

RESULTADOS DE CLIENTES –Indicadores preliminares

Definición del indicador	Preguntas de la encuesta
MICROEMPRESAS/NEGOCIOS	
Empleo	
# de empleados de la micro o pequeña empresa (todos)	Excluyéndose a sí mismo, ¿cuántos empleados tiene trabajando para usted, sean pagados o no pagados, en su negocio principal? De éstos, ¿cuántos son familiares, sean pagados o no pagados?
# de empleados de la micro o pequeña empresa que son miembros de la familia/hogar	
# de empleados a quienes se les paga sueldo	
% que se pagan un sueldo ellos mismos	Del número total de empleados mencionados arriba, nuevamente excluyéndose a sí mismo, ¿a cuántos se les paga sueldo?
Notas del empleo: Estos indicadores pueden ser más aplicables a las empresas pequeñas y medianas o a programas que intencionalmente mueven a las microempresas a SMEs (de lo contrario, quizás no puedan cambiar lo suficientemente rápido/de manera significativa para las microempresas para la toma de decisiones gerenciales). Quizás también necesiten tener cuidado en cómo se define “sueldo” dentro del contexto.	
Activos y valor del negocio	
Cambios en las estructuras (paredes, techo, piso) O % con ↑↓→ en estructuras del negocio	Quisiera conocer sobre los cambios en su negocio/granja el último año. Por favor dígame si estas cosas son las mismas, mejores o peores que en el mismo momento del año pasado: (a) La estructura de cualquier habitación o edificio (pared, techo piso), (b) Aparatos o equipo, (c) Ganado.
Cambios en los aparatos o equipo utilizado en el negocio/granja O % con ↑↓→ en aparatos o equipo (activos productivos)	
Cambios en los activos de ganado O % con ↑↓→ en activos de ganado.	
% que ha realizado una compra de herramientas mayores para el negocio	Durante los últimos 12 meses, ¿compró o invirtió en cualquiera de los siguientes activos para las actividades de su empresa/granja? (a) compró herramienta principales (como estufas, equipo, maquinaria), (b) invirtió en estructuras para su sitio de mercadeo (kiosco, tienda)
% que invirtió en estructuras para el sitio del negocio	
% de negocios con ↑↓→ en el valor del negocio (incluyendo el total de stock/inventario, efectivo del negocio, deudas y gasto reciente de capital)	Esto vendría de la documentación de la evaluación del préstamo/evaluación de negocio (necesidad de proporcionar un ejemplo)
Notas para los activos de negocios y valor: Muchos de estos indicadores son verificables; quizás deban ser inteligentes en la interpretación, ya que la estacionalidad puede afectar a algunos de éstos (compra de ganado, etc.). Para las organizaciones que ya están evaluando el valor de negocios por medio de un proceso de solicitud de préstamo, el valor del negocio puede usarse como un indicador útil del resultado del negocio.	
Ventas, ingresos y renta del negocio	
Volumen de ventas diarias del negocio en promedio	En un día típico, ¿cuánto obtiene de su negocio? Es decir, cuál es su nivel promedio de volumen de ventas (la cantidad de dinero que ingresa)?
Volumen de ventas semanales del negocio en promedio	En una semana típica, ¿cuánto obtiene de su negocio? Es decir, cuál fue su nivel total de volumen de ventas en los últimos 7 días de la semana?
Ventas promedio durante meses buenos, normales, malos	En el último año, ¿cuáles fueron las ventas promedio en un mes normal? ¿En un mes bueno? ¿En un mes malo?
% que experimentó un aumento en sus ingresos en el último año	Durante los últimos 12 meses, ¿la renta que ha logrado ganar ha...(aumentado)

