAR A TODOS

<b>¿Con quienes usted suele vivir en su hogar? ¿Usted vive...</b>	<b>Pregunta: QD5</b>
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí' 0 = No.	
EL ENTREVISTADOR DEBE LEER: MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	<b>Etiquetas: Hogar_</b>
Totalmente solo [PARE DE LEER SI ES SÍ]	_1
Con una pareja/cónyuge	_2
Con hijos menores de 18 años	_3
Con hijos de 18 años o más	_4
Con otros parientes adultos	_5
Con amigos, compañeros o estudiantes	_6
Con otros adultos; no parientes	_7
<i>Se negó a responder a toda la pregunta</i>	_99

PREGUNTE si QD5\_1=0 (si el encuestado no vive solo)

<b>¿Cuántos adultos (18 años o más) viven en su hogar, incluido usted mismo?</b>	<b>Pregunta: QD5_ad</b>
EL ENTREVISTADOR DEBE LEER: MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	
Registrar respuesta [Valor mínimo=1]	<b>Etiquetas: Conteo del hogar_</b>
<i>Se negó a responder</i>	_99

PREGUNTE si QD5\_3=1 (si el encuestado vive con hijos menores de 18 años)

<b>¿Cuántos hijos menores de 18 años viven en su hogar?</b>	<b>Pregunta: QD5_ch</b>
EL ENTREVISTADOR DEBE LEER: MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	
Registrar respuesta [Valor mínimo=1]	<b>Etiquetas: Conteo del hogar_</b>
<i>Se negó a responder</i>	_99

## Planificación y gestión de las finanzas

**EL ENTREVISTADOR DEBE LEER:** *El siguiente conjunto de preguntas nos ayudará a comprender cómo las personas piensan y planifican sus finanzas. No hay respuestas correctas o incorrectas a estas preguntas, y sus respuestas se mantendrán totalmente confidenciales, así que responda con la mayor precisión posible.*

Nota a la agencia: QF1\_a, QF1 y QF2 exploran si el encuestado tiene la responsabilidad de decidir sobre el dinero personal o del hogar, y sus enfoques para la administración del dinero. Es importante tener en cuenta que es muy probable que los jóvenes que viven con padres u otros adultos responsables informen que alguien más toma la decisión; esa respuesta es aceptable. Los países que buscan medir las tendencias pueden también preguntar a un subconjunto de encuestados la pregunta QF2 anterior para comprender cómo la nueva pregunta afecta las respuestas.

### Presupuesto

#### PREGUNTAR A TODOS

¿Usted toma decisiones cotidianas sobre su propio dinero?	Pregunta: QF1_a
	Etiqueta: Presupuesto personal
Sí	1
No	0
No sé	-97
Se negó	-99

#### PREGUNTAR A TODOS

Y ¿quién es responsable de tomar decisiones cotidianas sobre el dinero en su hogar?	Pregunta: QF1
ENTREVISTADOR: LEER 1- 3:	Etiqueta: Decisiones
Usted toma estas decisiones por cuenta propia	1
Usted toma estas decisiones con otra persona, o	2
Alguien más toma estas decisiones	3
No sé	-97
Se negó	-99

#### PREGUNTAR A TODOS

¿Usted hace alguna de las cosas siguientes para usted o para su hogar?	Pregunta: QF2
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí,' 0 = 'No,' -99 = Se negó	
ENTREVISTADOR: LEER. MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	Etiqueta: Presupuesto
Hace un plan para administrar sus ingresos y gastos	_1
Mantiene una nota de sus gastos	_2
Mantiene el dinero para las facturas separado del dinero del gasto diario	_3
Toma nota de las próximas facturas para asegurarse de que no se va a olvidar de pagarlas	_4
Use una aplicación bancaria o una herramienta de administración de dinero para hacer un seguimiento de sus gastos	_5
Organiza pagos automáticos para gastos regulares	_6





## Ahorro activo y choques financieros

Nota a la agencia: No incluya los ahorros de pensión en la pregunta QF3, ya que estos son obligatorios o automáticos en algunas jurisdicciones. Reemplace <ahorros/depósito> y <club de ahorro informal> con el término apropiado (o, si no es relevante, elimínelo de la lista de opciones). Si es necesario, recuerde al participante que esto es completamente confidencial y que sus datos serán anónimos.

**EL ENTREVISTADOR LEE SI EL ENCUESTADO NO VIVE TOTALMENTE SOLO EN QD5: *Ahora pensando en usted mismo, en lugar de su hogar...***

### PREGUNTAR A TODOS

En los últimos 12 meses, ¿ha estado [personalmente] ahorrando dinero de alguna de las siguientes maneras, aunque ya no tenga el dinero? Por favor, no tome en cuenta el dinero pagado en un plan de pensión, sino piense en todo tipo de ahorros, como la creación de un fondo para emergencias o el ahorro de dinero para una ocasión especial.		Pregunta: QF3
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí,' 0 = 'No,' -99 = Se negó.		
<b>Rotar lista</b>		
ENTREVISTADOR: LEER 1-8. MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.		<b>Etiquetas: Ahorro activo_</b>
Ahorrando dinero en casa o en su billetera		_1
Poniendo dinero en una cuenta de <ahorros/depósito>		_2
Dando dinero a la familia para ahorrar en su nombre		_3
Ahorrando en <un club de ahorro informal>		_4
Comprando bonos o depósitos a plazo		_5
Invirtiendo en cripto-activos o ICOs		_6
Invirtiendo en acciones y valores		_7
Ahorrando o invirtiendo de alguna otra manera, que no sea un plan de pensión (ENTREVISTADOR: se pueden dar ejemplos, posiblemente incluyendo el envío de dinero para invertir en el país de origen, o la compra de ganado, oro o propiedades)		_8

### PREGUNTAR A TODOS

Y si usted, personalmente, enfrentara un gasto importante hoy, equivalente a su propio ingreso mensual, ¿podría pagarlo sin pedir dinero prestado o pedir ayuda a familiares o amigos?		Pregunta: QF4
[Añada si es necesario, si actualmente no tiene ingresos, piense en un gasto inesperado equivalente a la cantidad de dinero que suele gastar en un mes.]		
		<b>Etiqueta: Choque de gastos</b>
Sí		1
No		0
No sé		-97
No aplicable (no tengo ingreso personal alguno)		-98
Se negó		-99

## Metas financieras

Nota a la agencia: Las siguientes preguntas exploran más a fondo las formas en que las personas planifican sus metas financieras. Se podría utilizar una prueba piloto para agregar ejemplos adecuados y códigos previos para QF6 y QF7. Tenga en cuenta que QF7 debe explorar el comportamiento del encuestado, incluso si la meta se establece como pareja o en el nivel del hogar.

### PREGUNTAR A TODOS

<b>Algunas personas se fijan metas financieras, como pagar las tasas universitarias, comprar un automóvil o liberarse de deudas. ¿Usted (personalmente, o con su pareja) tiene algún objetivo financiero?</b>		Pregunta: QF5
		Etiqueta: Metas
Sí		1
No		0
No sé		-97
Se negó		-99

### PREGUNTAR si QF5=1 (este objetivo puede ser personal o con una pareja)

<b>Podría decirme brevemente ¿cuál es su meta financiera más importante?</b>		Pregunta: QF6
		Etiqueta: Meta importante
Registrar respuesta		—
No sé		-97
Se negó		-99

### PREGUNTAR si QF5=1

<b>¿Qué acciones ha tomado (personalmente) para alcanzar su meta más importante...</b>		Pregunta: QF7
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí' 0 = No		
ENTREVISTADOR: PIDA, PARTICULARMENTE SI EL ENCUESTADO DICE 'NADA'. <b>NO LEER. MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.</b>		Etiquetas: Acciones
Preparó un plan de acción		_1
Aumentó la amortización de su tarjeta de crédito o préstamos		_2
Ahorró o invirtió dinero		_3
Buscó una fuente de ingresos nueva/diferente/adicional		_4
Identificó una fuente de crédito		_5
Disminuyó los gastos		_6
Algo más [la agencia puede desear registrar qué]		_7
Nada		_8
No sé		_97
Se negó a responder a toda la pregunta		_99

## Planes de retiro

**EL ENTREVISTADOR DEBE LEER:** *La siguiente pregunta es sobre la planificación del retiro, y es relevante aunque ya esté retirado.*

### PREGUNTAR A TODOS

En general, en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy seguro y 5 es nada seguro; ¿qué tan seguro está de haber hecho un buen trabajo al hacer planes financieros para su retiro?	Pregunta: QF8
Registrar las respuestas como: 1 = 'muy' seguro, 2, 3, 4, 5 = 'nada' seguro	
ENTREVISTADOR: REPETIR LAS CATEGORÍAS PARA EL ENCUESTADO SI ES NECESARIO; SONDEE EL NIVEL DE CONFIANZA SI NO ESTÁ CLARO.	<b>Etiqueta: Confianza para el retiro</b>
1 muy seguro	1
2	2
3	3
4	4
5 nada seguro	5
<i>El encuestado no tiene un plan de jubilación [no leer en voz alta]</i>	6
No sé	-97
Se negó	-99

### PREGUNTAR A TODOS

y ¿cómo financiará usted su retiro?	Pregunta: QF9
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí,' 0 = 'No', -97 No sé, -99=Se negó.	
ENTREVISTADOR: LEER 1-12. MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	<b>Etiquetas: Planes de retiro_</b>
Recibir un beneficio de pensión/vejez del gobierno	_1
Recibir un plan de pensiones ocupacional o del trabajo	_2
Recibir un plan de pensiones privado	_3
Vender sus activos financieros (tales como: acciones, bonos o fondos mutuos)	_4
Vender sus activos no financieros (como un automóvil, propiedad, arte, joyas, antigüedades, etc.)	_5
De los ingresos generados por sus activos financieros o no financieros (como dividendos o ingresos por alquileres)	_6
Depender de un cónyuge o pareja para apoyarlo	_7
Depender de sus hijos u otros miembros de la familia para que lo apoyen	_8
Recibir de sus ahorros	_9
Seguir trabajando	10
De los ingresos de un negocio que usted posee	11
Algo más [la agencia puede desear registrar qué]	_12
Se negó a responder a toda la pregunta	_99

### Haciendo que el dinero alcance

**EL ENTREVISTADOR DEBE LEER:** *La siguiente sección discute algunas de las decisiones y experiencias financieras que las personas enfrentan. Las respuestas que recopilamos pueden utilizarse para diseñar una mejor información y asesoramiento para las personas que enfrenten tales decisiones o experiencias en el futuro.*

#### PREGUNTAR A TODOS

A veces las personas descubren que sus ingresos no cubren completamente su costo de vida. En los últimos 12 meses, ¿le ha pasado esto personalmente?	Pregunta: QF11
	Etiqueta: No cubriendo los costos
Sí	1
No	0
No sé	-97
No aplicable (no tengo ingreso personal alguno)	-98
Se negó	-99

Nota a la agencia: Por favor agregue las opciones específicas del país en cada categoría. Esta pregunta es multi-codificada. Cree una sola variable para cada respuesta, más una variable para "no sé" y otra para "se negó". Con el fin de medir la alfabetización financiera, el número de códigos se puede reducir simplemente usando los títulos de las categorías (como los recursos existentes). Sin embargo, la información más detallada puede ser útil.

