

**BANCOLDEX**  
RADICACION

Bogotá, 18 de Marzo de 2011 2011 ABR 19 A 10: 58

170955

**BDO 18042011**

Señores

**BANCA DE LAS OPORTUNIDADES**  
**CONTRATO 2010045**

**Atención:**

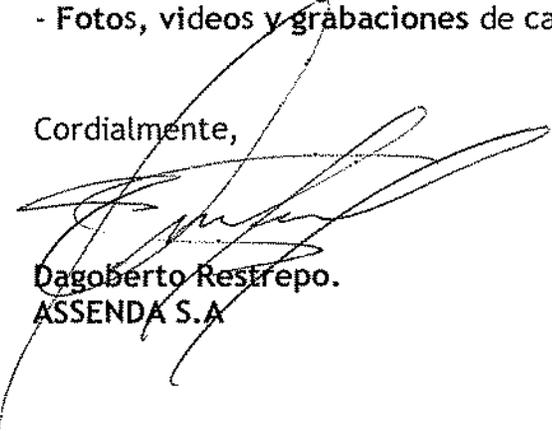
**Dr. Diego Reyes - Supervisor de Contrato**  
Ciudad

**ASUNTO:** Entrega Informe Final.

Por medio de la presente me permito hacer entrega formal del Informe Final. Según los entregables acordados en el contrato dando cumplimiento a la Cláusula tercera párrafo N°4 con respecto a la entrega de información como operador logístico del proyecto piloto de Educación Financiera a madres del programa Familias en Acción de 9 municipios de Colombia. Adjunto al informe se entrega en medio magnético (CD) los siguientes anexos:

- Informe Final. "Proyecto piloto de Educación Financiera"
- Asistencia Final por Municipio. (Asistencia Madre Líder, Asistencia sesión, Asistencia Veredas, Asistencia general grupos, Asistencia por módulo).
- Asistencia detallada por municipio. (Asistencia por grupo, Asistencia a cada módulo por madre).
- Fotos, videos y grabaciones de casos de madres que aplican lo aprendido.

Cordialmente,

  
**Dagoberto Restrepo.**  
**ASSEND A S.A**

## INFORME FINAL DE PROYECTO ABRIL 2011

EDUCACIÓN FINANCIERA A BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA  
CULTURA DE AHORRO EN FAMILIAS EN ACCIÓN

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES  
BANCOLDEX

**Fecha Creación:** Abril 18 de 2011.  
**Autores:** Dagoberto Restrepo y Tatiana Fandiño.  
**Revisado por:** Darío Triana.  
**Versión:** 1.0



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN.</b> -----	<b>8</b>
1.1. ANTECEDENTES. -----	8
<b>2. DESARROLLO DEL PROYECTO.</b> -----	<b>13</b>
2.1. PLANEACIÓN. -----	13
2.1.1. CAPACITACIÓN A CAPACITADORES -----	14
2.1.2. SALONES, MATERIALES Y REFRIGERIOS. -----	16
2.1.3. PROCESO DE CONVOCATORIA -----	18
2.1.4. REUNIÓN INTRODUCTORIA A MADRES LÍDERES, FUNCIONARIOS DE ACCIÓN SOCIAL Y BANCO AGRARIO.-----	19
<b>3. ASISTENCIA.</b> -----	<b>22</b>
3.1. ASISTENCIA POR MÓDULOS -----	23
3.2. ASISTENCIA - HORARIOS -----	24
3.3. ASISTENCIA POR MUNICIPIOS -----	28
3.3.1. MUNICIPIOS CON EDUCACIÓN FINANCIERA. -----	29
3.3.1.1. TIMANÁ (HUILA) -----	29
3.3.1.2. EL ZULIA (NORTE DE SANTANDER) -----	32
3.3.1.3. AYAPEL (CÓRDOBA) -----	35
3.3.2. MUNICIPIOS CON EDUCACIÓN FINANCIERA E INCENTIVO. -----	39
3.3.2.1. NECOCLÍ (ANTIOQUÍA) -----	39
3.3.2.1.1. TRASLADO CAPACITADORES NECOCLÍ (ANTIOQUÍA) -----	41
3.3.2.2. GIGANTE (HUILA).-----	43
3.3.2.3. PUERTO LÓPEZ (META) -----	45
3.3.3. MUNICIPIOS SOLO INCENTIVO. -----	48
3.3.3.1. YACUANQUER (NARIÑO) -----	48
3.3.3.2. SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO - TUCHÍN (CÓRDOBA) -----	48
3.3.3.3. SAMANÁ (CALDAS)-----	49
<b>4. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS</b> -----	<b>51</b>
4.1. PRESUPUESTO -----	51
4.2. AHORRO 1 -----	54
4.3. AHORRO 2 -----	57
4.4. DEUDA -----	60
4.5. SEGUROS -----	63
<b>5. REACCIONES MADRES</b> -----	<b>66</b>
<b>6. CASOS PRÁCTICOS</b> -----	<b>70</b>
<b>7. RETROALIMENTACIÓN DE LOS CAPACITADORES</b> -----	<b>72</b>
7.1. CARTILLA -----	72
7.1.1. ASPECTOS POSITIVOS -----	72
7.1.2. ASPECTOS PUNTUALES A CORREGIR DEL CONTENIDO EN LOS DISTINTOS MÓDULOS -----	72
7.1.3. TEMAS PUNTUALES DEL CONTENIDO EN QUE LAS MADRES SE HAYAN INTERESADOS MÁS. -----	77
7.1.4. METODOLOGÍA -----	77



7.1.5. MATERIALES -----	77
7.1.6. HORARIOS -----	77
7.1.7. ¿EL NÚMERO DE MADRES POR GRUPO ES EL INDICADO? -----	78
7.1.8. INCONVENIENTES QUE SE LES HAYA PRESENTADO EN EL PROCESO. -----	78
7.1.9. EL PROCESO DE CONVOCATORIA -----	79
7.1.10. ENSEÑANZAS DE LOS CAPACITADORES -----	80
8. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA AMPLIAR EL PROGRAMA -----	81
9. ANEXOS DIGITALES -----	86