	significativamente, aumentado algo, etc.)?
% que experimentó $\uparrow\downarrow\rightarrow$ en su renta durante la temporada alta en el último año	Durante la temporada/cosecha alta (p.ej. Navidad, Eid, etc.) del último año fueron sus ventas/rentas mayores que, lo mismo o menos que sus ventas de la misma temporada del año previo?
Notas para ventas, ingresos, rentas del negocio: La principal preocupación de estas preguntas es el recordar y la inexactitud general del informe de ganancias ingresos, etc. (a menos que el cliente pueda hacer referencia a algún tipo de registro). Podría ser difícil rastrearlo con el tiempo a nivel agregado dados los diferentes ciclos del negocio (diario, mensual, anual, etc.)	
Prácticas del negocio	
% que introdujo un nuevo producto o servicio en los últimos X años/meses	¿Ha introducido su firma nuevos productos o servicios durante los últimos X años/meses? ¿Han comenzado a fabricar o vender nuevos productos en los últimos X meses que antes no fabricaban o vendían?
% que mejoró un producto o servicio existente en los últimos X años	En el último año / tres años, ¿ha mejorado su firma significativamente un producto o servicio existente que vendía previamente?
% que han introducido nuevos procesos de negocios en los últimos X años	¿Ha introducido la firma procesos de negocio nuevos o ha mejorado los existentes en el último año / tres años? (p. ej. Un nuevo método de producción, un nuevo sistema de control de calidad, un nuevo sistema de contabilidad o un nuevo sistema de distribución)?
% que en el último año comenzó un negocio nuevo	En los últimos 12 meses, ¿ha iniciado usted un nuevo negocio?
% de clientes que en conjunto o por si solos tomaron decisiones de negocios	¿Quién en su hogar por lo general tiene la última palabra sobre cómo se usará la ganancia del negocio?
Notas sobre las prácticas de negocios: Muchos de estos indicadores vienen de una evaluación del Banco Mundial de cuáles indicadores encontraron que están correlacionados con la ganancia del negocio en muchos de sus estudios. Quizás deba tener cuidado sobre la suposición de que el “cliente” es necesariamente el que tiene el negocio para poder responder a estas preguntas.	
Actitudes y percepción	
% con $\uparrow\downarrow\rightarrow$ nivel de confianza en su capacidad de tener éxito en su negocio	¿Cuán confiado se siente en que tendrá éxito en su(s) negocio(s)? (muy, algo etc.)
% que están satisfechos con las ganancias del negocio	Está de acuerdo o en desacuerdo: “En general, estoy satisfecho con las ganancias obtenidas por mi negocio.”
% con $\uparrow\downarrow\rightarrow$ nivel de confianza en la capacidad de vender a clientes que llegan por primera vez	¿Cuán confiado está en su propia capacidad para (a) Vender un producto o servicio nuevo a un cliente que llega por primera vez (b) Administrar a un empleado que no es miembro de su familia. (c) Tener la destreza para diseñar un producto o servicio para suplir una nueva oportunidad de mercado?
% con $\uparrow\downarrow\rightarrow$ nivel de confianza en su capacidad de administrar a un empleado que no es familiar	
% con $\uparrow\downarrow\rightarrow$ nivel de confianza en su capacidad de diseñar un producto o servicio para una nueva oportunidad.	
Notas sobre actitudes y percepciones: Estas son todas medidas subjetivas pero pueden ser útiles como representación. Puede tener altas medidas de línea basada la confianza excesiva de los nuevos propietarios de negocios.	