PREGUNTAR solo si QF11=1

¿Qué hizo usted para hacer que el dinero alcanzara la última vez que sucedió esto?	Pregunta: QF12
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí' 0 = No.	
ENTREVISTADOR: SONDEE CON: ¿HIZO ALGO MÁS? MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN. NO LEER EN VOZ ALTA LAS OPCIONES: AUNQUE SE PUEDEN DAR EJEMPLOS	Etiquetas: <b>Haciendo que el dinero alcance</b>
<b>_1 Recursos existentes</b>	
Retirar dinero de los ahorros o transferirlos a la cuenta <corriente>	_1_1
Cortar gastos, gastar menos, prescindir, posponer un gasto planificado	_1_2
Vender algo que usted tiene	_1_3
<b>_2 Recursos adicionales</b>	
Trabajar horas extras, conseguir un trabajo adicional, ganar dinero extra	_2_1
Reclamar el apoyo del gobierno	_2_2
Pedir ayuda a familiares, amigos o la comunidad	_2_3
<b>_3 Acceder al crédito utilizando contactos o recursos existentes</b>	
Tomar prestado de la familia, amigos o la comunidad	_3_1
Tomar prestado del empleador/anticipación de salario	_3_2
Empeñar algo que usted tiene	_3_3
Tomar un préstamo de sus clubes de ahorros y préstamos u otro <club de ahorro informal>	_3_4
Retirar dinero de una cuenta de hipoteca flexible	_3_5
Solicitar un préstamo/retiro en el fondo de pensiones	_3_6
<b>_4 Pedir prestado de una línea de crédito existente</b>	
Utilizar sobregiro o línea de crédito autorizada	_4_1
Utilizar la tarjeta de crédito para un anticipo en efectivo o para pagar facturas/comprar alimentos	_4_2
<b>_5 Acceso a crédito adicional</b>	
Obtener un préstamo personal de un proveedor de servicios financieros (incluyendo banco, cooperativa de crédito o microfinanzas)	_5_1
Obtener un préstamo de nómina	_5_2
Obtener un préstamo de un proveedor informal/prestamista	_5_3
Tomar un préstamo por SMS	_5_4
Tomar un préstamo de <efectivo instantáneo> en línea	_5_5
<b>_6 Atrasarse/ir más allá de la cantidad acordada</b>	
Utilizar sobregiro no autorizado	_6_1
Pagar facturas con retraso; fallar pagos	_6_2
<b>_7 Otras respuestas</b>	
Otro	_7_1
No sé	_97
Se negó	_99

## PREGUNTAR A TODOS

Si usted perdió su principal fuente de ingresos, ¿durante cuánto tiempo podría continuar cubriendo su costo de vida, sin pedir dinero prestado ni mudarse de casa?		Pregunta: QF13
Registrar las respuestas como: 1 = 'menos' que una semana, 2, 3, 4, 5 = '6' meses o más		
ENTREVISTADOR: (si es necesario) LEER a-e		Etiqueta: Ingresos perdidos
a) Menos de una semana		1
b) Al menos una semana, pero no un mes		2
c) Al menos un mes, pero no tres meses		3
d) Al menos tres meses, pero no seis meses		4
e) Seis meses o más		5
No sé		-97
Se negó		-99

### *Elección y uso de productos y servicios financieros*

**EL ENTREVISTADOR DEBE LEER:** El siguiente conjunto de preguntas es sobre productos y servicios financieros. No le preguntaré sobre el saldo de las cuentas que usted posee; solo nos interesa saber si ha oído hablar de ellos o los ha usado por su cuenta o junto con otra persona.

NOTAS A LA AGENCIA/ENTREVISTADOR:

- Estas tres preguntas se utilizan para desarrollar indicadores de inclusión financiera; y proporcionar un contexto para las preguntas de alfabetización financiera que siguen. Si el espacio es escaso, podrían acortarse u omitirse.
- La lista de tipos de productos utilizados en el cuestionario nacional tendrá que ser específica para su país y debe cubrir los productos de pago, ahorros, inversiones, crédito (sin garantía y con garantía, si corresponde) y productos de seguro, según corresponda. Si es necesario, dar ejemplos.
- Se debe preguntar Qprod1\_a con respecto a cada tipo de producto en el que esté interesado, y debe usarse para filtrar la lista de productos para las siguientes preguntas.
- Solo se debe preguntar Qprod1\_b para los tipos de productos que el encuestado ha escuchado en qprod1\_a.
- Qprod1\_c pregunta sobre la elección reciente de productos, independientemente de los productos que tiene actualmente. Por esta razón, se debe preguntar sobre todos los productos de los que el encuestado ha oído hablar en qprod1\_a, no solo los tipos de productos mencionados en qprod1\_b.
- Para cada pregunta, cree una variable para cada tipo de producto, más una variable para "no sé" y otra para "se negó". Por ejemplo, la primera pregunta tendrá una variable llamada QC1\_a\_1 y etiquetada como He oído de un producto de jubilación o pensión. Esta variable tomará el valor 0 si el encuestado dice No y 1 si el encuestado dice Sí.



## PREGUNTAR A TODOS

Preguntas: Qprod1_a / Qprod1_b / Qprod1_c			
Etiquetas: He oído de [seguido por el producto]; Actualmente tiene [ ]; Recientemente elegido [ ].			
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí,' 0 = 'No,' -97 = 'No sé,' -99=Se negó.			
EL ENTREVISTADOR DEBE LEER LOS TIPOS DE PRODUCTO PERTINENTES CADA VEZ. MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	PREGUNTAR A TODOS Por favor, ¿puede decirme si ha oído hablar de alguno de estos tipos de productos financieros?	PREGUNTAR SI Qprod1_a =Sí y ahora ¿puede decirme si actualmente (personalmente o conjuntamente) posee alguno de estos tipos de productos	PREGUNTAR SI Qprod1_a = Sí. y, en los últimos dos años, ¿cuál de los siguientes tipos de productos financieros ha elegido [personal o conjuntamente], aunque ya no los tenga...? No incluya productos que se renovaron automáticamente
Un producto de pensión o retiro [NOTA A LA AGENCIA: La formulación de esta opción debe ser clara para excluir los productos obligatorios]	_1	_1	_1
Una cuenta de inversión, como un fideicomiso	_2	_2	_2
Una hipoteca o préstamo hipotecario	_3	_3	_3
Un préstamo garantizado en propiedad	_4	_4	_4
Un préstamo bancario sin garantía	_5	_5	_5
Un préstamo para automóvil			
Una tarjeta de crédito	_6	_6	_6
Una cuenta corriente/de cheque/de pago	_7	_7	_7
Una cuenta de ahorros	_8	_8	_8
Un préstamo de microfinanzas	_9	_9	_9
Seguro	_10	_10	_10
Acciones y participaciones	_11	_11	_11
Bonos	_12	_12	_12
Cuenta de pago móvil/celular [no directamente vinculada a una cuenta bancaria]	_13	_13	_13
Una tarjeta de pago/tarjeta de débito prepagada [no vinculada directamente a una cuenta bancaria]	_14	_14	_14
Cripto-activos o ICOs	_15	_15	_15
[producto específico del país 1]	_add_1	_add_1	_add_1
No sé respuesta dada a la pregunta en su conjunto	_97	_97	_97
Ninguna	_98	_98	_98
Se negó a responder a la pregunta en su conjunto	_99	_99	_99

**PREGUNTAR** si el encuestado eligió más de un tipo de producto en Qprod1\_c

<b>¿Cuál de estos elegiste más recientemente?</b>	<b>Pregunta: Qprod1_d</b>
ENTREVISTADOR: LEER LOS PRODUCTOS LISTADOS EN QPROD1 SI ES NECESARIO	<b>Etiqueta: Producto más reciente</b>
REGISTRAR RESPUESTA _____	Registre la respuesta utilizando las mismas palabras que en Qprod1_c
<i>No sé</i>	-97
<i>No se aplica</i>	-98
<i>Se negó</i>	-99

**PREGUNTAR A TODOS AQUELLOS QUE HAN RESPONDIDO SÍ A cualquier Qprod1\_c**

<b>y ¿cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor cómo hizo su elección más reciente?</b>	<b>Pregunta: Qprod2</b>
ENTREVISTADOR: LEER; REGISTRAR SOLO EL QUE MEJOR DESCRIBE...	<b>Etiqueta: Comparación de precios</b>
Consideré varias opciones de diferentes compañías antes de tomar mi decisión	1
Consideré varias opciones de una sola compañía	2
No consideré ninguna otra opción en absoluto	3
Busqué en otros lugares pero no había más opciones a considerar	4
<i>No sé</i>	-97
<i>No se aplica</i>	-98
<i>Se negó</i>	-99

**PREGUNTAR A TODOS AQUELLOS QUE HAN RESPONDIDO SÍ A cualquier Qprod1\_c**

<b>y aún pensando en el momento en que hizo su elección más reciente, ¿se aplica alguna de estas afirmaciones?</b>	<b>Pregunta: Qprod2_a</b>
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada afirmación. Registrar las respuestas como 1 = 'Sí,' 0 = 'No,' -97 = 'No' sé, -98 no se aplica, -99 = Se negó	
ENTREVISTADOR: LEER; REGISTRAR TODOS LOS QUE CORRESPONDAN...	<b>Etiqueta: Afirmación del producto</b>
Fue importante para mí tener una decisión rápida de parte de la compañía	_1
Confié en la empresa proveedora del producto	_2
Ya había usado otros productos financieros de esta empresa cuando hice esta elección	_3
No había oído hablar de esta compañía antes de elegir este producto	_4

NOTA A LA AGENCIA: Esta es una versión abreviada de la pregunta detallada hecha anteriormente. La intención es identificar a las personas que buscan información no sesgada. Dicha información se puede recibir de varias maneras, incluso por medio de materiales impresos e información proporcionada en línea.

