

# Guía para el moderador — Consumidor

---

*Salude al participante y déle las gracias por haber venido. Pida al participante que tome asiento y pregúntele si ha tenido problemas para encontrar el lugar de la entrevista o si había ya estado antes allí.*

## Presentación del moderador y de la persona encargada de tomar notas (10 minutos)

Bienvenido, y gracias por estar con nosotros hoy aquí. Me llamo \_\_\_\_\_ y esto es \_\_\_\_\_. Somos de Kleimann Communication Group, una empresa de diseño e investigación que se encuentra en Washington, DC. Antes de empezar, quisiera informarle que voy a estar leyendo un guión. Esta semana, estamos entrevistando a varias personas y queremos asegurarnos de que decimos lo mismo y de la misma manera a todos los entrevistados.

El material que estamos analizando forma parte de un estudio de consumidores sobre el documento de divulgación que usted recibe cuando solicita un préstamo para comprar una vivienda o refinanciar su hipoteca. El estudio está siendo llevado a cabo por la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor, una entidad gubernamental que también se conoce por CFPB.



**Nota al moderador:** Entregue al participante un papel con el sitio Web de la CFPB:

<http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe/>

(Incluya un enlace, de haber uno, a la página del sitio donde aparece información sobre este proyecto)

Los representantes de la CFPB nos están observando hoy. Están muy interesados en conocer su opinión. Hágame saber al final de la sesión si quiere conocerlos.

La CFPB está trabajando para crear un documento de divulgación que ayude a los consumidores a comprender mejor los términos de su préstamo cuando solicitan un préstamo para comprar una vivienda o refinanciar su préstamo actual. Lo que usted nos diga hoy, nos va a ayudar mucho.

Voy a dirigir la sesión de hoy, y \_\_\_\_\_ estará tomando notas que nos ayudarán a recordar lo que usted diga. También vamos a grabar y filmar esta sesión, con su consentimiento, para asegurarnos que recopilamos toda la información. La sesión no va a llevar más de 90 minutos y vamos a tomar un receso a la mitad de la sesión. Las preguntas que le vamos a hacer han sido aprobadas por la Oficina de Gestión y Presupuesto, y se les ha asignado al Número de Control OMB 1505-0233.

¿De acuerdo? ¿Tiene usted alguna pregunta?

## Confidencialidad

Tengo algunas preguntas que hacerle sobre los documentos que usted completó a su llegada. ¿Puede usted responder sí o no a cada una de las preguntas que le haga? (Si el participante asiente con la cabeza, pídale que responda en voz alta para nuestra grabación)

- ¿Completó un cuestionario hoy cuando llegó?
- ¿Le entregaron los formularios de consentimiento para participar en esta sesión y para que podamos grabar y filmar la sesión de hoy con usted?
- ¿Leyó y firmó esos formularios?
- ¿Dio usted su permiso para grabar y filmar la sesión? (Si no dio permiso para filmar, asegúrese de que la cámara esta apagada)

**NOTA AL MODERADOR: No siga con la sesión a no ser que el participante responda “sí” a cada una de las tres primeras preguntas. (El participante debe dar su consentimiento para grabar la sesión, pero la filmación de la misma es opcional).** ¿Tiene usted alguna pregunta?

Toda la información que hoy recopilemos será confidencial, en la medida que lo permite la ley, y no vamos a identificarle por su nombre cuando compilemos los resultados. Además, no vamos a utilizar su nombre completo, dirección o cualquier otro tipo de información personal (aparte de su imagen si ha dado su consentimiento para filmar la sesión) en los informes, documentos o videos basados en este estudio. Quisiera recordarle que puede terminar la entrevista en cualquier momento.

## Sobre la sesión

En los próximos 90 minutos, le voy a pedir que haga un par de cosas y que responda a una serie de preguntas. A medida que le voy haciendo estas preguntas, y usted me da sus respuestas, por favor recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. No le estamos examinando a usted. Estamos examinando el documento de divulgación.

Queremos que usted nos dé su opinión sobre lo más conveniente para los consumidores, a fin de ayudarles a comprender los documentos de divulgación con los datos específicos del préstamo hipotecario, y si estos documentos contienen la información que usted necesita para decidir si está interesado en el préstamo.