Descripción del negocio	
Registro del negocio	¿Está su negocio principal registrado a nivel local o nacional o tiene un permiso (licencia)?
Estado de propiedad de la localidad del negocio	¿Es propietario o renta su local principal del negocio?
Lugar de ventas	¿Dónde está su lugar de ventas? 1. Ubicación fija 2. Negocio móvil 3. Ventas de acuerdo a los pedidos 4. Negocio de transporte 5. Otro
Estado de propiedad del negocio	¿Es esta actividad empresarial (lea las respuestas y responda solo una 1=Principalmente suya 2=Principalmente una empresa del hogar 3=Una sociedad de negocios con otros que no son de su hogar
Notas sobre el estado del negocio: La preocupación principal es la capacidad de diferenciar entre diferentes negocios/actividades generadoras de ingresos en lo que respecta al establecimiento del registro, propiedad, etc.	
Resistencia del negocio	
Cantidad de tiempo en que el cliente ha tenido lo que considera ser su negocio principal	¿Por cuánto tiempo ha tenido su negocio principal?
# de negocios / actividades de autoempleo	¿Cuántas actividades de autoempleo tiene? (agricultura, ganadería, pequeño negocio, etc.)
Notas sobre resiliencia del negocio: No hay mucha experiencia aquí todavía, excepto por la longevidad de un negocio y la diversificación. Algunas preguntas de “resiliencia del negocio” pueden cubrirse mejor por medio de indicadores de “resiliencia” en general (vea el seminario en línea futuro sobre indicadores de resiliencia).	
POBREZA ECONÓMICA / ACTIVOS / VIVIENDA	
Definición del indicador	Preguntas de la encuesta
Pobreza económica	
Después de los años 3 y 5: % de hogares de clientes arriba de la línea de pobreza de referencia y que estaban por debajo de esa línea al ingreso	Indicador de línea base: % de hogares de nuevos clientes por debajo de la línea de pobreza de referencia
Después de los años 3 y 5: % de clientes pobres en el año 1 que todavía están con la IMF, % de ellos que ahora están arriba de la línea de pobreza, % que todavía están por debajo de la línea de pobreza.	
% de cambio en la tasa de pobreza del hogar de los clientes de acuerdo al PPI	
Notas del tema: <ol style="list-style-type: none"> 1. El indicador amplio es: ‘cambio en el nivel de pobreza’. 2. Usable/factible: Acerca del PPI – recomiéndelo donde está disponible—es sencillo, directo y fácil de usar. Puede suplementarse con indicadores adicionales de otros temas relevantes al contexto rural o urbano. No todo país tiene un PPI – o el PPI puede estar desactualizado. Si no hay PPI disponible, busque un índice de pobreza local u otro método de medición. 3. Comparable – con referencias nacionales 4. Destacado y utilizable en un horizonte más largo de tiempo. Cada ciclo de préstamo tiene datos, pero la evidencia sugiere que quizás se quiera hacer un 	

análisis en el año 3 y 5 según el Proyecto de Indicadores Sociales.

Tema: Activos	
% de hogares que adquieren activos clave del hogar adicionales, por año, (como radio/reproductora de cintas, sillas/mesa/bancos, marco de cama/colchón, estufa, refrigerador, TV, bicicleta, etc.), desde que se unió al programa.	Este tema no incluye: Activos del negocio (ver arriba) Indicador de línea base: % de hogares que tienen activos clave del hogar, como radio/reproductora de cintas sillas/mesa/bancos, marco de cama/colchón estufa, refrigerador, TV, bicicleta, etc.
<p>Notas del tema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comparable – con referencias nacionales (DHS – http://dhsprogram.com/) 2. Factible – Hay gran número de activos potenciales qué recopilar, pero seleccione solo los más pertinentes, ya que puede llevar mucho tiempo recopilarlos y analizarlos. 3. Prominente—La elección específica de activos varía entre los contextos – la terminología y los ejemplos deben adaptarse localmente. 4. Usable – Una dimensión de tiempo es importante en los activos para ver la dirección del cambio en el hogar y reconocer que frecuentemente los activos pueden construirse durante un período más largo de tiempo y puede haber grandes diferencias en el valor del mismo activo (un nuevo teléfono móvil comparado con uno que tiene 5 años de antigüedad). Otra consideración es cuando un activo se vuelve obsoleto; subraya los criterios de selección de cuán usable es algo en relación con el % de clientes con un activo en la línea base. <p>Claro – La distinción entre activos del hogar y del negocio a veces no está clara.</p>	
Tema: Activos – Calidad de vida	
% de hogares con acceso a electricidad, comparado con la línea base	
% de hogares que tienen acceso a un tipo de inodoro mejorado, desde la línea base	
% de hogares con una fuente principal mejorada de agua potable desde la línea base	
% de hogares que usan fuentes de energía limpia o eficientes para cocinar desde la línea base.	
<p>Notas del tema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prominente—más pertinente al contexto rural que al contexto urbano, donde puede haber una infraestructura más establecida; el acceso depende de ambiente y no necesariamente de la influencia de la IMF. 2. Comparable – los indicadores pueden compararse con referencias nacionales (DHS – http://dhsprogram.com/) <p>Acerca del criterio de Usabilidad – El agua y el saneamiento surgen en relación con la vivienda y el estado del hogar en términos de los servicios a los cuales tiene acceso la casa. ¿Son estos resultados de las microfinanzas en general versus los productos y servicios especializados enfocados en mejorar el agua/saneamiento? ¿Se alinea el indicador del resultado a los insumos especificados/intervenciones de programa? ¿Responde a la capacidad de la IMF para ejercer influencia? Se optó incluirlos aquí porque sí reflejan el estado socio-económico del hogar.</p>	
Tema: Vivienda	
% de hogares que realizaron cambios específicos al hogar en los últimos dos años: (1) arreglaron o mejoraron el techo, piso o paredes existentes; (2)	