PREGUNTAR A TODOS AQUELLOS QUE HAN RESPONDIDO SÍ A cualquier Qprod1\_c

y ¿cuál de estas fuentes de información siente que más influyó en su decisión {acerca de cuál llevar}?	Pregunta: Qprod3_INT
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada fuente. Registrar las respuestas como 1 = 'Sí,' 0 = 'No,' -97 = 'No' sé, -98 Irrelevante, -99 = Se negó.	
ENTREVISTADOR: LEER; MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN...	Etiqueta: Fuente de información
Comparaciones de productos especializados o guía de compra (como una revista especializada o un sitio web de comparación de precios)	_1
Una recomendación de un consultor financiero independiente	_2
Información de un anuncio o <folleto> sobre este producto específico	_3
Una recomendación de amigos, familiares o conocidos	_4
Información proporcionada por el personal del banco (en persona, en línea o por teléfono)	_5
Algún otro tipo de información	_6

Nota a la agencia: Use una palabra o frase apropiada en lugar de esas palabras en <> si es necesario (por ejemplo, tarjeta bancaria esquema Ponzi, tarjeta de pago).

PREGUNTAR A TODOS

Al pensar en productos y servicios financieros en general, en los últimos 2 años, ¿ha experimentado alguno de los siguientes problemas?	Pregunta: Qprod4
Crear una única variable para cada afirmación. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí,' 0 = 'No,' -95 = 'No' entiendo la pregunta, -97 = 'No' sé, -98 Irrelevante, -99 = Se negó	
<a href="#">Rotar lista</a>	Etiqueta: Problemas
ENTREVISTADOR: LEER. MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	.
¿{Ha} aceptado el consejo de invertir en un producto financiero que luego descubrió que era una estafa, como un esquema de <pirámide>?	_1
¿{Ha} proporcionado información financiera accidentalmente en respuesta a un correo electrónico o llamada telefónica que luego descubrió que no era genuina?	_2
¿{Ha} descubierto que alguien ha usado los detalles de su <tarjeta> para pagar por bienes sin su autorización?	_3
{y en los últimos 2 años} ¿ha consultado una transacción que figura en el extracto de su banco o tarjeta de crédito que no reconoció?	_4
¿{Ha} presentado una queja formal sobre el servicio que recibió de un banco u otra institución financiera?	_5
¿{Ha} intentado abrir una cuenta bancaria y ha sido rechazado por algún motivo?	_6
¿{Ha} sido rechazado un reclamo sobre un producto de seguro que esperaba que le cubrieran?	_7
¿{Se ha} quejado con un proveedor de remesas por los altos cargos al enviar o recibir dinero?	_8
¿{Ha} perdido dinero como resultado de hackers o estafas de phishing?	_9

## Actitudes y comportamiento

ENTREVISTADOR: repetir las escalas tantas veces como sea necesario. Para QF10\_A, si el encuestado responde que (no) está de acuerdo: verifique '¿Diría que está completamente (no) de acuerdo?'. Si dicen que no saben, verifique si sienten que no están de acuerdo ni en desacuerdo (registre como 3 en la escala), o si están realmente inseguros (en cuyo caso registre su respuesta como no sabe). Para la afirmación k: Si el encuestado dice 'No tengo deuda alguna', registre la respuesta como 5 'totalmente en desacuerdo'.

### PREGUNTAR A TODOS

**Ahora voy a leer algunas afirmaciones. Me gustaría saber en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de estas afirmaciones (en relación con usted)**

Por favor use una escala de 1 a 5, donde:

Pregunta: QS1

- 1 me dice que está completamente de acuerdo con la afirmación, y
- 5 muestra que está completamente en desacuerdo

Crear una única variable para cada afirmación.

Registrar las respuestas como: 1 = 'completamente' de acuerdo, 2, 3, 4, 5 completamente en desacuerdo, -97 = 'No' sé, -98 Irrelevante, -99=Se negó.

#### Rotar lista

ENTREVISTADOR: LEER CADA AFIRMACIÓN Y ESPERAR POR LA RESPUESTA.

<Etiquetar usando la afirmación>

Me parece más satisfactorio gastar dinero que ahorrar para el largo plazo	_1
Estoy dispuesto a arriesgar parte de mi propio dinero al ahorrar o hacer una inversión	_2
El dinero está ahí para ser gastado	_3
Estoy satisfecho con mi situación financiera actual	_4
Mantengo una estrecha vigilancia personal en mis asuntos financieros	_5
Utilizo mi <teléfono móvil> para hacer o recibir pagos	_6
Mi situación financiera limita mi capacidad para hacer las cosas que son importantes para mí	_7
Me fijo metas financieras a largo plazo y me esfuerzo por alcanzarlas	_8
Creo que el dinero en un banco estará seguro, incluso si el banco quiebra	_9
Tengo demasiada deuda en este momento	_10
Si tomo dinero prestado tengo la responsabilidad de pagar el préstamo	_12
Creo que los bancos deberían verificar la ética de las empresas antes de proporcionarles servicios bancarios	_13
Creo que es un buen momento para que las personas inviertan en criptoactivos o ICOs	_14

### PREGUNTAR A TODOS

**Y ¿con qué frecuencia dirías que esta afirmación se aplica a ti?**

Para cada afirmación podrías decirme si ¿Siempre, a menudo, a veces, rara vez o nunca se aplica a usted?

Pregunta: QS2

Crear una única variable para cada afirmación. Registrar las respuestas como: 1 = 'Siempre', 2, 3, 4, 5 = 'Nunca,' -97 = 'No sé', -98 Irrelevante, o -99 = Se negó.

#### Rotar lista

ENTREVISTADOR: LEER CADA AFIRMACIÓN Y ESPERAR POR LA RESPUESTA.

<Etiquetar usando la afirmación>

Tiendo a preocuparme por pagar mis gastos de vida normales	_1
Mis finanzas controlan mi vida	_2
Antes de comprar algo, considero cuidadosamente si puedo pagarlo	_3
Me queda dinero al final de mes	_4
Pago mis cuentas a tiempo	_5

## PREGUNTAR A TODOS

**También me gustaría saber qué tan bien esta afirmación lo describe a usted o a su situación.**

**Pregunta: QS3**

Para cada afirmación, ¿podría decirme si describe su situación o sus pensamientos completamente, muy bien, algo, muy poco o nada?

Crear una única variable para cada afirmación.

Registrar las respuestas como: 1 = 'completamente', 2, 3, 4, 5 = 'no' en absoluto, -97 = 'No sé', -98 Irrelevante, o -99 = Se negó.

### Rotar lista

ENTREVISTADOR: LEER CADA AFIRMACIÓN Y ESPERAR POR LA RESPUESTA.

<Etiquetar usando la afirmación>

Tiendo a ignorar las letras pequeñas a menos que algo salga mal	_1
Prefiero usar compañías financieras que tengan una postura ética fuerte	_2
Debido a mi situación de dinero, siento que nunca tendré las cosas que quiero en la vida	_3
Soy honesto, aunque eso me ponga en desventaja financiera	_4
Creo que es más importante para los inversionistas elegir compañías que están obteniendo ganancias que elegir compañías que minimicen su impacto en el medio ambiente	_5
Estoy dispuesto a discutir mi situación financiera con personas que conozco bien	_6
Confío en que los proveedores de servicios financieros me traten de manera justa	_7
Si un encargado de una tienda me diera cambio demás, probablemente me quedaría con él	_8
Me preocupa que mi dinero no dure	_9
Me estoy arreglando financieramente	_10
Tiendo a vivir por hoy y dejar que el mañana se cuide solo	_11
A veces compro un boleto de lotería cuando siento que no tengo suficiente dinero	_12
Actualmente estoy pagando un préstamo en moneda extranjera	_13

## Conocimiento financiero

### PREGUNTAR A TODOS

Gracias. Y ahora, algo un poco diferente. ¿Podría decirme cómo calificaría su conocimiento general sobre asuntos financieros en comparación con otros adultos en <NOMBRE DEL PAÍS>? Dirías que es... [EL ENTREVISTADOR SONDEA EL NIVEL SI NO QUEDÓ CLARO EN LA PRIMERA RESPUESTA]	Pregunta: QK1
Registrar las respuestas como: 1 = 'muy' alto, 2, 3, 4, 5 = 'muy' bajo	
<b>ENTREVISTADOR: LEER a-e</b>	<b>Etiqueta: Conocimiento autoevaluado</b>
a) Muy alto	1
b) Relativamente alto	2
c) En el promedio	3
d) Relativamente bajo	4
e) Muy bajo	5
No sé	-97
Se negó	-99

EL ENTREVISTADOR DEBE LEER: “La siguiente sección del cuestionario es más como un acertijo” [nota de traducción: un acertijo es una actividad o juego divertido y no debe traducirse como 'prueba'. En caso de duda, deje fuera esta frase]. “Las preguntas no están diseñadas para atraparlo, por lo que si cree que tiene la respuesta correcta, probablemente la tenga. Si usted no sabe la respuesta, solo dilo.”

Nota a la agencia en esta sección de acertijos. Se anticipa que las preguntas pueden ser respondidas sin una calculadora. Sin embargo, a los encuestados no se les debe impedir el uso de una calculadora, ya que este es un enfoque válido para manejar los problemas numéricos en la vida real.

El código -999 solo debe usarse si el entrevistador está absolutamente convencido de que la respuesta no se ajusta a los límites normales de la pregunta. El entrevistador no debe proporcionar sugerencias sobre el tipo de respuesta que se espera, pero puede pedirle al entrevistado que se repita.

Nota a la agencia: Cambiar a la moneda local. Cambiar la relación entre los individuos, si es probable que esto sea culturalmente sensible, o si los hermanos no compartirían normalmente el dinero por igual, y proporcione una nota de esto para las comparaciones internacionales.