### INDICE DE FOTOS

FOTO 1. GRUPO CAPACITADO POR ASSENDA Y MICROFINANCES OPPORTUNITIES. -----	15
FOTO 2. ENTREGA DE CARTILLA A LOS CAPACITADORES. -----	16
FOTO 3. MATERIALES -----	17
FOTO 4. MADRES LÍDERES. -----	19
FOTO 5. MADRES RECIBIENDO LA CAPACITACIÓN. -----	23
FOTO 6. FILAS EN EL CAJERO DEL BANCO AGRARIO -----	28

### INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ORGANIGRAMA DE TRABAJO -----	13
FIGURA 2. MAPA GEOREFERENCIACIÓN TIMANÁ -----	30
FIGURA 3. MAPA GEOREFERENCIACIÓN EL ZULIA -----	33
FIGURA 4. MAPA GEOREFERENCIACIÓN AYAPEL -----	36
FIGURA 5. MAPA GEOREFERENCIACIÓN NECOCLÍ -----	40
FIGURA 6. MAPA GEOREFERENCIACIÓN GIGANTE -----	43
FIGURA 7. MAPA GEOREFERENCIACIÓN PUERTO LÓPEZ -----	46
FIGURA 8. EJEMPLO RURAL DISPERSO -----	85

### INDICE DE TABLAS

TABLA 1. TIPOS DE CAPACITACIÓN POR MUNICIPIO -----	9
TABLA 2. CONTENIDO CAPACITACIONES POR MÓDULOS. -----	10
TABLA 3. FECHAS DE INTRODUCTORIAS E INICIO Y TERMINACIÓN DE CAPACITACIONES. -----	20
TABLA 4. TOTAL DE MADRES CAPACITADAS POR MUNICIPIO -----	22
TABLA 5. MADRES CAPACITADAS NO CONVOCADAS -----	23
TABLA 6. ASISTENCIA POR MUNICIPIO Y POR MÓDULO. -----	24
TABLA 7. PORCENTAJES DE ASISTENCIA POR HORARIO -----	24
TABLA 8. EJEMPLOS DE COSTOS VS DISTANCIAS. -----	25
TABLA 9. FERIAS MUNICIPIOS ALEDAÑOS A PUERTO LÓPEZ. -----	27
TABLA 10. VEREDAS AFECTADAS POR LAS INUNDACIONES. -----	27



TABLA 11. PORCENTAJE ASISTENCIA TOTAL MUNICIPIO DE TIMANÁ. (VEREDAS)-----	31
TABLA 12. PORCENTAJE ASISTENCIA TOTAL MUNICIPIO DE EL ZULIA. (VEREDAS)-----	34
TABLA 13. PORCENTAJE ASISTENCIA TOTAL MUNICIPIO DE AYAPEL. (VEREDAS)-----	37
TABLA 14. PORCENTAJE ASISTENCIA TOTAL MUNICIPIO DE NECOCLÍ. (VEREDAS)-----	41
TABLA 15. ASISTENCIA CORREGIMIENTOS ZAPATA Y CHANGAS-----	42
TABLA 16. ASISTENCIA CORREGIMIENTOS CHANGAS, ZAPATA, MELLITO Y MULATOS-----	42
TABLA 17. TOTAL MADRES CAPACITADAS NO PROGRAMADAS EN CHANGAS Y MELLITO.-----	42
TABLA 18. PORCENTAJE ASISTENCIA TOTAL MUNICIPIO DE GIGANTE. (VEREDAS)-----	44
TABLA 19. PORCENTAJE ASISTENCIA TOTAL MUNICIPIO DE PUERTO LÓPEZ. (VEREDAS)-----	47

### INDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 1 - PRESUPUESTO .....	52
GRÁFICA 2. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 2 - PRESUPUESTO .....	52
GRÁFICA 3. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 3 - PRESUPUESTO .....	53
GRÁFICA 4. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 4 - PRESUPUESTO .....	53
GRÁFICA 5. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 5 - PRESUPUESTO .....	54
GRÁFICA 6. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 1 - AHORRO 1 .....	54
GRÁFICA 7. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 2 - AHORRO 1 .....	55
GRÁFICA 8. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 3 - AHORRO 1 .....	55
GRÁFICA 9. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 4 - AHORRO 1 .....	56
GRÁFICA 10. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 5 - AHORRO 1 .....	56
GRÁFICA 11. CONOCIMIENTO PREVIO Y ADQUIRIDO PREGUNTA 6 - AHORRO 1 .....	57
GRÁFICA 12. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 1 - AHORRO 2 .....	57
GRÁFICA 13. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 2 - AHORRO 2 .....	58
GRÁFICA 14. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 3 - AHORRO 2 .....	58
GRÁFICA 15. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 4 - AHORRO 2 .....	59
GRÁFICA 16. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 5 - AHORRO 2 .....	59
GRÁFICA 17. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 1 - DEUDA .....	60
GRÁFICA 18. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 2 - DEUDA .....	60
GRÁFICA 19. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 3 - DEUDA .....	61
GRÁFICA 20. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 4 - DEUDA .....	61
GRÁFICA 21. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 5 - DEUDA .....	62
GRÁFICA 22. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 6 - DEUDA .....	62
GRÁFICA 23. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 1 - SEGUROS .....	63
GRÁFICA 24. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 2 - SEGUROS .....	63
GRÁFICA 25. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 3 - SEGUROS .....	64
GRÁFICA 26. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 4 - SEGUROS .....	64
GRÁFICA 27. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 5 - SEGUROS .....	65
GRÁFICA 28. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y ADQUIRIDOS PREGUNTA 6 - SEGUROS .....	65



## INTRODUCCIÓN

Este informe da cuenta de las actividades realizadas por Assenda en desarrollo del contrato N° 2010045 firmado en Bogotá con la Banca de las Oportunidades, y da cumplimiento a la Cláusula tercera parágrafo N°4 con respecto a la entrega de información como operador logístico del proyecto piloto de Educación Financiera a madres del programa Familias en Acción de 9 municipios de Colombia

Para las capacitaciones se utilizó la metodología de Educación en Adultos propuesta por Microfinance Opportunities, adaptada al contexto colombiano por El Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”, cuyo contenido abordó temas relacionados con el presupuesto, con el ahorro, con la deuda y los seguros a personas que pertenecen al programa de “Familias en Acción”.