expandieron la casa (construyeron una nueva habitación, cobertizo, ático o cerca); (3) sistema mejorada de agua o saneamiento (nuevo pozo, drenaje/sistema de alcantarillado, duchas o letrina); o (4) porcentaje que obtuvo electricidad o una mejora mayor en la iluminación desde la línea base.

Nota: Traslazo con indicadores de calidad de vida: agua saneamiento, etc.

- Notas del tema:
1. Usable – Mientras que la vivienda es universalmente importante, es muy contextual. Parece ser imposible tener indicadores estandarizados, así que piense en términos de dimensiones.
 2. ¿Son estos resultados de las microfinanzas en general versus productos y servicios especializados enfocados en la mejora de la vivienda?; ¿Responden a la capacidad de la IMF de ejercer influencia?
 3. Factible – área de resultados confiable y eficaz en costos (clientes con servicios financieros de vivienda (MFR)).
 4. Prominente – la vivienda es una inversión a largo plazo y, por lo tanto, necesita seguridad de la tenencia, para el futuro, etc. En un contexto volátil, es poco probable que la vivienda sea un buen indicador.
 5. Comparable – con referencias nacionales (DHS – <http://dhsprogram.com/>)

Tema: Ingresos – no se recomienda
Muchos de estos indicadores están relacionados con la estabilidad de los ingresos, de una o diversas fuentes.

% de cambio promedio en los ingresos del hogar

% de hogares cuyo ingreso general ha aumentado en los últimos doce meses

% de clientes con aumento en los ingresos o estabilización en los ingresos

Hogares con ↑→↓ número de fuentes de ingresos desde la línea base

- Notas:
1. Factibilidad –recopilar los datos y administrarlos dentro de cualquier método aplicado por el PSF es difícil. Los cálculos de ingresos – especialmente en la metodología de préstamos grupales—son vulnerables al sesgo del oficial de préstamos y a la experiencia limitada en la realización del tipo de debida diligencia a profundidad necesaria para capturar el panorama general (WWB). Diferentes enfoques para medir los ingresos – 1. Cuantificar los ingresos versus 2. La percepción del cambio (problemas al recordar). Es difícil medirlo exactamente debido a la estacionalidad.
 2. Prominente –los indicadores de ingresos no son pertinentes en todos los contextos (dependiendo del tamaño del hogar, el cambio en un ingreso puede no afectar al hogar (AIMSI))

No se recomienda, pero si se usa, entonces el método, las preguntas y el análisis deben pensarse cuidadosamente considerando los puntos anteriores.