### PREGUNTAR A TODOS

Imagínese que a cinco <hermanos> se les da un regalo de <\$> 1.000 en total. Si los <hermanos> tienen que compartir el dinero por igual, ¿cuánto recibe cada uno?	Pregunta: QK2
<b>ENTREVISTADOR: LEER LA PREGUNTA OTRA VEZ SI LE PIDEN</b>	<b>Etiqueta: Cinco hermanos reciben un regalo de X</b>
Registrar respuesta [Valor mínimo=0]	
No sé	-97
Se negó	-99
Respuesta irrelevante	-999

Nota a la agencia: Cambiar a la moneda local. Cambie la relación entre los individuos, si es probable que esto sea culturalmente sensible y proporcione una nota de esto para las comparaciones internacionales. Agregue la tasa de inflación actual en su país y proporcione una nota sobre la tasa utilizada y la fecha desde la cual se tomó. La opción D se considera correcta si se informa de forma espontánea pero no debe leerse en voz alta; tenga en cuenta que para las versiones en línea puede ser necesario proporcionar una opción de respuesta abierta para replicar esto.

**ENTREVISTADOR: SI NO SE HACE LA PREGUNTA QK2, LEER: Cinco hermanos recibirán un regalo de \$ 1.000 en total para compartir entre ellos.**

#### PREGUNTAR A TODOS

Ahora imagine que los <hermanos> tienen que esperar un año para obtener su parte de los \$ 1.000 y la inflación se mantiene en <X> por ciento. Dentro de un año podrán comprar:	Pregunta: QK3
ENTREVISTADOR: LEER a-c	Etiqueta: Los hermanos tienen que esperar un año con una inflación del X por ciento
a) Más con su parte del dinero de lo que podrían hoy	1
b) La misma cantidad; o	2
c) Menos de lo que podrían comprar hoy	3
[Espontáneo] d) <i>Depende del tipo de cosas que quieran comprar</i>	4
No sé	-97
Se negó	-99
Respuesta irrelevante	-999

Nota a la agencia: Cambiar a la moneda local; y considere si el término interés puede ser culturalmente sensible (posiblemente reemplazar con retorno).

#### PREGUNTAR A TODOS

Usted le presta \$ 25 a un <amigo/conocido> una noche y él le devuelve \$ 25 al día siguiente. ¿Cuánto interés ha pagado por este préstamo?	Pregunta: QK4
ENTREVISTADOR: LEER LA PREGUNTA OTRA VEZ SI LE PIDEN	Etiqueta: Intereses en préstamo
RESPUESTA ABIERTA [ENTREVISTADOR: Si se dan palabras como "nada" o "cero", o se usan respuestas como "no ha pagado", conviértalas en un número y registre]	—
No sé	-97
Se negó	-99
Respuesta irrelevante	-999

Nota a la agencia: Cambiar a la moneda local. No cambie la tasa de porcentaje. Si las cuentas de ahorro incurren en cargos en su país, incluya una frase que refleje el texto en <> y proporcione una nota a este efecto para las comparaciones internacionales.

#### PREGUNTAR A TODOS

Imagine que alguien pone \$ 100 en una cuenta de ahorros <sin cargo, libre de impuestos> con una tasa de interés garantizada del 2% anual. No realizan más pagos en esta cuenta y no retiran dinero. ¿Cuánto estaría en la cuenta al final del primer año, cuando se haga el pago de intereses?	Pregunta: QK5
ENTREVISTADOR: LEER LA PREGUNTA OTRA VEZ SI LE PIDEN	Etiqueta: Interés simple
Registrar respuesta [Valor mínimo=0]	—

No sé	-97
Se negó	-99
Respuesta irrelevante	-999

Nota a la agencia: Cambiar a la moneda local. Tenga en cuenta que esta pregunta pretende indicar si el encuestado conoce acerca de interés compuesto y, por lo tanto, el monto en cada una de las opciones debe ser exactamente igual al interés total sin capitalización.

Si las cuentas de ahorro no generan interés automáticamente, por favor pregunte *¿y cuánto estaría en la cuenta al final de cinco años si los intereses también se ahorraran en la cuenta al final de cada año [agregar si es necesario: recordando que no hay comisiones ni deducciones fiscales]?*

#### PREGUNTAR A TODOS

y cuánto habría en la cuenta al cabo de cinco años [agregue si es necesario: recordando que no hay comisiones ni deducciones fiscales]? Podría ser:	<b>Pregunta: QK6</b>
ENTREVISTADOR: LEER LISTA a-d	<b>Etiqueta: Interés compuesto</b>
a) Más de \$ 110	1
b) Exactamente \$ 110	2
c) Menos de \$ 110; o sería	3
d) Imposible decir en base a la información dada	4
No sé	-97
Se negó	-99
Respuesta irrelevante	-999

Nota a la agencia: Si la palabra "riesgo" es difícil de traducir, puede que nos sea preferible preguntar QK5a\_alt en lugar de QK5a. Para los países/regiones donde el mercado de valores puede no entenderse ampliamente, QK5c\_alt puede ser más apropiado que QK5c. Los países pueden desear probar ambas versiones de estas dos preguntas.

#### PREGUNTAR A TODOS

Me gustaría saber si usted cree que las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas	<b>Pregunta: QK7</b>
Crear una única variable para cada afirmación. Registrar las respuestas como: 1 = Verdadera, 0 = 'Falsa', -97 = 'No sé', -99=Se negó	
ENTREVISTADOR: LEER CADA AFIRMACIÓN Y ESPERAR POR LA RESPUESTA	<b>Etiqueta QK7_</b>
Una inversión con un alto rendimiento es probable que sea de alto riesgo	_1
<i>Si alguien le ofrece la oportunidad de ganar mucho dinero, es probable que también haya una posibilidad de que pierda mucho dinero</i>	<i>_1alt</i>
Inflación alta significa que el costo de vida está aumentando rápidamente	_2
Por lo general, es posible reducir el riesgo de invertir en el mercado de valores mediante la compra de una amplia gama de acciones y participaciones	_3
<i>Es menos probable que usted pierda todo su dinero si lo guarda en más de un lugar</i>	<i>_3alt</i>



## Información de contexto

**EL ENTREVISTADOR DEBE LEER:** *Ahora yo quisiera hacerle algunas preguntas adicionales sobre usted y su hogar. Como mencioné anteriormente, queremos asegurarnos de que hemos hablado con personas de todo tipo de hogares para reflejar nuestra población nacional.*

### PREGUNTAR A TODOS

¿Cuál de las siguientes acciones ha hecho en los últimos 7 días?	Pregunta: QD6
MULTICODIFICADO. Esta es multi-codificada. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí,' 0 = No, - 97 = 'No' sé o -99 = Se negó	
Rotar lista	Etiqueta: Medios_
ENTREVISTADOR: LEER LAS CATEGORÍAS AL ENCUESTADO. MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	
Leyó una revista (copia impresa o en línea)	_1
Leyó un periódico (copia impresa o en línea)	_2
Escuchó la radio	_3
Usó una computadora	_4
Accedió a internet	_5
Envió o recibió un correo electrónico	_6
Vio la televisión	_7
Utilizó un teléfono móvil	_8
Jugó un juego en un dispositivo electrónico	_9

Nota a la agencia: La siguiente pregunta es opcional, ya que no es necesario conocer la edad precisa para los fines de la comparación internacional.

### PREGUNTAR A TODOS

Por favor, ¿podría decirme cuántos años tiene actualmente?	Pregunta: QD7
	Etiqueta: Edad
Edad: Valor mínimo = '18'	—
Se negó	-99

Nota a la agencia: Para entrevistas presenciales, esto se puede colocar en una tarjeta de presentación y el encuestado puede dar la letra correspondiente. No incluya "se negó" en una tarjeta de presentación. Si el entrevistador está leyendo las categorías, no es necesario comenzar desde 18 si está claro que el encuestado es mayor.

PREGUNTAR A TODOS o preguntar SI QD7=-99)

Podría {en cambio} decirme en cuál de estas bandas de edad usted cae?	Pregunta: QD7_a
ENTREVISTADOR: LEER:	Etiqueta: Bandas de edad
18-19	1
20-29	2
30-39	3
40-49	4
50-59	5
60-69	6
70-79	7
80+	8
Se negó	-99

### PREGUNTAR A TODOS

Por favor, ¿puede decirme cómo describiría su etnia?	Pregunta: QD8
	Etiqueta: Etnicidad
LA AGENCIA DEBE AÑADIR CÓDIGOS	
No sé	-97
Se negó	-99

Nota a la agencia: Invierta el orden de los niveles si es más apropiado en su país, pero asegúrese de que los valores permanezcan como se muestran (por ejemplo, el postgrado debe ser registrado como 1). Para entrevistas presenciales, se puede poner 1-6 en una tarjeta de presentación y el encuestado puede dar el número correspondiente. Esta pregunta se relaciona con el nivel más alto de educación, más que con la calificación más alta. Si el encuestado todavía está estudiando, registre el nivel actual.

PREGUNTAR A TODOS

¿Cuál es el nivel más alto de educación que ha completado?	Pregunta: QD9
ENTREVISTADOR: LEA LA LISTA, PARE Y MARQUE LO PRIMERO QUE SE APLICA	Etiqueta: Nivel educacional
Educación de posgrado o equivalente (por ejemplo, maestría, doctorado o capacitación profesional avanzada)	1
Educación de nivel universitario (por ejemplo, título o formación profesional de nivel superior)	2
Escuela secundaria superior o secundaria	3
Escuela secundaria inferior (donde sea relevante)	4
Escuela primaria	5
Sin educación formal	6
Se negó	-99

Nota a la agencia: es posible que las preguntas sobre situación laboral deban refinarse aún más con el fin de identificar a los grupos objetivo, como los que se encuentran en licencia parental. Se podrían agregar preguntas adicionales para explorar el tipo de empleador, el tamaño de la empresa, el estado de los trabajadores por cuenta propia, la cantidad de tiempo en el negocio, etc., según se requiera a nivel nacional. Para comparaciones internacionales, será beneficioso mantener las categorías de alto nivel sugeridas.

Para entrevistas presenciales, esto se puede colocar en una tarjeta de presentación y el encuestado puede dar la letra correspondiente. No incluya "no sé" o "se negó" en la tarjeta de presentación.