En este informe se tiene en cuenta no solo el aspecto técnico de los resultados de las capacitaciones sino todo aquello que es relevante en este tipo de proyectos, que van dirigidos y se desarrollan en el campo social. Lo complejo de lo social hace que se mire más allá de lo evidente y se observe lo que se entreteje en relación a todos los aspectos teóricos y prácticos de la metodología, junto con los resultados generales del conocimiento adquirido y de las reacciones de las madres. Este informe final se apoya con la información suministrada en los informes entregados de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.

Este proyecto adquiere especial relevancia por el impacto que se espera tengan las capacitaciones que pretenden enseñarle a las madres el buen uso del dinero y la importancia del ahorro, el manejo de la deuda y los seguros, para las personas en condición de vulnerabilidad.

Este documento refleja y detalla todas las etapas del proyecto así como los resultados obtenidos, enfocados en los siguientes aspectos:

- 1> **Metodología de las capacitaciones y desarrollo del proyecto.** Al propiciar encuentros en las capacitaciones con los actores del proceso (personas que pertenecen al programa de Familias en Acción, de los capacitadores y otros actores de la comunidad, como el alcalde, el Enlace, el Banco Agrario) no sólo se genera información sino que ajustan sus relaciones y se crean actitudes, permitiendo comprender y movilizar en la reflexión del aprendizaje de las personas, aspectos que no son solamente los que imparte la cartilla sino también los que relacionados con esta se manifiestan y son importantes para tener en cuenta en futuros proyectos y poder evidenciar la cultura del ahorro.

La metodología en Educación en Adultos se centra en “aprender-haciendo”, con los recursos económicos que cada familia maneja para activar y fortalecer actitudes de ahorro.



- En la sección de metodología de las capacitaciones se encuentra los antecedentes, los ajustes de la metodología y del contenido de la capacitación al contexto colombiano por parte de Banca de las Oportunidades.
- En la Sección de desarrollo del proyecto se encuentra la apropiación de Assenda a la metodología y el contenido, las generalidades con respecto a la ejecución misma del proyecto, pasando desde la planeación, la convocatoria, las reuniones introductorias hasta llegar a los detalles logísticos a tener en cuenta.

2> **Asistencia:** Conocer lo que emerge en cada capacitación se da por el contacto permanente entre las personas y los capacitadores, los factores de asistencia e inasistencia nos permite conocer más aun sobre las dinámicas que se tejen en cada municipio, junto con los aspectos sociales y económicos que determinan la disponibilidad de las madres para asistir a las a capacitaciones.

En este capítulo se realiza un análisis detallado de la asistencia a las capacitaciones desde su visión general, pasando por análisis de la asistencia relacionada con diferentes aspectos como son temas tratados u horarios definidos, así mismo se realiza un análisis geográfico del municipio buscando relaciones entre la ubicación de las comunidades y su participación en el proceso.

3> **Conocimientos Adquiridos.** El nivel escolar de la población objetivo es bajo, educar en temas financiero es un reto, pero la metodología está dirigida para que las personas aprendan de una manera fácil y pongan en práctica en la cotidianidad lo aprendido.

En este capítulo se compara cada uno de los municipios, con base en las respuestas dadas sobre los conocimientos previos y los conocimientos adquiridos luego de recibir la capacitación en cada uno de los módulos.

4> **Reacciones de las personas capacitadas.** En el proceso reflexivo que se hace sobre el dinero, las capacitaciones ayudan a las personas a mirar sus temas financieros y tomar decisiones al respecto para que les ayuden a manejar y proyectar su futuro, con base en esto se conocen las tendencias de las madres sobre lo que más les inquieta y les preocupa en la relación que hacen con el dinero.

- Se encuentran las generalidades de las reacciones de las madres con respecto a la disposición de asumir actitudes sobre la cultura del ahorro y el buen manejo del dinero en su cotidianidad, asociado a los aspectos que ellas consideran importantes.



- Aspectos generales sobre el uso de su cuenta en el Banco agrario y el servicio que este presta y conclusiones.

**5> Aspectos a tener en cuenta para ampliar el programa.**

- En esta sección se tendrá en cuenta los aspectos a mejorar para llegar a un número mayor de personas en más municipios del país.

Las prácticas de trabajo no solo se centraron en los aspectos logísticos y de conocimiento, el contacto con las personas hace que se deba tener en cuenta el factor humano permanentemente no solo hacia quienes reciben la capacitación sino también a los grupos de capacitadores que en la dinámica de la cotidianidad surgen aspectos en los que se requieren ser guiados y retroalimentados constantemente.

Por esto el presente trabajo no solamente analiza los resultados estadísticos al interior de las capacitaciones, sino que intenta establecer conexiones entre las dinámicas de las personas y sus condiciones socio-económicas para poder comprender los mismos resultados ya sean satisfactorios o no.