RESISTENCIA

Definición del indicador	Preguntas de la encuesta	Notas
Herramientas financieras para gestionar el riesgo		
Cambio en el saldo de ahorro	<i>Datos del SIG: ¿Cuál es el saldo de ahorros que el cliente mantiene con la IF al que puede accederse oportunamente en caso de choque?</i>	Hasta cierto punto, el aumento de ahorros de precaución puede ser un indicador de reducción de la vulnerabilidad. Pero más allá de cierto punto, a medida que los hogares construyen su capacidad de soportar el riesgo en otras maneras, la reducción de los ahorros de precaución puede indicar una reducción en la vulnerabilidad. Al definirse solo como ahorros con la IF, se pueden subestimar los resultados.
Uso de herramientas financieras en respuesta a un choque	¿Ha experimentado algún choque en los últimos 12 meses? Si es así, cuál de las herramientas financieras utilizó (si utilizó alguna) para enfrentar el estrés financiero creado -- ahorros, préstamo de emergencia, seguro?	Este es un indicador gerencial útil para monitorear si las herramientas financieras están contribuyendo a la resiliencia pero no proporciona información acerca de la medida en que el acceso a la herramienta fue útil.
% que utilizaron los ahorros para responder a un choque	<i>Durante los últimos 12 meses, ¿cómo ha usado sus ahorros? (No lea. Marque con un "1" la manera en la que el entrevistado ha gastado más, etc.)</i>	Este indicador supone la presencia de una cuenta de ahorro y requiere conocimiento independiente de la presencia de un choque. P.ej. si un cliente usa ahorros para responder a un choque, esto muestra cierto grado de resiliencia; pero si no usaron los ahorros es importante saber si es porque el choque no ocurrió o si el choque ocurrió pero no se usaron los ahorros como respuesta.
Regularidad de los ahorros	<i>Datos del SIG.</i>	SEF usa esto exitosamente como indicador de vulnerabilidad donde la reducción de ahorro indica un aumento en el estrés financiero. En contextos con alta estacionalidad, esto necesitaría tomarse en cuenta.
Cambio en los activos líquidos	Para los activos específicos en su contexto, que son reconocidos como importantes: Pregunte "¿cuántos tiene?" y rastree o pregunte "¿ha habido algún cambio?" P.ej. "¿cuántas cabras posee?": "¿Ha comprado/vendido joyería/oro el año pasado?"	Los activos líquidos se definirían localmente (p.ej. los activos que los hogares acumulan específicamente como forma de ahorro). Esto es un indicador de resiliencia en términos de acumulación de activos líquidos y en términos del uso de los activos para uniformar el consumo o en respuesta al choque. Por lo tanto, los cambios absolutos pueden ser engañosos ya que una reducción en activos es tanto una señal de mejor resiliencia como una señal de que un hogar se ha adaptado exitosamente a un choque. Por lo tanto, se necesita información contextual.
Seguridad de los ingresos		
Definición del indicador	Preguntas de la encuesta	Notas
# de personas que ganan ingresos en el hogar/ % hogares con múltiples fuentes de ingresos	<i>¿Cuántas personas en su hogar tienen una fuente de ingresos (incluyéndose usted)?</i>	Indicador importante ya que las múltiples fuentes de ingreso se vinculan a mayor resiliencia. No es necesariamente un fuerte vínculo con los insumos de la IF. Observe que el hogar

		necesita definirse cuidadosamente. Por ejemplo, en algunos contextos (p.ej. hogares polígamos), las fuentes de ingreso pueden no estar disponibles a todos los miembros del hogar. Para el indicador, puede ser posible definir un número de referencia de fuentes de ingresos para un 'hogar resiliente'.
# de actividades independientes de generación de ingresos de las que depende el hogar / % de hogares con múltiples fuentes independientes de ingresos	Enumere todas sus actividades de generación de ingresos que le benefician a usted y a sus hijos.	Este indicador busca subrayar que hay múltiples fuentes de ingresos que pueden estar vinculadas y, por lo tanto, pueden ser vulnerables a los mismos riesgos. Recopile listas de actividades generadoras de ingresos y luego el análisis identifica los vínculos. Algunas actividades pueden estar vinculadas, p.ej. el cultivo de maní y el hacer mantequilla de maní, así que éstas no son flujos independientes de ingresos. Es potencialmente completo y lleva tiempo recopilar estos datos (funciona como pregunta de encuesta, pero es difícil que una IF lo recopile).
Cambio en la dependencia en el trabajo casual como fuente principal de ingresos	<i>¿Cuál es la principal fuente de ingresos para su familia?</i>	Además de que paga poco, el trabajo casual es muy estacional y poco confiable y representa una dimensión mayor de la vulnerabilidad. La diversificación de los medios de vida para alejarse de esto es un resultado positivo importante.
Uniformidad de los ingresos		
Pasivos		
Proporción de deuda del hogar / ingresos disponibles	<i>Calculado como parte de un proceso de solicitud de préstamo por muchas IF</i>	Los altos niveles de endeudamiento se consideran un indicador importante de vulnerabilidad. El indicador puede ser usado por las IF que ya están recopilando estos datos como parte del proceso de evaluación de préstamos (probablemente no es factible para muchos prestamistas en el grupo)
Estrategias de adaptación y freno al consumo		
Definición del indicador	Preguntas de la encuesta	Notas
Cambio en la severidad de las estrategias de adaptación usadas (uso del índice de estrategias de adaptación) / % de clientes que adoptan un mecanismo de adaptación 'severo'	<i>En los últimos 7 días, si ha habido momentos en los que no ha tenido suficiente comida o dinero para comprar comida, ¿cuán frecuentemente ha tenido que hacer lo siguiente su hogar?: 1. Comer alimentos menos preferidos/más baratos (1); 2. Limitar el tamaño de la porción en las comidas (1); 3. Reducir el número de comidas en el día (1); 4. Prestar alimentos/dinero de amigos/familiares (2); 5. Restringir el consumo de los adultos para que los niños pequeños coman (3)</i>	Este es un índice compuesto que usa 5 indicadores que han demostrado ser consistentes en varios contextos. El índice calcula una calificación combinando la frecuencia con la ponderación de la severidad de las estrategias (números en corchetes). Con el aumento de resiliencia, la expectativa es que los entrevistados reduzcan el reporte de los mecanismos de adaptación más severos y quizás los mecanismos de adaptación en general. Este índice se enfoca mucho en la comida, así que quizás se necesiten preguntas más amplias de estrategias de adaptación en contextos con niveles más