## Introducción a la técnica de pensar en voz alta

Una de las mejores maneras de aprender sobre un documento de divulgación es observando a alguien interactuar con éste por primera vez. Una vez le entregue el documento, le voy a pedir que hable **en voz alta** sobre lo que está pensando a medida que lo va leyendo. Puede estar leyendo en voz alta y pensar, “¡Caramba! ¡Esto está muy bien!” o “¡Esto no me gusta nada!”. Dígalo en voz alta. O quizás esté pensando “¿Qué significa esta palabra?” Dígalo en voz alta. Queremos escuchar esa voz interna en su mente que hace comentarios sobre las cosas que usted lee. Hablar en voz alta es la única manera para que nosotros podamos escuchar lo que está pensando y cómo está reaccionando. Esto le puede parecer un poco extraño, pero realmente queremos escuchar todo lo que usted está pensando mientras interactúa con este documento por primera vez, para así poderlo mejorar aún más.



### *Nota al moderador: De ser necesario*

Para conocer su opinión, es importante que usted:

- Nos diga en voz alta en qué parte del documento está.
- Nos diga lo que está leyendo, lo que está mirando por encima y lo que se está saltando en el documento de divulgación.
- Nos haga las preguntas o sugerencias que usted pueda tener sobre cualquier parte del documento y nos diga lo que le parece confuso o poco claro.

Hablar en voz alta es muy importante, ya que la persona encargada de tomar notas va a estar registrando lo que usted diga cuando examine el documento por primera vez. Lo que usted está pensando es más importante que lo que está leyendo.

Ya se que esta técnica de pensar en voz alta le puede parecer un poco rara.

Por lo tanto, voy a dejar que practique esta técnica de pensar en voz alta. Le voy a entregar una carta de un restaurante y me gustaría que pensara “en voz alta”. Dígame lo que está leyendo y cómo va a decidir lo que quiere comer. Una vez más, quiero escuchar lo que está pensando, leyendo, mirando por encima o pasando por alto, cómo reacciona ante la carta y cómo toma una decisión. ¿Tiene usted alguna pregunta?



**Nota al moderador:** Entregue al participante la *carta del restaurante*.

Aquí tiene la carta del restaurante. Recuerde que está leyendo para decidir qué es lo que va a pedir.

Para empezar, ¿qué es lo primero en que se fija?



**Nota al moderador:**

- Entregue al participante la carta del restaurante y haga que se sienta cómodo hablando sobre lo que está mirando o leyendo, haciendo preguntas, expresando su confusión y tomando decisiones en voz alta.
- Ayude al participante a utilizar esta técnica. Asegúrese de que ha mirado y ha hecho comentarios sobre lo siguiente:
  1. la apariencia – color, tipo de letra, diseño
  2. los símbolos y elementos gráficos, como fotografías o símbolos
  3. los detalles, como por ejemplo por qué algunos platos tienen descripciones y otros no
  4. el orden en que lee la información
- Pregunte al participante que ésta leyendo, dónde está mirando, y cuándo puede tomar una decisión. Esta tarea no debería llevar más de 5 minutos.

- **Importante:** Esta tarea prepara el terreno para que el participante “hable en voz alta” en la primera tarea.

¡Perfecto! Entiende exactamente lo que estamos buscando. ¿Tiene usted alguna pregunta antes de empezar?

## Primera tarea: Pensar en voz alta (10 minutos)

Bien, en un momento voy a entregarle un documento de divulgación de un préstamo hipotecario.



*Nota al moderador:* Entregue al participante la *tarjeta escenario* y lea en voz alta.

### Escenario-Compra de una vivienda

Ha estado buscando una nueva vivienda y ha encontrado una casa que le gustaría comprar. La vivienda cuesta \$240.000 y tiene previsto poner un 10% de entrada, con lo cual usted necesita un préstamo de \$216.000.