## 1. Metodología de la capacitación.

### 1.1. Antecedentes.

Entre los años 2002 y 2005, mediante un trabajo conjunto entre Microfinance Opportunities y Freedom from Hunger con instituciones asociadas Pro Mujer (Bolivia), Teba Bank (Sudáfrica), Al Amana (Marruecos), Equity Building Society (Kenia), SEWA Bank (India), CARD Bank (Filipinas) y MicrofinanceCentre (Polonia) se diseñó el Programa Global de Educación Financiera. El diseño del proyecto requirió que cada socio identificara temas y desarrollara sesiones educativas bajo la guía de Microfinance Opportunities y Freedom from Hunger. Si bien cada organización estableció distintos objetivos respecto a su participación en el programa, todas siguieron la misma ruta, empezando con un estudio de mercado para determinar las prioridades educativas de la población meta, continuando con el diseño del plan de estudios de acuerdo a la información obtenida luego del análisis de los resultados del estudio de mercado, y finalmente la puesta a prueba de al menos dos módulos. La gran cantidad de información que se generó de este modo proporcionó una sólida base que Microfinance Opportunities y Freedom from Hunger usaron para desarrollar un plan de estudios genérico basado en las experiencias reales de campo y para desarrollar la capacidad de las instituciones asociadas para realizar estudios de mercado y diseñar un plan de estudios para la educación de adultos.

La búsqueda de metodologías especializadas para la población objetivo de los programas de la Banca de las Oportunidades, la llevó a escoger este programa en el 2007 y en consecuencia realizó un contrato con Microfinance Opportunities mediante el cual se capacitó a 30 personas de entidades y gremios, todos interesados en la educación financiera y además, obtuvo la versión de los contenidos del PGEF ajustada al país, la cual puede ser consultada en la página web de la Banca de las Oportunidades: [www.bancadelasoportunidades.gov.co/ProgramasEspeciales/Programa deEducaciónFinanciera](http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/ProgramasEspeciales/Programa deEducaciónFinanciera)

Con el material de capacitación del PGEF, ajustado al contexto colombiano, “Banca de las Oportunidades realizó una convocatoria para contratar la logística del desarrollo del proyecto piloto, la cual fue adjudicada a Assenda S.A, para desarrollar el contenido de la cartilla del programa de Educación Financiera con base en la metodología de Microfinance Opportunities en 9 municipios con tres tipos de capacitación: Educación Financiera, Educación Financiera más Incentivo y Sólo Incentivo escogiendo de a tres municipios para desarrollar cada uno de los tipos de capacitación. Como se observa en la tabla 1.



**Tabla 1. Tipos de capacitación por municipio**

Municipio	Tipo Capacitación
Timaná	Educación Financiera
El Zulia	Educación Financiera
Ayapel	Educación Financiera
Necoclí	Educación Financiera e Incentivo
Gigante	Educación Financiera e Incentivo
Puerto López	Educación Financiera e Incentivo
Yacuanquer	Sólo Incentivo
Samaná	Sólo Incentivo
San Andres de Sotavento	Sólo Incentivo

Para los municipios de Educación Financiera y Educación Financiera más Incentivo se entregó a Assenda, la cartilla con los contenidos de un taller de 15 horas 15 minutos incluyendo los siguientes temas: Presupuesto, Ahorro 1, Ahorro 2, Deuda, Seguros y Repaso, para ser dictados en sesiones de 2 horas y 30 minutos con una sesión mensual aproximadamente, en un periodo de 6 meses. Para los municipios de Sólo Incentivo se desarrolló una cartilla con un contenido resumido para ser dictado en 2 horas y 35 minutos incluyendo temas de ahorro e Incentivo, suministrada a Assenda también por Banca de las Oportunidades.

Las cartillas contienen actividades que incluyen “historias, ejercicios, discusiones en grupos pequeños y dramatizaciones que convocan la participación activa de los participantes en el proceso de aprendizaje. Asimismo, promueven el trabajo en grupo y el intercambio de conocimientos entre los participantes de la capacitación. Conforme va leyendo, imagínese una sesión educativa activa, en ocasiones ruidosa, y divertida. El capacitador, no va a ser el único que hable, sino que será parte de un proceso de un aprendizaje dinámico”. (Microfinance Opportunities). El aprendizaje en adultos esta dado para que cada madre del programa aprenda dentro de una experiencia divertida y eficaz.



Los contenidos desarrollados en cada uno de los módulos se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Contenido Capacitaciones por módulos.

Sesiones	Pasos de la Sesión	Tiempo
<b>TALLER 1: PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA Y PRESUPUESTO (2 horas, 30 minutos)</b>		
1. ¿En qué consiste el programa (30 minutos)	1. Presentación de los participantes	10 min
	2. Presentar el programa “Siembra Bienestar Seguro”	5 min
	3. Explicar la estructura del curso	15 min
2. Qué es un presupuesto y cómo nos ayuda a ahorrar? (55 minutos)	1. Identificar los gastos y agruparlos por categorías	20 min
	2. Identificar ejemplos de fuentes de ingreso	10 min
	3. Explicar qué es un presupuesto y por qué es útil	25 min
3. Elabore un presupuesto (65 minutos)	1. Explicar los pasos para elaborar un presupuesto	20 min
	2. Elaborar un presupuesto	45 min
<b>TALLER 2: AHORRO - PRIMERA PARTE (3 horas, 5 minutos)</b>		
4. Ahorre regularmente (55 minutos)	0. Repaso del taller previo	10 min
	1. Definir el concepto de ahorro	5 min
	2. Identificar las dificultades para ahorrar	20 min
	3. Decidir cómo ahorrar	20 min
5. Elabore un plan de ahorros (60 minutos)		15 min
	1. Identificar las metas de ahorro	25 min
	2. Identificar como alcanzar las metas de ahorro	
	3. Elaborar su propio plan de ahorro	20 min
6. Compare los servicios de ahorro	1. Identificar los métodos de ahorro disponibles para la gente de esta comunidad	20 min