### PREGUNTAR A TODOS

¿Y cuál de estos describe mejor su situación laboral actual? Por favor refiérase a su situación laboral <i>principal</i>	Pregunta: QD10
ENTREVISTADOR: LEA DESDE ARRIBA, PARE Y MARQUE LO PRIMERO QUE SE APLICA	Etiqueta: Situación laboral
Trabajador por cuenta propia [trabaja para usted mismo]	1
En empleo remunerado [trabaja para otra persona]	2
Aprendiz	3
Cuidando la casa	4
Buscando trabajo [desempleado]	5
Retirado	6
Incapaz de trabajar por enfermedad o mala salud	7
No está trabajando ni buscando trabajo	8
Estudiante	9
Otro	10
No sé	-97
Se negó	-99

Nota a la agencia: Para entrevistas presenciales, esto se puede colocar en una tarjeta de presentación y el encuestado puede dar la letra correspondiente. No incluya "no sé" o "se negó" en la tarjeta de presentación.]

### PREGUNTAR A TODOS

¿Y otros también son relevantes?	Pregunta: QD11
MULTICODIFICADO. Crear una única variable para cada respuesta. Registrar las respuestas como: 1 = 'Sí' 0 = No	
	Etiqueta: Situación laboral adicional
ENTREVISTADOR: LEER: MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDAN.	
Trabajador por cuenta propia [trabaja para usted mismo]	_1
En empleo remunerado [trabaja para otra persona]	_2
Aprendiz	_3
Cuidando la casa	_4
Buscando trabajo [desempleado]	_5
Retirado	_6
Incapaz de trabajar por enfermedad o mala salud	_7
No está trabajando ni buscando trabajo	_8
Estudiante	_9
Otro	_10
Se negó	_99



Nota a la agencia: esta pregunta opcional se ha incluido para los países donde los migrantes son un grupo objetivo importante. Sin embargo, puede ser una pregunta sensible en algunos países.

#### PREGUNTAR A TODOS

Usted nació en <Nombre del país/región, según sea necesario>?	Pregunta: QD12
	Etiqueta: Lugar de nacimiento
Sí	1
No	0
Se negó	-99

**Nota para el entrevistador:** haga hincapié en la confidencialidad e informe al encuestado que la información es necesaria para asegurarse de que la muestra sea representativa de la población

Nota a la agencia: X = 75% de la mediana de ingresos del hogar; Y = 125% de la mediana de ingresos del hogar; la moneda debe cambiarse a la moneda local. Por favor, asegúrese de utilizar la **mediana (no el promedio)** de los ingresos mensuales de un hogar, antes o después de los impuestos, dependiendo de lo que prevalece en su país. Si los ingresos mensuales no son muy comunes, elija un período de tiempo diferente y registre. Proporcione información con el conjunto de datos para describir la fuente y la fecha de los datos de la mediana de los ingresos y el monto. Cree una tabla de ingresos familiares antes y después de impuestos, si es necesario, para poder identificar las bandas correctas, independientemente de cómo el encuestado elija responder. También puede ser necesario crear una tabla de conversión de ingresos semanales o quincenales para que la use el entrevistador.

#### PREGUNTAR A TODOS

Y, finalmente, ¿podría decirme en cuál de estas categorías generalmente los ingresos de su hogar se encajan [Use según corresponda: antes/después de impuestos]? Usted diría que es...	Pregunta: QD13
ENTREVISTADOR: LEER a-c.	Etiqueta: Banda de ingresos
a) Hasta \$ X al mes	1
b) Entre \$ X y \$ Y al mes; o	2
c) \$ Y o más al mes	3
No sé	-97
Se negó	-99

**Nota para el entrevistador:** por favor agradezca al entrevistado por su tiempo y cierre la entrevista. Recuerde al entrevistado que los datos se mantendrán confidenciales y proporcióneles sus datos de contacto en caso de preguntas.

## Annex A. Preguntas sobre alfabetización financiera, preparación de datos y creación de puntajes de alfabetización financiera

El cuestionario en este kit de herramientas se ha actualizado desde que se publicaron los dos estudios internacionales anteriores.<sup>11</sup> La tabla a continuación está diseñada para ayudar a los usuarios del cuestionario actual a priorizar la selección de preguntas y crear puntajes de alfabetización financiera comparables para que sea posible compararlos con otros países y mapear tendencias a lo largo del tiempo. La tabla también indica preguntas que podrían ser útiles para analizar el bienestar financiero.

**Tabla A.1. Preguntas útiles para analizar el bienestar financiero**

Número de pregunta	Cómo/si esta pregunta ha sido utilizada en estudios previos de la OCDE	Información recopilada	Información adicional	Creación de puntajes de alfabetización financiera
QD1	Variable demográfica	Género		
QD2		Región	Útil para el análisis a nivel de país	
QD3	Variable explicativa	Tamaño del asentamiento	El tamaño del asentamiento puede hacer una diferencia en el acceso a los servicios, incluidos los servicios financieros. Las versiones anteriores de esta pregunta preguntaban sobre la comunidad habitual, pero la pregunta se ha simplificado después de la retroalimentación	

<sup>11</sup> Encuesta Internacional OCDE/INFE de Competencias de Alfabetización Financiera de Adultos <http://www.oecd.org/finance/oecd-infe-survey-adult-financial-literacy-competencies.htm> e informe del G20/OCDE INFE sobre alfabetización financiera de adultos en los países del G20 <http://www.oecd.org/finance/g20-oecd-infe-report-adult-financial-literacy-in-g20-countries.htm>

Número de pregunta	Cómo/si esta pregunta ha sido utilizada en estudios previos de la OCDE	Información recopilada	Información adicional	Creación de puntajes de alfabetización financiera
QD4		El idioma de la entrevista	Las diferencias por idioma pueden indicar desigualdades e identificar si existe la necesidad de desarrollar educación financiera en varios idiomas	
QD5	Variable demográfica	Composición del hogar	Las opciones no están en el mismo orden que en el Kit de Herramientas de 2015, y la definición de hogar ahora reemplaza el requisito de preguntar sobre el hogar habitual. Las autoridades pueden desear agregar preguntas adicionales para explorar las relaciones <i>financieras</i> entre los miembros del hogar	
QF1_A	Nueva pregunta, para ser usada para crear la variable de presupuesto	Decisiones financieras diarias	Agregada para tener en cuenta a las personas que cuidan su propio dinero pero no el de su hogar	
QF1	Utilizada para crear la variable de presupuesto	Decisiones financieras cotidianas del hogar	Para identificar a los responsables de las decisiones financieras	
QF2	Nueva pregunta, para ser usada para crear la variable de presupuesto	Diversos comportamientos relacionados con la presupuestación	Reemplaza una pregunta sobre si las personas tienen un presupuesto, lo que había creado problemas de traducción en algunos idiomas	Comportamiento financiero: 1 punto si es responsable personalmente o en conjunto con otra persona de la administración del dinero [QF1 = '1' o 2 O QF1_a = '1'] Y mantiene un registro activo del dinero [al menos 2 respuestas Sí en QF2]. 0 en todos los demás casos.
QF3	Utilizada para crear la variable de ahorro activo	Varias formas de ahorro activo	Permite que el encuestado identifique una serie de formas en las que están exhibiendo un comportamiento de ahorro. El cuestionario anterior también preguntaba sobre cómo construir un saldo en una cuenta corriente. Esto se ha eliminado, ya que no se considera un ahorro activo; tenga en cuenta que esto significa que las etiquetas de variables han cambiado. Se han agregado nuevas opciones, para tener en cuenta diferentes formas de inversión, incluso en cripto-activos (como bitcoin)	Comportamiento financiero: 1 punto para cualquier tipo de ahorro activo (responde sí a cualquier opción, incluidas las opciones relevantes agregadas a nivel nacional). 0 en todos los demás casos.
QF4		Resiliencia financiera ante un choque de gastos	Indica el acceso a recursos existentes para un gasto inesperado y puede ser un aspecto de bienestar financiero	
QF5	Utilizado en análisis adicionales	Establecimiento de metas	Identifica a personas que tienen uno o más objetivos financieros, ya sea solos o con su pareja	

Número de pregunta	Cómo/si esta pregunta ha sido utilizada en estudios previos de la OCDE	Información recopilada	Información adicional	Creación de puntajes de alfabetización financiera
QF6		Meta más importante	Pregunta opcional, que podría ser útil al diseñar programas de educación financiera dirigidos a necesidades específicas	
QF7	Utilizado en análisis adicionales	Acción para cumplir un objetivo	Identifica los tipos y la combinación de acciones tomadas para alcanzar una meta. El objetivo de la pregunta es identificar el comportamiento del encuestado	
QF8	Utilizado en análisis adicionales	Confianza en que los planes de retiro son adecuados	Crea un indicador simple del nivel de confianza de que el encuestado está/estará cómodo en su retiro	
QF9		Método de financiamiento del retiro	Identifica los tipos y la combinación de acciones tomadas para un fondo de retiro. Útil a la hora de diseñar programas de educación financiera y analizar tendencias nacionales. Los países pueden desear reordenar o agregar nuevos códigos	
QF10	<i>Estas variables han sido reubicadas y renombradas</i>		<i>Las afirmaciones clave requeridas para los puntajes de alfabetización financiera están ahora en las variables QS</i>	<i>Los puntajes de comportamiento y actitud ahora se crean con afirmaciones de QS1-QS3.</i>
QF11	Utilizada para filtrar los encuestados a QF12	Haciendo que el dinero alcance	Esta pregunta se usa como un filtro para descubrir cómo las personas manejan un déficit	
QF12	Se utiliza para crear el préstamo para la variable de hacer que el dinero alcance	Enfoque adoptado para hacer que el dinero alcance	Los códigos de respuesta son diferentes de los utilizados en el kit de herramientas de 2015 Las diversas respuestas se utilizan para crear una variable que identifica a las personas que tomaron préstamos para hacer que el dinero alcanzara	Comportamiento financiero. Esta variable toma el valor de 0 si el encuestado tomó un préstamo para llegar al fin del mes y 1 si el encuestado no tomó un préstamo para llegar al fin del mes o no enfrentó un déficit. Específicamente, toma un valor de 0 si el encuestado respondió Sí en cualquier _3 [Acceso a crédito utilizando contactos o recursos existentes] o cualquier _4 [Préstamo de una línea de crédito existente] o cualquier _5 [Acceso a crédito adicional] o cualquier _6 [Retrasa los pagos] u otras respuestas específicas del país que indiquen que usó el crédito para llegar al fin del mes. 1 punto es dado en todos los demás casos. Tenga en cuenta que esto significa que los datos faltantes por lo tanto darán como resultado 1 punto en esta medida. Este enfoque supone que el % de datos faltantes es pequeño.