Precio de compra de la vivienda: \$240.000

Depósito inicial: \$24.000 (10%)

Monto del préstamo que usted quiere solicitar según el precio de compra de la vivienda:  
\$216.000

Cuando examine el documento de divulgación de datos sobre el préstamo hipotecario, quisiera que usted se imaginara que *se ha puesto en contacto con un agente hipotecario o prestamista porque está interesado en comprar esta vivienda. Después de darle al agente o prestamista información sobre usted y la vivienda, ha recibido este documento que contiene información sobre el préstamo. Su tarea es mirar este documento de divulgación y decidir si está interesado en este préstamo.*

Cuando le entregue el documento de divulgación de datos de una hipoteca, quiero escuchar en qué se está fijando y qué es lo que está pensando a medida que lo va mirando, así como sus opiniones, preguntas e ideas sobre el mismo. Dígame qué le gusta de lo que está viendo, qué es lo que queda poco claro o se presta a confusión, para que así podamos mejorar el documento. Recuerde que queremos

escuchar lo que está pensando —tanto si es positivo como negativo – para así poder asegurarnos de que los consumidores reciben información clara sobre los términos del préstamo.

Por favor examine el documento exactamente como lo haría si se lo hubiera entregado un prestamista o agente hipotecario. Mientras lo examina, por favor hable en voz alta para que podamos escuchar lo que está pensando, igual como hicimos con la carta del restaurante. Recuerde que se trata de examinar el documento, no de examinarle a usted. ¿Tiene alguna pregunta antes de empezar?

Bien, aquí está el documento de divulgación.



**Nota al moderador:** Entregue al participante el documento de divulgación de datos específicos del préstamo hipotecario.

Para ayudarlo a empezar, ¿qué es lo primero en que se ha fijado?



**Nota al moderador:**

- Déle tiempo al participante para examinar el documento y hacer comentarios.
- Pídale al participante que ponga el documento sobre la mesa.
- Indique en voz alta cuando el participante pasa a otra sección o página.
- Pregunte al participante que es lo que está mirando.
- Si el participante parece confundido “¿ve algo que no esté claro?”
- Recuerde al participante que le diga lo que está pensando, qué es lo que le gusta y lo que no le gusta, y qué es lo que entiende y lo que no entiende.

Cuando el participante parece haber terminado, pregúntele lo siguiente:

1. Usted ha recibido y examinado este documento. ¿Qué es lo que haría después? (Si el participante dice que procuraría obtener otro documento de divulgación de préstamo hipotecario, INDAGUE: ¿Por qué? ¿Cuántos? etc., ¿se lo pediría al mismo prestamista o a uno diferente? Si el participante no dice nada, no le pregunte si buscaría información sobre otro préstamo.)

2. ¿Cuál cree que es el objetivo de este documento de divulgación?

3. Recuerde que quiere solicitar un préstamo de \$216.000 para comprar una vivienda. ¿Estaría usted interesado en este préstamo? (INDAGUE: ¿porqué y porqué no?)

4. ¿Puede explicarme que es lo que en este documento le ha ayudado a tomar una decisión?



**Nota al Moderador: Entregue al participante el marcador fluorescente.**

5. Tome este marcador y señale las partes del documento de divulgación donde cree que se encuentra la información más importante y útil.

6. ¿Puede explicarme, en sus propias palabras, porqué seleccionó esta información?

7. De las partes que usted marcó con el marcador, ¿puede señalar las cinco piezas de información más importantes (en orden)?

Perfecto, gracias por hacer eso. Permítame que le haga unas cuantas preguntas más.

8. En una escala del 1 al 5, siendo 5 muy arriesgado y 1 un poco arriesgado, ¿cómo clasificaría esta oferta de préstamo? ¿Qué piensa sobre este préstamo? ¿Cree que es arriesgado?

## Segunda tarea: Comparación con 2 ofertas (10 minutos)

[Esta tarea se realiza con un documento de divulgación del mismo préstamo pero con precios diferentes]

Gracias por trabajar con ese documento de divulgación. Ahora, vamos a comparar precios. Usted va a otro prestamista o agente y solicita una cotización de un préstamo. Le entregan este documento de divulgación. Por favor, mire este documento y dígame si está más interesado en este préstamo en comparación con el primero. Puede volver a mirar el primer documento si así lo desea.

Dé tiempo al participante para leer el documento y luego pregúntele lo siguiente:

1. ¿Qué préstamo preferiría, el préstamo 1 o el préstamo 2? (moderador repita la elección en voz alta para la grabación)
2. ¿Por qué eligió este préstamo?
3. ¿Qué factores influyeron en su decisión? ¿Por qué estos factores?

4. En sus propias palabras, ¿puede usted resumir cómo utilizó los dos documentos para realizar la comparación? (Indague: si no lo menciona, pida al participante que mire específicamente la información en “Comparaciones” y si esa información es útil)
5. ¿Cuál es la razón por la cual *no* eligió este préstamo?