<b>(70 minutos)</b>	2. Conversar sobre las ventajas y desventajas de los distintos métodos de ahorro	20 min
	3. Determinar qué servicio de ahorro es más seguro	10 min
	4. Identificar qué es lo más importante a la hora de ahorrar	10 min
	5. Reflexionar sobre los servicios de ahorro que prestan los Bancos	10 min
<b>TALLER 3: AHORRO - SEGUNDA PARTE (2 horas, 35 minutos)</b>		
<b>7. Entender los términos de su cuenta de ahorro (90 minutos)</b>	0. Repaso de las sesiones educativas anteriores -	10 min
	1. Identificar las características de una cuenta de ahorros	20 min
	2. Identificar los términos y los beneficios de la cuenta de Familias en Acción	45 min
	3. Comparar la cuenta de "Familias en Acción" con una cuenta de ahorro tradicional	15 min
<b>8. Como Manejar su Cuenta de Ahorros (65 min)</b>	1. Practicar cómo llenar el formulario de retiros y consignaciones del banco	10 min
	2. Llevar control del dinero en su cuenta por medio de un cuaderno	15 min
	3. conocer el incentivo de ahorrar en el banco de este programa	15 min
	4. Entender qué es una tarjeta débito y cómo usarla en cajero automático	10 min
	5. Determinar cómo prevenir los riesgos asociados al uso de la tarjeta débito	15 min
<b>TALLER 4: DEUDA Y PROTECCIÓN AL CLIENTE (2 horas, 20 minutos)</b>		
<b>9. Mi dinero y el dinero de otros ¿Cuál es la diferencia? (55 minutos)</b>	0. Repaso del taller previo	10 min
	1. Presentar la sesión con una mini demostración	5 min
	2. Analizar la palabra préstamo e identificar las razones para pedir un préstamo	10 min
	3. Hablar sobre las responsabilidades asociadas a una deuda	10 min
	4. Establecer la diferencia entre el dinero propio y el prestado	20 min
<b>10. Préstamos</b>	1. Comparar dos historias sobre la expansión de un negocio	25 min



buenos y préstamos malos (35 minutos)	2. Describir préstamos buenos y préstamos malos	10 min
11. ¿Cuánta deuda puedo pagar? (35 minutos)	1. Analizar la capacidad de un solicitante de crédito para asumir un nuevo préstamo	25 min
	2. Desarrollar consejos para las personas que desean saber cuánto pedir prestado	10 min
12. Protección al Cliente (15 minutos)	1. Identificar cuáles son los derechos que tienen como clientes de instituciones financieras	5 min
	2. Identificar prácticas de protección por parte de los consumidores financieros	5 min
	3. Identificar los pasos para tramitar una queja por medio del Defensor de Cliente	5 min
<b>Taller 5: SEGUROS (2 horas, 10 minutos)</b>		
13. Ahorro, crédito y seguros para enfrentar emergencias (65 minutos)	1. Introducción a los riesgos y sus consecuencias	10 min
	2. Respuestas ante los riesgos: crédito y ahorros frente a emergencias	20 min
	3. Seguros y ahorros para emergencias	20 min
	4. Ventajas y desventajas de los ahorros y seguros frente a emergencias	15 min
14. Seguros: Funcionamiento y Conceptos (65 minutos)	1. Definición y funcionamiento del seguro	20 min
	2. Conceptos asociados a seguros	20 min
	3. Seguro de vida	15 min
	4. Seguro funerario	10 min
<b>TALLER 6: REPASO (2 horas, 5 minutos)</b>		
15. Repaso de presupuesto (20 minutos)	1. Recordar qué es un presupuesto y por qué es útil	5 min
	2. Elaborar un presupuesto	15 min
16. Repaso de ahorro (40 minutos)	0. Repasar el concepto de ahorro y reconocer dos formas que puede tomar nuestro ahorro	10 min
	1. Repasar técnicas de ahorro	10 min
	2. Recordar las ventajas de su ahorro en el Banco	5 min



	3. Responder a preguntas sobre el uso de la cuenta de ahorro y la tarjeta débito	15 min
17. Repaso de deuda (20 min)	1. Definición de préstamo y razones para pedir uno	10 min
	2. Ventajas y desventajas de recibir un préstamo	5 min
	3. Que debemos saber para pedir un préstamo	5 min
18. Repaso de seguros (25 minutos)	1. Repasar el concepto de seguro	5 min
	2. Repasar los conceptos básicos de seguros	10 min
	3. Repasar el concepto de seguro de vida	5 min
	4. Repasar el concepto de seguro funerario	5 min
19. Incentivo al ahorro (15 minutos)	1. Entre más ahorro más posibilidades de ganar	15 min
20. Hasta pronto (5 minutos)	1. Despedida y socialización.	5 min
<b>Tiempo Total del Programa de Educación Financiera</b>		<b>15h 15min.</b>

## 2. Desarrollo del proyecto.

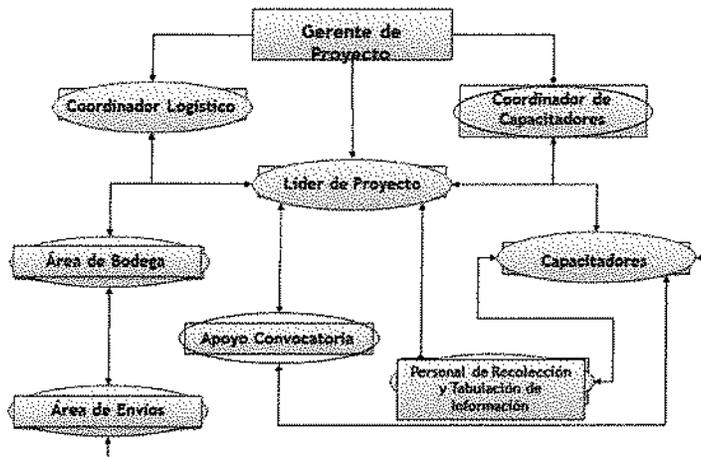
### 2.1. Planeación.

Para el desarrollo del programa se inició con la búsqueda del personal en Bogotá para coordinar el proyecto, luego se buscó a los capacitadores (de acuerdo al número de personas a capacitar en cada municipio) que fueran del municipio escogido para la capacitación o de municipios cercanos, que cumplieran con un perfil establecido por Assenda, para esto se tuvo en cuenta que fueran profesionales con habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y manejo de grupos.