Número de pregunta	Cómo/si esta pregunta ha sido utilizada en estudios previos de la OCDE	Información recopilada	Información adicional	Creación de puntajes de alfabetización financiera
QF13		Resiliencia financiera ante un choque de ingresos	Indica flexibilidad ante un shock de ingresos y puede ser un aspecto del bienestar financiero. Tenga en cuenta que la versión anterior de esta pregunta era sobre el hogar, pero esto no era relevante para todos los encuestados	

Número de pregunta	Cómo/si esta pregunta ha sido utilizada en estudios previos de la OCDE	Información recopilada	Información adicional	Creación de puntajes de alfabetización financiera
Qprod1_a	Utilizado como medida de inclusión financiera; y usado como un filtro para Qprod1_b y Qprod1_c	Conciencia de producto financiero	La conciencia se considera un aspecto importante de la inclusión. Deben realizarse ediciones para garantizar que la lista de productos proporcione datos relevantes a nivel nacional	<p>Comportamiento financiero: La variable que elige productos se construye creando dos variables intermedias y luego creando una variable derivada. Las respuestas específicas de cada país también se pueden codificar. Las dos variables intermedias son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qprod_D1: Intenté comparar entre proveedores tomando valor de: 1 si la variable Qprod2 es igual a 1 o 4 (Consideré varios o busqué a mi alrededor pero no había otros), y 0 de lo contrario.</li> </ol> <p>Tenga en cuenta que 0 incluye ninguna opción de producto reciente/no aplicable.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Qprod_D2: Busqué información o asesoramiento, tomando valores <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 si sí en Qprod3_INT opción 1 o 2 (Guía/recomendación de mejor compra de un consultor financiero independiente)</li> <li>• 1 si sí en Qprod3_INT opción 3 a 6 (información de un anuncio o folleto, recomendación de amigos, etc., información del personal del banco, u otra información)</li> <li>• 0 de lo contrario. Tenga en cuenta que 0 incluye ninguna opción de producto reciente.</li> </ul> </li> </ol> <p>La variable final Qb7_new Intenté comparar precios o utilizar información o consejos independientes toma los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 si CProd_D2 = 2. El valor de 2 indica información o consejos independientes utilizados</li> <li>• 1 si CProd_D1 = 1 o CProd_D2 = 1. El valor de 1 indica algún intento de tomar una decisión informada</li> <li>• 0 de lo contrario. El valor 0 indica 'No ha comparado precios y no hay ningún intento de tomar decisiones informadas (incluyendo ningún producto reciente elegido).</li> </ul>
Qprod1_b	Se utiliza para crear variables de tenencia de productos como un indicador de inclusión financiera	Tenencia de producto		
Qprod1_c	Se utiliza como filtro para conocer la elección de productos financieros	Elección del producto		
Qprod1_d		Producto más reciente	Esta pregunta puede ser útil para los análisis nacionales, para explorar si el comportamiento de elección del producto depende del producto que se elija. No se utiliza en comparaciones internacionales	
Qprod2	Se utiliza para crear una variable en el comportamiento de elección de producto	Cómo se realizó la elección del producto más reciente	Esta pregunta pretende mostrar si las personas están comparando precios de productos financieros	
Qprod2_a	Nueva pregunta, para explorar más a fondo la elección del producto	Pregunta para explorar aspectos de la importancia de la empresa	Las opciones pretenden resaltar la relevancia de la velocidad, la confianza y la lealtad del cliente	
Qprod3	<i>Esta pregunta ha sido eliminada</i>		<i>Esta era originalmente una pregunta central</i>	
Qprod3_INT	Nueva pregunta para reemplazar Qprod3 al crear la variable de elección de producto	Pregunta corta sobre la información que influyó en la decisión de elección de producto más reciente		

Número de pregunta	Cómo/si esta pregunta ha sido utilizada en estudios previos de la OCDE	Información recopilada	Información adicional	Creación de puntajes de alfabetización financiera
Qprod4		Información sobre temas relacionados con el uso de productos financieros	Esta pregunta proporciona información que podría usarse para informar políticas de educación financiera y de protección al consumidor de productos financieros	
QS1	Nuevo formato. Las afirmaciones 1 y 3 entran en el puntaje de actitud. Las afirmaciones 4, 7 y 10 se incluyen para explorar el bienestar financiero Las afirmaciones 5 y 8 se incluyen en el puntaje de comportamiento financiero	Varias afirmaciones que están diseñadas para indicar actitudes, comportamientos y bienestar subjetivo	El nuevo formato de afirmaciones sustituye a QF10. Las posibles respuestas se han editado para incorporar las preguntas de bienestar del CFPB de EE.UU. La afirmación 13 se refiere a finanzas sostenibles	Comportamientos financieros: Mantengo una estrecha vigilancia personal en mis asuntos financieros y Me fijo metas financieras a largo plazo y me esfuerzo por alcanzarlas 1 punto para los encuestados que se ubicaron en 1 o 2 en la escala [está de acuerdo]. 0 en todos los demás casos. Actitud financiera: Me parece más satisfactorio gastar dinero que ahorrar a largo plazo y el dinero está ahí para gastarlo Recodificado para que las respuestas no válidas (-97, -98 y -99 sean iguales a 3)
QS2	Nuevo formato. Las afirmaciones 1, 2 y 4 se incluyen para explorar el bienestar financiero. Las afirmaciones 3 y 5 se incluyen en el puntaje de comportamiento financiero.		Tenga en cuenta que las afirmaciones 3 y 5 se encontraban anteriormente en una escala de Completamente de acuerdo a Completamente en desacuerdo; ahora están en una escala de Siempre a Nunca	Comportamientos financieros: Antes de comprar algo, considero cuidadosamente si puedo pagarlo y Pago mis cuentas a tiempo 1 punto para los encuestados que se ubicaron en 1 o 2 en la escala [siempre]. 0 en todos los demás casos.
QS3	Nuevo formato. Las afirmaciones 3, 9, 10 y 11 se incluyen para explorar el bienestar financiero		Las afirmaciones 1 y 2 y las afirmaciones 4 a 8 se incluyen para explorar aspectos de integridad y finanzas sostenibles	Actitud financiera: Tiendo a vivir por hoy y dejar que el mañana se cuide solo Recodificado para que las respuestas no válidas (-97, -98 y -99 sean iguales a 3)
QK1	Comparado con el puntaje de conocimiento financiero	Autoevaluación de conocimiento financiero		
QK2		División	Pregunta para probar la aritmética básica. Esto es muy fácil en algunos países y, por lo tanto, no agrega valor en un puntaje de conocimiento	

Número de pregunta	Cómo/si esta pregunta ha sido utilizada en estudios previos de la OCDE	Información recopilada	Información adicional	Creación de puntajes de alfabetización financiera
Qk3	Incluido en el puntaje de conocimiento financiero	Impacto de la inflación en el poder adquisitivo		Conocimiento financiero: 1 para respuestas correctas [c, a menos que el país indique lo contrario; o d, si se menciona espontáneamente]. 0 en todos los demás casos.
QK4	Incluido en el puntaje de conocimiento financiero	Identificación de interés		Conocimiento financiero: 1 para respuesta correcta [0]. 0 en todos los demás casos.
QK5	Incluido en el puntaje de conocimiento financiero	Cálculo de interés simple	Esta pregunta se ha reformulado ligeramente desde 2015 para decir alguien en lugar de usted, a fin de evitar implicar que el encuestado consideraría una cuenta con intereses	Conocimiento financiero: 1 para respuesta correcta [102]. 0 en todos los demás casos.
QK6	Incluido en el puntaje de conocimiento financiero	Entendiendo las implicaciones de la capitalización		Conocimiento financiero: 1 para una respuesta correcta a QK6if y solo si la respuesta al Cálculo de interés más el principal (QK5) también fue correcta. 0 en todos los demás casos.
QK7	Incluido en el puntaje de conocimiento financiero	Relación entre riesgo y recompensa		Conocimiento financiero: 1 para una respuesta correcta [1/Verdadero]. 0 en todos los demás casos.
QK7_2	Incluido en el puntaje de conocimiento financiero	Definición de inflación		Conocimiento financiero: 1 para una respuesta correcta [1/Verdadero]. 0 en todos los demás casos.
QK7_3	Incluido en el puntaje de conocimiento financiero	Diversificación de riesgos		Conocimiento financiero: 1 para una respuesta correcta [1/Verdadero]. 0 en todos los demás casos.
QD6		Uso de medios	Esta pregunta podría ser útil para identificar canales de entrega adecuados para la educación financiera	
QD7		Edad	Si los países quieren crear diferentes categorías de edad, esto podría ser útil	
QD7_a	Variable demográfica	Edad	Las categorías deben mantenerse las mismas para comparaciones internacionales	
QD8		Etnicidad	La etnicidad puede ser útil en los análisis de vulnerabilidad o desigualdad a nivel nacional	
QD9	Variable demográfica; actualizado para simplificar y reflejar los niveles estándar internacionales	Nivel educacional	La redacción de las preguntas y las respuestas son diferentes de las utilizadas en el Kit de herramientas de 2015	
QD10	Variable demográfica	Situación de empleo (principal)		

Número de pregunta	Cómo/si esta pregunta ha sido utilizada en estudios previos de la OCDE	Información recopilada	Información adicional	Creación de puntajes de alfabetización financiera
QD11		Situación de empleo (adicional)	Se agregó para incluir a las personas con múltiples roles, para utilizarse en análisis nacionales	
QD12		Lugar de nacimiento	Se agregó para indicar a los migrantes de una manera similar a la utilizada en el PISA	
QD13	Variable demográfica	Nivel de ingresos	Los países necesitan estadísticas de hogares relevantes para crear esta variable	

### Creación del puntaje de conocimiento financiero

El puntaje de conocimiento se calcula como el número de respuestas correctas a las siete preguntas de conocimiento financiero (QK3 a QK7\_c). Se extiende entre 0 y 7. Los datos deben procesarse de acuerdo con las instrucciones de la Tabla A1 anterior para garantizar que no falten valores o que no sean válidos.