		altos de seguridad alimentaria. Utiliza un período de memoria de 7 días, así que es muy sensible a la estacionalidad.
% de clientes capaces de administrar los pagos previstos y los eventos de estrés, sin recurrir a estrategias severas de adaptación	<i>En el último año, ¿ha usado alguno de los siguientes mecanismos de adaptación para enfrentar cualquier tipo de choque [lea la lista, p.ej. pagar matrículas de escuela, ropa, festival, problemas de salud, pérdida de ingresos, desastre natural, incendio, robo, accidente, funeral, boda, nacimiento] (prestar a un prestamista, vender activos mayores, dejar de comer para cumplir con una obligación financiera, sacar a los niños de la escuela [o dejar de pagar sus matrículas], dejar el tratamiento médico debido al costo, miembro de la familia que ha migrado).</i>	El recordar un año es bastante largo para esta pregunta. Es una pregunta en la que tienen que estar involucrados, ya que deben discutir lo que es un choque y luego hablar de una larga lista de estrategias de adaptación. Quizás haya cierta complejidad en separar la estrategia de adaptación después de un choque de la acción tomada en respuesta a otra demanda financiera (p.ej. prestar de un prestamista), pero la información de ingresos será útil para la IMF para rastrear el comportamiento del cliente e identificar la demanda y la eficacia de los servicios financieros.
% de hogares capaces de pagar los gastos principales del hogar	En el último año, ¿ha experimentado alguno de los siguientes?: dejar de pagar la escuela por más de 3 meses; dejar el tratamiento médico debido al costo; dejar de hacer gastos en reparaciones del hogar, electricidad, combustible para cocinar o ropa debido al costo.	Esto busca preguntar sobre los gastos en áreas relacionadas con las necesidades básicas. La incapacidad de pagar por uno de estos indica estrés financiero y baja resiliencia. Esto sería un buen indicador donde los niveles de resiliencia son bajos.
% de clientes que retienen activos mayores después de un choque o 'evento'	¿Qué gastos mayores ha tenido que hacer el último año? ¿Cuál de estos (si lo hubo) financió (total o parcialmente) por medio de la venta de un activo? Si fue así, qué activos vendió.	La capacidad de adaptarse a un choque o a una demanda financiera mayor con los medios de vida más o menos intactos depende de los ingresos. La venta de los activos no necesariamente es algo negativo y puede ser parte de las estrategias de gestión financiera del hogar, o hacerse como una inversión. El comprender el tipo de activos vendidos, por lo tanto, es importante.
% de clientes capaces de adaptarse a eventos de estrés (ciclo de vida, emergencias, médicas, etc.) sin ajustes significativos a la vida diaria.	<i>[Hacer referencia a un choque o evento específico que el cliente ha identificado.] ¿Ha tenido que hacer ajustes a su vida diaria debido a [__]? ¿Consideraría estos ajustes significativos/difíciles, moderadamente significativos/difíciles o insignificantes/menores?</i>	Es útil comparar clientes con quienes no lo son o con nuevos clientes (prestatarios o ahorradores). Puede agregarse un seguimiento cualitativo acerca de los tipos de ajustes realizados (estrategias de adaptación) para tener mayor profundidad. AIMS incluye esto como indicador, pero no tiene una pregunta específica. Es más fácil usarlo con choques a nivel comunitario (covariados) como una inundación, etc., pero es difícil para choques a nivel del hogar (idiosincrático) como mala salud. La pregunta es sencilla pero bastante subjetiva y los criterios pueden no ser consistentes con el tiempo y entre entrevistados.
Cambio en el comportamiento como cliente	<i>Registros de la IF sobre asistencia del cliente a las reuniones y llegadas tarde</i>	La observación demuestra que los clientes con problemas financieros frecuentemente llegan tarde o faltan a las reuniones como resultado de no tener dinero para pagar los préstamos, así que es útil para identificar vulnerabilidades en