El proyecto requirió organizar el equipo de trabajo de Assenda como se observa en la figura 1.

Figura 1. Organigrama de trabajo





Los capacitadores se buscaron utilizando la base de datos de Assenda en otros proyectos, una vez se depuraron las hojas de vida de las personas que cumplían con el perfil se realizó una entrevista y se expusieron las funciones a cumplir, encontrar personas que cumplieran con el perfil y que estuvieran disponibles fue una tarea difícil porque no hay mucha oferta para el perfil exigido; contratar personas de la región da oportunidad laboral y garantiza el compromiso y brinda el conocimiento necesario sobre la región para el buen desarrollo de las capacitaciones.

Se conformó un grupo de 23 capacitadores, 17 para los municipios con tipo de Educación Financiera y Educación Financiera más incentivo que recibirían capacitación en Bogotá y 6 capacitadores para los municipios con solo incentivo; la capacitación de estos últimos se realizaría en los respectivos municipios por el coordinador de capacitadores de Assenda, ya que el contenido para aprender es mucho más corto.

### 2.1.1. Capacitación a capacitadores

Para la apropiación de la metodología Assenda contrató directamente a Microfinance Opportunities y trajo a Bogotá una experta en la metodología de Educación para Adultos para capacitar a sus capacitadores, con el objetivo que el capacitador conociera y se apropiara del contenido en el “aprender haciendo”, el taller conduce al cambio de actitudes y comportamientos en la reflexión y acción al tema de las finanzas empezando por el capacitador.

Los 17 capacitadores fueron capacitados durante 7 días con jornadas desde las 8 am a las 6pm, en Bogotá en el Hotel Dan de la 103 con 15. Cada capacitador recibió la cartilla que se denomina “guía del capacitador” con los temas definidos por Banca de las Oportunidades para cada uno de los municipios a capacitar.

Los capacitadores para los municipios de solo incentivo fueron capacitados por el Coordinador de capacitadores de Assenda, con los mismos principios de la



metodología de Microfinance Opportunities, durante dos días en jornada de 8 a 6 pm, previamente al inicio de las capacitaciones.

Previendo que la programación de las capacitaciones no se fuera a ver afectada en la eventualidad que un capacitador se enfermara o renunciara, Assenda en cada una de las visitas a los municipios, antes de la reunión Introdutoria capacitó a personas de Back up, para reemplazar a los capacitadores cuando fuera necesario, por esto la programación siempre se desarrolló con normalidad dentro de las fechas y las sesiones establecidas.

Foto 1. Grupo capacitado por Assenda y Microfinances Opportunities.



Recibida la capacitación en Bogotá Assenda entregó a cada uno de los capacitadores la cartilla y un computador con conexión a Internet y con un programa que permitió transmitir en vivo las capacitaciones para poder hacer auditoria desde Bogotá por el Coordinador de capacitadores virtualmente en tiempo real, y realizar la retroalimentación necesaria con base en la metodología, el contenido y las relaciones interpersonales en los grupos de capacitadores.

El computador fue una herramienta muy importante porque permitió la comunicación constante y directa con cada uno de los capacitadores en los distintos municipios, permitiendo retroalimentar el proceso y el envío oportuno de la asistencia diaria en cada sesión.

La observación en vivo permitió hacer los ajustes necesarios y evaluar al capacitador en cada módulo con respecto a la metodología y el contenido, potenciando las habilidades y destrezas hacia la población objetivo, también Assenda vía telefónica se



comunicaba con las madres líderes y algunas madres titulares para conocer sus impresiones con respecto a la capacitación y el capacitador.

**Foto 2.** Entrega de cartilla a los capacitadores.



Teniendo en cuenta que los listados de las madres que pertenecen al programa era responsabilidad de Acción Social y que no fueron suministrados a tiempo, en algunos municipios los capacitadores renunciaron: Necoclí (2), El Zulia (2) y Ayapel (1); se reemplazan con los Back up de cada municipio y los conocimientos son reforzados dentro de la metodología de cascada de Microfinance Opportunities por otros capacitadores bajo la supervisión del coordinador de capacitadores de Assenda.

Los capacitadores requieren un acompañamiento no solo en lo que respecta a la metodología sino también aspectos personales y grupales para mitigar conflictos o tensiones que se generan en los grupos por competencia, por individualismo por demasiada inclusión en las problemáticas de las madres, algunos se deprimieron por no estar cerca de sus seres queridos ya que eran de municipios cercanos y llegaban a sentirse muy solos, contemplando la posibilidad de renunciar; esto no afectó las capacitaciones porque Assenda con su personal desde Bogotá acompañó y brindó las herramientas que les permitieran superar el “problema”.

Una vez la metodología y el contenido han sido apropiados por los capacitadores, se inicia la logística de los salones, diseño y fabricación de los materiales y búsqueda de proveedores para los refrigerios.

### **2.1.2. Salones, materiales y refrigerios.**



Para alquilar los salones Assenda tuvo que desplazarse a cada municipio y tener en cuenta que los salones deberían contar con buen espacio donde se pudieran realizar cómodamente las distintas actividades grupales que demandan las diferentes actividades incluidas en la cartilla de capacitación, debería contar con baños, sillas suficientes para el número de madres, mesas, iluminación, ventilación. Cada salón debería estar dotado con elementos de aseo como jabón y papel higiénico.

Esta fue una dificultad que enfrentó Assenda en la logística, encontrar salones, conseguir el espacio adecuado y hacer un alquiler solo por los meses que duraba el programa, ya que estos sitios generalmente no los alquilan por menos de un año.