### Creación del puntaje de comportamiento financiero

El puntaje de comportamiento se calcula como un recuento del número de comportamientos “financieramente informados” relacionados con el presupuesto (QF1 y QF2), el ahorro activo (QF3), evitando los préstamos para llegar al fin del mes (QF11 y QF12) al elegir productos (se utilizan varias preguntas de Qprod, creando dos puntos en este puntaje), vigilando los asuntos financieros (QS1), esforzándose por alcanzar los objetivos (QS1), realizando compras consideradas (QS2), pagando facturas a tiempo (QS2). Se extiende entre 0 y 9. Los datos deben procesarse de acuerdo con las instrucciones de la Tabla A1 anterior para garantizar que no falten valores o que no sean válidos.

### Creación del puntaje de actitudes financieras

El puntaje de actitud se calcula como la respuesta promedio en tres preguntas de actitud: es decir, la suma de los valores para las tres afirmaciones dividido entre tres. La puntuación de las actitudes, por lo tanto, varía de 1 a 5.

### Puntaje general de alfabetización financiera

El puntaje general de alfabetización financiera se obtiene como la suma de los tres puntajes anteriores (conocimiento financiero (7), comportamiento financiero (9) y actitudes financieras (5)). Puede tomar cualquier valor entre 1 y 21. Si es necesario, se podría normalizar a 100 para informar multiplicando por 100/21.

Al comparar los datos más recientes con los datos recopilados con el puntaje de educación financiera de 2012, se debe volver a calcular sin QK2.

### Indicadores de inclusión financiera

Los indicadores de inclusión financiera se pueden crear basándose en varias preguntas, como se describe en la Tabla A2.

**Tabla A.2. Cálculo de indicadores de inclusión financiera**

Indicador	Número de pregunta	Discusión	Método utilizado
Retiene producto de pago	Qprod1_b	Identifica productos de pago por medio de datos a nivel de país, como tarjetas prepagas, cuentas corrientes, etc.	Variable binaria: toma el valor de 1 si se retiene algún producto, de lo contrario 0
Retiene productos de ahorro, inversión o retiro	Qprod1_b	Identifica productos de ahorro, inversión y retiro por medio de datos a nivel de país, tales como pensiones, cuentas de inversión, cuentas de ahorro, clubes de ahorro, bonos, cripto-activos, etc.	Variable binaria: toma el valor de 1 si se retiene algún producto, de lo contrario 0
Mantiene seguro	Qprod1_b	Identifica productos de seguros por medio de datos a nivel de país, como seguros de automóviles, seguros de viviendas, etc.	Variable binaria: toma el valor de 1 si se retiene algún producto, de lo contrario 0
Mantiene producto de crédito	Qprod1_b	Identifica productos de crédito por medio de datos a nivel de país, como hipotecas, tarjetas de crédito, microcréditos, etc.	Variable binaria: toma el valor de 1 si se retiene algún producto, de lo contrario 0
Consciente de al menos 5 productos	Qprod1_a	Cuenta todas las respuestas positivas en Qprod1_a	Variable binaria: toma el valor de 1 si al menos cinco respuestas positivas, de lo contrario 0
Elección reciente de producto financiero	Qprod1_c	Identifica individuos que han hecho al menos una elección de producto	Variable binaria: toma el valor de 1 para cualquier elección reciente, de lo contrario 0
Dependencia de la familia y amigos	QF3 y QF12	Identifica a las personas que recurren a familiares o amigos para ahorrar dinero para ellos o para ayudarles a llegar al fin del mes	Variable binaria: toma el valor de 1 si ahorra por medio de familiares y amigos o recurre a familiares y amigos para llegar al fin del mes, de lo contrario 0

## Annex B. Preparación de los entrevistadores

Los entrevistadores y sus gerentes deben recibir una información detallada antes de realizar la encuesta de alfabetización financiera, para asegurarse de que entienden completamente el propósito de la encuesta y los mecanismos del cuestionario. Los entrevistadores están trabajando en nombre del organismo contratante, y un entrevistador mal preparado no solo recopilará datos de baja calidad, sino que también se arriesgará a dañar la imagen pública del organismo que contrata la encuesta.

Esta sección detalla un enfoque recomendado para tal preparación.

### ¿Qué es una preparación del entrevistador?

La preparación del entrevistador suele ser una reunión estructurada entre los representantes del organismo contratante y el personal de la agencia de trabajo de campo que se realiza antes del trabajo de campo.<sup>12</sup> La reunión brinda una oportunidad para que el equipo de trabajo de campo discuta el proyecto directamente con la autoridad; esta oportunidad de conversación puede ayudar a crear un sentido de propósito común que alentará al equipo de trabajo de campo a recopilar datos de la más alta calidad.

Tenga en cuenta que si el trabajo de campo se llevará a cabo en varios idiomas, es importante asegurarse de que la preparación refleje esto.

### ¿Quién debe conducir la preparación?

La preparación debe ser conducida por alguien que pueda representar al organismo contratante, o "cliente"; en otras palabras, debe ser hecha por alguien que tenga un conocimiento detallado del propósito de la encuesta y alguna experiencia en procesos de investigación. Esa persona (o equipo) deberá comprender por qué se requieren los datos y cómo se utilizarán.

### ¿Dónde y cuándo debe ocurrir la preparación?

Idealmente, la preparación debe realizarse en las oficinas de la agencia de trabajo de campo o en una instalación cercana, para maximizar el número de entrevistadores que puedan ser preparados. Puede ser necesario volver en más de una ocasión si los entrevistadores tienden a trabajar en turnos.

Si no es posible realizar preparaciones en el lugar (quizás porque la agencia utiliza entrevistadores regionales), un enfoque alternativo sería utilizar una teleconferencia o incluso una videoconferencia si la tecnología lo permite.

---

<sup>12</sup> El término trabajo de campo aquí se refiere al proceso de recopilación de datos, que puede ocurrir en los hogares de las personas o por teléfono.



Otros métodos para preparar a los entrevistadores son posibles. Por ejemplo, es posible grabar una preparación para compartir con trabajadores remotos o personal a tiempo parcial. Alternativamente, una guía escrita puede ser útil. Ambos métodos serán menos efectivos que una conversación directa, ya que será menos probable que los entrevistadores se refieran al organismo contratante en una fecha posterior para hacer preguntas y buscar aclaraciones, pero tienen la clara ventaja de proporcionar una herramienta de referencia que se puede consultar en numerosas ocasiones y que se puede acceder en el momento que convenga. De hecho, dichos materiales son valiosos en todos los casos para los entrevistadores que no pudieron asistir a la preparación o que agradecerían la oportunidad de prepararse más.

Es una buena idea planificar la preparación aproximadamente una semana antes de que comience el trabajo de campo. Esto significa que la discusión estará fresca en la mente de los entrevistadores, a la vez que le da al organismo contratante tiempo para volver a los entrevistadores con respuestas a preguntas sin respuesta y soluciones a los problemas planteados.

Sin embargo, si es necesario utilizar entrevistadores inexpertos, será importante asegurarse de que estén capacitados de forma adecuada y supervisados adecuadamente.

Tenga en cuenta que también existe una pequeña posibilidad de que la preparación resalte las preocupaciones sobre la elección de la agencia de trabajo de campo o los entrevistadores asignados a la encuesta. En tales casos, será esencial asignar tiempo para abordar esas dificultades antes de que comience el trabajo de campo, incluso si esto pone presión en los plazos.

### ¿Quiénes deben participar de la preparación?

La preparación está diseñada para garantizar que los entrevistadores sepan por qué están realizando la encuesta, cuáles son las reglas y expectativas, y cómo abordar cualquier problema que pueda surgir durante el proceso de la encuesta. Por lo tanto, es importante que asistan a la preparación todo el personal que se sabe que va a trabajar en la encuesta, y es imperativo que sus gerentes también asistan, para que conozcan plenamente el propósito de la encuesta y escuchen de primera mano cualquier inquietud de su personal, con el fin de controlar adecuadamente el proceso de la encuesta para garantizar la coherencia y el rigor.

### ¿Cómo se debe estructurar la preparación?

La preparación tendrá típicamente dos componentes:

- una presentación motivacional para hacer que los entrevistadores se sientan involucrados y comprometidos con el proyecto, y
- un seminario de instrucción que asegure que el proceso de la encuesta se lleve a cabo de manera consistente y profesional. Esto también debe incluir bastante tiempo para la discusión, la práctica y las preguntas.

Es beneficioso hacer circular el cuestionario entre los entrevistadores antes de la preparación para que tengan tiempo de leerlo y anotar cualquier pregunta con la que puedan sentirse incómodos o inseguros.

Para la preparación en sí, se podría emplear la siguiente estructura, adaptada según sea necesario para ajustar el tiempo y los recursos disponibles (tenga en cuenta que esto

supone una preparación interactiva, pero se podría emplear un formato similar para las preparaciones en papel/video):

### Comentarios iniciales

- Presenta a los individuos, el organismo contratante y el propósito del organismo contratante.
- Ofrece una descripción general de los problemas que llevaron a que se encomendara la encuesta, haciendo puntos que resonarán con los entrevistadores para entusiasmarlos con el proyecto.

### Visión general de la encuesta

- Explica que la encuesta tiene una pequeña cantidad de preguntas que están diseñadas para comprender qué saben las personas sobre asuntos financieros y qué tan bien las personas controlan sus finanzas, llegan a fin de mes, planifican su futuro y eligen productos financieros.
- Explica que la encuesta se está llevando a cabo en todo el mundo y hace hincapié en que es por eso que es tan importante que sigan el enfoque acordado. Pueden estar interesados en saber qué otros países participarán.

Es esencial que la visión general de la encuesta proporcione a los entrevistadores un mensaje claro sobre su importancia. Este mensaje puede luego convertirse en una introducción para que los entrevistadores la usen cuando hablen con posibles participantes para alentar la participación.

### Discusión de las preguntas en profundidad

Vale la pena repasar cada una de las preguntas durante la preparación, o hablar sobre algunas preguntas que funcionan como un conjunto de elementos que preguntan cosas similares.