Estado de seguridad alimentaria		
Definición del indicador	Preguntas de la encuesta	Notas
		lugar de rastrear las mejoras. Los datos pueden no estar disponibles fácilmente en los sistemas de las IMF.
Cambio en la seguridad alimentaria (escala)	<i>Voy a leer 4 posibilidades para su respuesta. Por favor, dígame cuál de las siguientes describe mejor los alimentos que usted (mujer cabeza de familia) consumió el último año: Suficiente y los tipos de alimentos nutritivos que queremos comer (1); Suficiente, pero no siempre alimentos nutritivos (2); Algunas veces no suficiente comida, a veces me quedé con hambre (3); Con frecuencia no fue suficiente comida, frecuentemente me quedé con hambre (4)</i>	El indicador identifica cuatro niveles de seguridad alimentaria (puede simplificarse para capturar solo los que tienen o no tienen seguridad alimentaria). Este es un buen indicador de la seguridad alimentaria actual, pero es muy sensible a las fluctuaciones a corto plazo y estacionalidad, así que necesita interpretarse con precaución.
Cambio en la frecuencia de las comidas	<i>Cuántas comidas al día tiene <u>los medios</u> para preparar en su familia: 1 o menos; 2; 3 o más</i>	Es específico culturalmente en términos de lo que es la norma, pero se rastreará el cambio. La estacionalidad es un problema.
Cambio en la calidad de alimentos	<i>Cuántas veces [en la última] a la semana come proteína (carne, huevos, pescado): 1 o menos; 2 a 3 veces; 4 o más</i>	Es específico culturalmente en términos de lo que es la norma, pero se rastreará el cambio. La estacionalidad es un problema. La pregunta cambió un poco para hacerse 'en la última semana'.
Cambio en la dieta del hogar en los últimos 12 meses	<i>Durante los últimos 12 meses, la dieta de su hogar (lea las opciones e indique lo que se respondió): empeoró, quedó igual, mejoró, no sabe</i>	Una pregunta sencilla para hacer, pero es una pregunta muy directa en términos de rastrear los resultados.
Cambio en la calificación de consumo de alimentos	<i>Encuesta detallada del consumo actual de alimentos del hogar.</i>	Muy compleja para ser usada por las IF.
Resistencia y vulnerabilidad auto percibidas		
Definición del indicador	Preguntas de la encuesta	Notas
Cambio en la auto percepción del riesgo/situación futura	<i>Me siento optimista acerca del futuro: "sí/no" o "para nada; algo; mucho"</i>	Captura tanto la vulnerabilidad como la resiliencia. La pregunta es más valiosa si también incluye razones cualitativas.
Cambio en la resiliencia auto percibida	<i>Si hoy ocurriera un choque o crisis mayor (como una muerte en la familia, una enfermedad mayor, pérdida del cultivo), ¿cuán resiliente y capaz de recuperarse del choque sería su hogar? -- muy resiliente, algo resiliente, para nada resiliente</i>	La investigación de FFH muestra una fuerte correlación entre la percepción de una persona de su resiliencia y las medidas objetivas de resiliencia, lo que sugiere que este es un buen indicador. Pero no se ha probado en el campo. Se necesitaría pensar sobre cómo explicar el término resiliencia o redactarlo apropiadamente.
Cambio en la seguridad alimentaria auto percibida	<i>¿Cuán confiado está en la capacidad de su familia de poder adquirir alimentos nutritivos? Mucho; algo; no mucho; nunca podremos adquirirlos.</i>	Subjetivo, pero es un buen indicador.