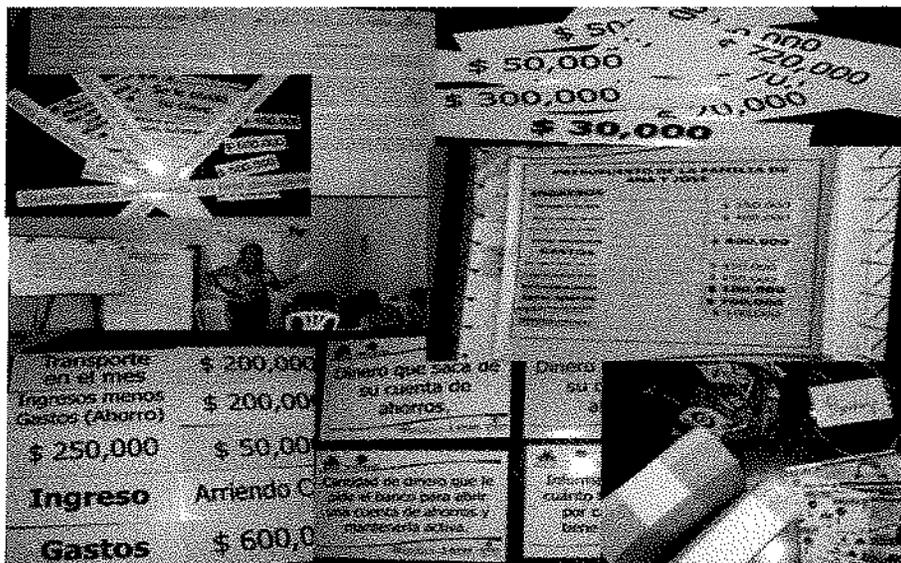
Como está definido en el contrato, Assenda suministró los materiales que se utilizaron en el proceso, estos se diseñaron y se elaboraron en Bogotá y posteriormente fue necesario realizar el envío a los lugares de capacitación; los materiales fueron enviados con anticipación, para que los capacitadores tuvieran tiempo de organizar y preparar el módulo respectivo.

Los capacitadores necesitan familiarizarse con los materiales porque la dinámica de la metodología requiere trabajar con muchas ayudas didácticas para facilitar el aprendizaje a personas donde su nivel de escolaridad es bajo, cada municipio contó con los materiales necesarios de cada sesión para el desarrollo de la cartilla incluyendo las evaluaciones que se aplicaban a las madres al inicio y final de cada capacitación, para medir el conocimiento previo y el conocimiento adquirido de cada madre con respecto al tema impartido y el resumen sobre cada módulo que se les entregó al final de la capacitación a cada madre.

Los resúmenes y las hojas de trabajo, las madres le dieron mucha importancia; con el resumen ellas mencionaron que les ayudaba a recordar lo visto en las capacitaciones y que además se lo daban a sus hijos y familiares para que lo leyeran y aprendieran. Con respecto a las hojas de trabajo como las metas a corto y largo plazo que ellas elaboraban en sus casas, las traían en la siguiente capacitación para pedir que se las corrigieran por esto es muy importante brindar estas herramientas de trabajo.

### Foto 3. Materiales





Assenda contrató con proveedores locales el refrigerio (un producto sólido y uno líquido) que se le entregó a cada madre que asistió en cada uno de los módulos. Para el refrigerio se tuvo en cuenta que el producto fuera fresco y que tuviera empaque de fábrica.

### 2.1.3. Proceso de convocatoria

La logística de la convocatoria fue definida desde el inicio del contrato en el cual se determinó que Assenda recibiría del programa “Familias Acción” a través de Banca de las Oportunidades el listado de madres de cada municipio, los listados fueron entregados con la siguiente información: nombres y Apellidos, Número de Cédula, Vereda o Ubicación de la madre titular, Número Celular, madre líder y sus madres titulares, adicionalmente Acción Social se compromete a realizar la convocatoria a través del Enlace municipal a las madres líderes y estas a su vez a sus madres titulares.

Con esta información Assenda organizó los listados en grupos de máximo 30 madres y en tres horarios de capacitación: Mañana 8:00 - 10:30 AM; Medio día 11:00 AM - 1:30 PM y Tarde 2:30 - 5:00 PM), el cronograma se organizó teniendo en cuenta el nombre de la madre líder y los nombres de sus madres titulares a cargo, se asignó un código de grupo (para tabular la información y ubicar a una madre en particular cuando se requiriera), la ubicación de los salones en la cabecera municipal, el horario, fechas, y el capacitador, teniendo en cuenta que es a través de la madre líder que cualquier comunicación debe llegar al resto, por esto en cada uno de los municipios se realiza una reunión introductoria con cada una de ellas para que con anticipación conozcan y motiven a sus madres a cargo; para esto Assenda debía contar con la información de los listados con anticipación para ser entregados el día de la reunión introductoria para que las madres líderes contaran con algunos días antes para convocar a sus madres titulares a la capacitación inicial, pero esto en los municipios de Necoclí,



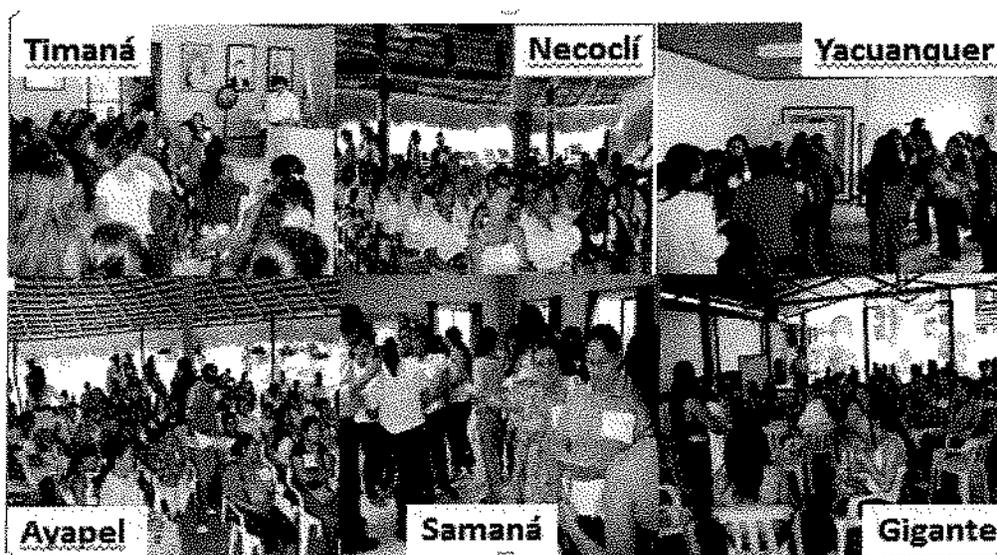
Puerto López y San Andres de Sotavento no se dio, los motivos se detallan en la sección por municipios.