- En primer lugar, lea la pregunta en voz alta. Deje que los entrevistadores escuchen su sonido y las entonaciones utilizadas para resaltar varios elementos de la pregunta. Algunos de ellos pueden querer marcar un cuestionario para asegurarse de que hagan la pregunta de la misma manera. Por ejemplo, subrayar una palabra que de otra manera podría pasarse por alto, o enfatizar una frase que se debe considerar cuidadosamente.
- Pídales que consideren cómo responderían y luego miren los códigos de respuesta. Si sienten que hay algunos vacíos en los códigos, anótelos y aconséjeles cómo codificar las respuestas que no encajen fácilmente en las categorías existentes. Si la pregunta permite cambios contextuales, esto también puede proporcionar una oportunidad para editar preguntas.
- Explique el propósito de la pregunta. Es mucho más fácil para el trabajador de campo hacer una pregunta y escuchar la respuesta si entiende por qué la hace.
- Preste especial atención a las preguntas que requieren sondeo. A veces se espera que los entrevistadores escuchen las respuestas dadas y que busquen respuestas adicionales. Muchos de ellos tendrán mucha experiencia haciendo esto. A menudo vale la pena dejarles que aporten ideas sobre cómo abordar tales preguntas. Esto tiene dos ventajas. Primero, les permite a algunos de ellos demostrar sus

habilidades, lo que construirá su propia confianza, y segundo, ayuda a los miembros menos experimentados del equipo de trabajo de campo a aprender de sus colegas. Sin embargo, si no pueden aportar sugerencias, usted deberá poder ofrecer orientación. Una solución puede ser lograr que representen el hecho de hacer las preguntas durante la preparación.

- Compruebe que los entrevistadores estén cómodos con la idea de hacer cada una de las preguntas. Algunos entrevistadores pueden sentir que la encuesta es muy personal y privada. Si es necesario, dé a los entrevistadores tiempo para discutir cómo podrían abordar las preguntas sensibles y aliéntelos a proponer soluciones.

### Corrigiendo problemas en potencial

- Los entrevistadores tendrán experiencia en realizar entrevistas sobre diversos temas, actuando de manera profesional para asegurarse de que los encuestados se sientan cómodos y respetados. Sin embargo, aún es importante corregir los problemas específicos que pueden enfrentar al realizar esta encuesta específica y asegurarse de que se implementen los procedimientos y las medidas necesarias para garantizar el bienestar del encuestado y el trabajador de campo.
- Discuta cómo los entrevistadores van a alentar la participación. Repase la forma en que los entrevistadores se presentarán a sí mismos y la encuesta a los encuestados potenciales.
- Es particularmente importante que los participantes no sientan que su participación esté vinculada a ningún servicio o privilegio proporcionado por el estado o por instituciones privadas, como beneficios sociales, procedimientos de quiebra o acceso a servicios financieros. Si es necesario, proporcione a los entrevistadores algunas palabras sugeridas para asegurarse de que el encuestado sienta que no tienen ninguna obligación de participar, y que no recibirán ni perderán ningún beneficio o buena voluntad al hacerlo.
- Si los entrevistadores van a visitar a las personas en el hogar, analicen formas de garantizar la seguridad personal de los entrevistadores (es casi seguro que la agencia de trabajo de campo tiene una política al respecto, pero eso demuestra que el organismo contratante también se preocupa por el bienestar de los entrevistadores).
- Pida a los entrevistadores que traten de asegurarse de que puedan realizar las entrevistas en privado o lejos de distracciones. Esto no siempre es posible, pero es menos probable que el encuestado responda con honestidad si hay personas que podrían escuchar, ya sea si se trata de miembros del hogar en la casa o extraños en un lugar público. Si las personas están suficientemente cerca como para escuchar la conversación, puede ser necesario detener la entrevista para proteger la confidencialidad.
- Ya sea que la entrevista se realice por teléfono o en persona, es posible que el encuestado indique que tiene problemas financieros graves o que tiene una necesidad de información. Es una buena práctica tener folletos, números de teléfono o direcciones para entregar a los encuestados, pero solo si tiene agencias buenas, confiables, acreditadas e imparciales que se sienta cómodo recomendando. En ningún momento y bajo ninguna circunstancia, el entrevistador debe proporcionar algún tipo de consejo u orientación al entrevistado, o intentar acceder a cualquier servicio en su nombre. Si se les pregunta su opinión, deben explicar educadamente que no se les permite proporcionar esto ya que no cuentan con la capacitación necesaria.

Recuerde de dar a los entrevistadores la oportunidad de discutir el proceso entre ellos y con usted. Proporcione sus datos de contacto para que puedan ponerse en contacto si tienen preguntas o inquietudes adicionales, y asegúrese de que las preguntas que no pudo contestar de inmediato se registren y sean respondidas antes de que comience el trabajo de campo.

## Annex C. Encuestas en línea

La OCDE/INFE incluye varios países con una penetración casi total de Internet y altos niveles de alfabetización funcional. En algunos de esos países, los métodos de recolección de datos en línea se han convertido en algo común. Las encuestas en línea tienen varias ventajas en dichos entornos, entre las que destaca la reducción de costos y la facilidad de recopilación y gestión de los datos resultantes, y también permite a las personas responder a preguntas potencialmente delicadas de forma anónima y privada. Sin embargo, como con todos los enfoques para recopilar datos, las encuestas en línea también plantean ciertos desafíos. En particular, dado que la lectura y la alfabetización digital son requisitos previos para una encuesta en línea, es difícil obtener una muestra completamente diversificada, y es difícil verificar que el encuestado intente responder realmente las preguntas. El reciente cambio hacia el acceso a Internet por medio de teléfonos móviles y tabletas también plantea ciertos desafíos durante la fase de diseño, dada la pantalla relativamente pequeña y la falta de un teclado separado. Otro desafío que debe abordarse es la necesidad de garantizar la protección y confidencialidad completas de los datos, al tiempo que se garantiza que todos los encuestados sean personas únicas provenientes de una población definida. Además, los encuestados que acceden a la encuesta por medio de un dispositivo móvil o tableta pueden dedicar menos atención a responderla que en una entrevista cara a cara.

En algunos países, las oficinas nacionales de estadísticas han encontrado formas de recopilar datos sólidos utilizando modos mixtos, pero confiando principalmente en metodologías en línea. Este enfoque generalmente implica proporcionar acceso a internet y equipo cuando sea necesario, y realizar pequeñas entrevistas personales para sustituir la recopilación de datos con información de grupos más difíciles de alcanzar. Para facilitar este enfoque con la encuesta OCDE/INFE, se recomienda que se hagan todos los esfuerzos posibles para garantizar que el cuestionario principal pueda migrarse a una plataforma en línea en dichos países.

Esto sugiere que la encuesta debe ser lo más fácil e inequívoca posible de completar sin un entrevistador presente. Las preguntas deben ser tan breves como sea posible para mantener al encuestado interesado y concentrado y para evitar cansarlos.

Los países que deseen utilizar el cuestionario también deben aplicar buenos principios de diseño. El diseño debe evitar los formatos que requieren listas muy largas (o amplias), ya que las personas no se desplazarán hacia abajo (o hacia los lados). Esto puede significar dividir las preguntas de actitud y comportamiento en dos o tres pantallas.

Otras buenas prácticas sugieren que puede ser más apropiado usar cuadros desplegables para preguntas escaladas, en lugar de botones de opción, pero que deben tener texto neutral en su posición original, de lo contrario, las respuestas estarán sesgadas según el primer texto que los encuestados lean. El uso de una opción de "no sé" se debe considerar cuidadosamente, y nunca se debe colocar junto a una escala, ya que hace que la escala parezca más larga de lo que es, desviando las respuestas. Al usar preguntas abiertas, se debe tener cuidado de presentarlas adecuadamente (con espacio suficiente dentro del cuadro de respuesta para una respuesta larga, por ejemplo, o un símbolo de moneda ya agregado para las respuestas que solo requieren ingresar los dígitos). Los

filtros también deberán diseñarse con cuidado, y los números de las preguntas no deben agregarse a la pantalla. Se puede decir a los encuestados qué tan lejos están en el cuestionario por medio de una barra de progreso, y los datos deben guardarse regularmente para garantizar que se salven la mayor cantidad de respuestas posibles, incluso si el encuestado se detiene antes del final.

## Annex D. Lista de verificación para el envío de datos a la OCDE

La OCDE alienta a los usuarios de este kit de herramientas a compartir sus datos para análisis comparativos. Al enviar los datos a la Secretaría de la OCDE/INFE (SecretariatINFE@oecd.org), también proporcione la siguiente información:

---

Proporcione respuestas a las siguientes preguntas y materiales de apoyo, como cuestionarios, cuando corresponda.

¿Qué autoridad u organismo contrató la investigación? (con datos de contacto)

¿Qué agencia de encuestas realizó la investigación?

¿Cuáles fueron las fechas del trabajo de campo?

¿Qué tamaño de muestra se ha logrado?

¿Algún grupo de la población ha sido sobre muestreado?

Si es así, ¿cuál?

¿Cómo se extrajo la muestra? (por ejemplo, marcación aleatoria de números de teléfono, muestreo estratificado)

¿Cuál fue el método de recolección de datos? (por ejemplo, cara a cara)

¿Cómo se crearon los pesos?

¿Cómo se deben aplicar (si es relevante)?

¿En qué idiomas se ha utilizado/traducido el cuestionario?

¿Puede la OCDE compartir el cuestionario con los investigadores/el público?

¿Puede la OCDE compartir los datos con los investigadores/el público?

Si es así, ¿necesita saber el organismo contratante cuándo se compartan los datos?

¿El organismo contratante tiene la intención de compartir los datos?

¿Se puede agregar el enlace a los datos al portal de miembros de la OCDE?

¿El organismo contratante tiene previsto analizar estos datos y publicar los resultados (independientemente del análisis internacional de la Secretaría de la OCDE/INFE)?

¿Se puede agregar el enlace al reporte final al portal de miembros de la OCDE?

¿Alguna de las preguntas en negro ha sido cambiada o eliminada? Por favor proporcione una descripción detallada de cualquier cambio con respecto al cuestionario actual.

En caso afirmativo, ¿cuáles fueron las razones para hacerlo? [Tenga en cuenta que no alentamos eso para los países que deseen participar en la comparación internacional]

---