## Tercera tarea: Averiguar detalles (15 minutos)

Gracias. Volvamos al primer documento de divulgación que le mostré. Quiero hacerle varias preguntas para ver cuán clara o poco clara es la información en el documento. Puede volver a mirar el documento tantas veces como quiera. Recuerde que estamos intentando averiguar si este documento sirve.

1. ¿Qué tipo de préstamo es este préstamo? INDAGUE: ¿Qué significa eso para usted?
2. ¿Cuánto va a tener que pagar cada mes con este préstamo? (Indague si responden con el monto mensual del préstamo o pago mensual.)
3. ¿Qué incluye el monto que usted paga cada mes por su préstamo?
4. ¿Puede cambiar el pago mensual? ¿Por qué puede cambiar?
5. ¿Cuál es la tasa de interés de este préstamo?
6. ¿Puede cambiar la tasa de interés? (En caso afirmativo, ¿puede explicar por qué o cuándo puede cambiar?)
7. ¿Cuál es el máximo que puede subir la tasa de interés?
8. ¿Este préstamo le obliga a hacer un pago grande (más grande que su pago mensual) en cualquier momento durante el período de duración de su préstamo?
9. En caso afirmativo, ¿Dónde miró para encontrar esa información?
10. En caso afirmativo, ¿cómo se denomina ese pago?
11. En sus propias palabras, ¿qué cree que significa “pago global”? ¿Lo expresaría de otra forma?
12. Si usted liquida este préstamo con anticipación, ¿tendrá que pagar una multa? En caso afirmativo, ¿de cuánto sería la multa?
13. En sus propias palabras, ¿qué cree que “multa por pago anticipado” significa? ¿Expresaría usted



esto de una manera diferente?

14. ¿Por qué esta información se identifica como “Advertencias”? ¿Le parece la palabra correcta?  
¿Utilizaría otra palabra?
15. ¿Cuál será el total de sus gastos de cierre estimados?
16. ¿Qué incluye el total de sus gastos de cierre estimados? ¿De dónde sacó la información?
17. ¿Cuál es el monto estimado que usted va a pagar en el cierre?
18. El monto total de los gastos de cierre estimados y el monto estimado que usted va a pagar en el cierre ¿son los mismos? De responder negativamente, ¿por qué son diferentes?
19. ¿Pueden sus gastos de cierre cambiar antes del cierre?
20. ¿Cuánto dinero en efectivo necesitará para el cierre?
21. Cuando mira la sección “Pagos proyectados”, ¿cuán a menudo sugiere que sus pagos van a cambiar? ¿Puede explicar porqué sus pagos cambian cada vez?
22. Su pago incluye los impuestos y seguro mensuales, ¿pueden cambiar con el paso del tiempo?  
¿Por qué?
23. ¿Cuál es (en la Opción 1) “la tasa porcentual anual” / (en la Opción 2) “APR”?
24. ¿En qué difiere (en la Opción 1) “la tasa porcentual anual” / (en la Opción 2) el “APR” de la tasa de interés de su préstamo?
25. ¿Qué le dicen estos dos números en el cuadro “En 5 años”?
26. ¿Cree que esta información es útil? ¿Por qué?
27. ¿Cuál es el cargo por los servicios de título de propiedad? ¿Puede cambiar este monto? ¿Puede usted elegir al proveedor de servicios de título de propiedad?
28. ¿Qué servicios puede usted contratar?
29. SOLAMENTE PARA LA TASA DE INTERÉS FIJA, ¿Por qué los montos son diferentes en la línea F y la línea I?

30. ¿Requiere este préstamo un seguro de hipoteca? ¿Cómo sabe eso?
31. Si tuviera alguna pregunta o no entendiera algo sobre esta estimación, ¿a dónde iría o a quién le preguntaría?
32. ¿Tiene usted alguna obligación de aceptar este préstamo? ¿Por qué cree eso?
33. ¿Hay algo más sobre lo que le gustaría hacer comentarios?



Vamos a hacer un breve receso para que usted pueda descansar y yo pueda prepararme para la próxima parte. Puede sentarse en la sala de espera y tomar un refresco. Yo le voy a buscar cuando estemos listos para volver a empezar.