#### **2.1.4. Reunión introductoria a madres líderes, funcionarios de Acción Social y Banco Agrario.**

Para dar a conocer el programa a las autoridades de cada municipio, al Banco Agrario, al Enlace y motivar a las madres líderes se realizaron reuniones en cada uno de los municipios con la asistencia del Alcalde, Gerente del Banco Agrario, Banca de las Oportunidades, Coordinador regional de Acción Social, Enlace Municipal, Gerente de proyecto de Assenda, Coordinador de capacitadores de Assenda, los capacitadores y cada una de las madres líderes que pertenecen al programa de Familias en Acción.

Se realizó una reunión inicial con el personal del Banco Agrario para informar y dar a conocer el proyecto piloto, seguido de la capacitación introductoria a las madres líderes con acompañamiento de los funcionarios mencionados, para que vivieran la experiencia y conocieran la metodología y el contenido que recibirían las madres, haciendo entrega del cronograma para que con anticipación comenzaran el proceso de convocatoria de las madres titulares. En cada una de estas capacitaciones las madres quedaron muy contentas, reconociendo la importancia de que sus madres titulares recibieran capacitaciones sobre estos temas para mejorar su calidad de vida, por último aprovechando la visita en cada municipio Assenda refuerza con el coordinador de capacitadores a cada uno de los capacitadores en el contenido de la cartilla y la metodología en Educación en Adultos.

Foto 4. Madres líderes.



El proceso de convocatoria que quedó a cargo de Familias en Acción a través del Enlace Municipal, se reforzó desde Bogotá vía telefónica por Assenda contactando a cada una de las madres líderes.

En la práctica los listados recibidos de los municipios de Necoclí y Puerto López estaban incompletos y sin digitar; el municipio de San Andres de Sotavento los listados Assenda los recibe completos pero mes y medio después de la reunión introductoria, esto hizo que se dieran retrasos de tiempo en las fechas de inicio de los talleres. Con la ayuda de los capacitadores los listados se digitaron para poder dar inicio a la logística de las convocatorias.

En la siguiente tabla se observa las fechas de las reuniones introductorias y las fechas de inicio y terminación de capacitaciones en cada municipio.

**Tabla 3. Fechas de Introductorias e Inicio y terminación de capacitaciones.**

Municipio	Fechas de Introductorias	Fecha de Inicio Capacitaciones	Fechas de terminación de capacitaciones
Timaná	22 de Junio de 2010	28 de Junio de 2010	1 de Diciembre de 2010
El Zulia	07 de Julio de 2010	14 de Julio de 2010	21 de Diciembre de 2010
Puerto Lopez	09 de Julio de 2010	21 de Septiembre de 2010	8 de Febrero de 2011
Ayapel	13 de Julio de 2010	21 de Julio de 2010	13 de Enero de 2011
Necoclí	16 de Julio de 2010	01 de Septiembre de 2010	21 de Febrero de 2011
Villagarzón	23 de Julio de 2010	Se Cancelada y se reemplaza por Gigante	
Gigante	13 de Septiembre	17 de Septiembre de 2010	10 de Febrero de 2011
Yacuanquer	05 de Agosto de 2010	11 de Agosto de 2010	3 de Septiembre de 2010
Samaná	10 de Agosto de 2010	17 de Agosto de 2010	7 de Septiembre de 2010
San Andrés de Sotavento	12 de Agosto de 2010	19 de Octubre de 2010	29 de Diciembre de 2010



En la reunión introductoria en el municipio de Villagarzón del departamento del Putumayo, el programa no recibe el apoyo de la primera autoridad del municipio, por este motivo Banca de las Oportunidades decidió reemplazar el municipio por el de Gigante en el departamento del Huila.

## Conclusiones.

- La capacitación introductoria es importante porque motiva y genera compromisos en las madres líderes y en las autoridades municipales.
- Para una efectiva capacitación es necesario contar a tiempo con la información de las personas a capacitar para no generar retrasos en la programación.
- Es necesario que la información este completa y actualizada para poder organizar los grupos de madres teniendo en cuenta la ubicación donde viven, esto es indispensable para establecer el horario al cual deben ser citadas.
- Los materiales de capacitación se deben diseñar para que sean duraderos y resistentes ya que existe una alta manipulación de los materiales por parte de las madres.
- Es muy importante que los salones cuenten con buen espacio, luz y ventilación para el buen desarrollo de las actividades de la capacitación e interacción de las madres y el capacitador.
- El refrigerio es una compensación a las madres por el esfuerzo que hacen por asistir a las capacitaciones por esto es muy importante brindarlo en cada capacitación.
- En las regiones se valora que al contratar personal se tenga en cuenta a las personas que viven allí, pues se generan fuentes de ingresos en regiones donde la oferta laboral no es muy amplia, en este sentido el compromiso y la dedicación de las personas que se contratan se refleja en el buen desempeño laboral, así mismo el conocimiento sobre la región en sitios apartados de la fuente directa como son los capacitadores es muy valioso, porque permiten tener el punto de vista de lo que sucede en cada sitio que desde Bogotá es muy difícil contemplar.
- Para llegar a más madres en distintos municipios del país se requiere hacer uso de tecnologías para que la información llegue masivamente.
- El resumen entregado a cada madre al final de cada módulo es importante para el repaso de los conocimientos.