## Receso (5 minutos)

## Cuarta tarea: Comparación con tres ofertas (20 minutos)



**Nota al moderador:** Recuerde al participante sobre la *tarjeta escenario* y lea en voz alta.

Vamos a asumir que usted ha acudido a un prestamista más. Por favor mire este documento de divulgación del préstamo y compárelo con el primero que usted eligió.

1. Cuando digo comparar, quiero que indique las diferencias que observa entre los préstamos. (Si el participante pregunta que queremos decir exactamente, indique “diferencias entre costos, características, términos del préstamo, etc.”)

Gracias por trabajar con ese documento de divulgación. Quisiera seguir con unas preguntas.

Por favor, mire este documento de divulgación del préstamo y dígame si elegiría este préstamo por encima de los otros dos. Puede volver a mirar los otros documentos si así lo desea.

**Déle tiempo al participante para leer y luego pregúntele:**

2. ¿Qué préstamo preferiría, el 1, 2 o 3 (moderador repetir la elección del participante en voz alta para la grabación)
3. ¿Por qué eligió este préstamo?
4. ¿Qué factores influyeron en su decisión?
5. ¿Cuál es la razón por la cual *no eligió* este préstamo?

Ahora, mire los tres documentos/estimaciones diferentes. (El moderador pone los documentos 1, 2 y 3 frente al participante)

Por favor, póngalos en orden según el que es más probable que usted elija y el que es menos probable que usted elija.

**Moderador indicar el orden en voz alta para la grabación – refiriéndose a cada uno por la letra nombre de código que le corresponde.**

6. ¿Por qué los puso en ese orden?
7. ¿Hay alguno de estos productos/préstamos en el que *no* estaría interesado para usted mismo?  
(INDAGUE: ¿Por qué? ¿Qué producto cree que es el más arriesgado? ¿Por que? ¿Qué quiere decir con la palabra “riesgo”?)

## Quinta tarea: Preguntas relativas al diseño (15 minutos)



*Nota al moderador: Ponga el préstamo 1 frente al participante.*

Probablemente se habrá dado cuenta de que estas tres estimaciones de préstamo diferentes, tenían todas casi el mismo formato. Quisiera preguntarle algunas preguntas específicas sobre los aspectos de diseño. Vamos a mirar el préstamo 1, el primer documento que usted examinó.

1. En este documento de divulgación, ¿cuál es la información en la que se fijó primero?
2. ¿Es el tipo o estilo de letra fácil de leer? ¿Es lo suficientemente grande?
3. ¿Cuál es su impresión general de este documento?
4. En una escala del 1 al 5, siendo el 1 ‘el peor documento que he visto en mi vida’ y el 5 ‘el mejor documento que he visto en mi vida’, ¿cómo calificaría este documento de divulgación?



*Nota al moderador: Ponga el diseño 2 frente al participante.*

Este es otro diseño. Ya casi terminamos.

5. ¿Qué formato prefiere? ¿Por qué? (Repita la elección en voz alta para la grabación)
6. Cuando da un vistazo a cada uno de los formatos, ¿cuál le parece que es más fácil de entender? (¿Por qué?) (Repita la elección en voz alta para la grabación)

7. Cuando da un vistazo a cada uno de los formatos, ¿cuál parece que será más fácil de comparar? (¿Por qué?) (Repita la elección en voz alta para la grabación)
8. ¿Qué formato le parece más fácil de usar? ¿Por qué? (Repita la elección en voz alta para la grabación)
9. ¿Donde prefiere que se coloque la información sobre los pagos proyectados?

**Opción 1 pregunta:**

1. ¿Leyó usted la información después de los elementos gráficos “Sí” o “No”? ¿Atraen su atención?
2. ¿Desearía hacer algún otro comentario con respecto a este diseño?

**Opción 2 pregunta:**

1. ¿Prefiere los números en negrita?
2. ¿Desearía hacer algún otro comentario con respecto a este diseño?

## Palabras de clausura (5 minutos)

Muchas gracias por compartir hoy sus opiniones e impresiones con nosotros. Sus observaciones y sugerencias nos sirven de mucha ayuda. ¿Tiene alguna pregunta que pueda responder para usted?

\_\_\_\_\_ en la recepción va a firmar su registro de salida y se va a encargar de su pago. Hágame saber si quiere conocer a alguno de los observadores. De nuevo, muchas gracias por venir hoy.