

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACION**



**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACION PARA ANTIGUOS ESTUDIANTES**  
**NO GRADUADOS**

**MEMORIA INSTITUCIONAL**

**LAS HABILIDADES EDUCATIVAS Y SU INFLUENCIA EN EL**  
**DESARROLLO LABORAL DEL PERSONAL DE CRECER**  
**(Sucursal Cochabamba)**

**Para optar el Grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación**

**POSTULANTE: Héctor Canaviri Vargas**

**TUTOR: Emilio Oros Méndez PhD.**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2019**

# ÍNDICE

3. PRESENTACIÓN .....	1
4. JUSTIFICACIÓN .....	3
5. OBJETIVOS .....	4
A) OBJETIVO GENERAL .....	4
B) OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
6. MARCO CONTEXTUAL E INSTITUCIONAL.....	5
6.1. CIUDAD DE COCHABAMBA.....	5
6.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE CRECER IFD .....	5
6.1.1.1 CRÉDITO CON EDUCACIÓN RURAL CRECER IFD .....	6
6.1.1.2. INFRAESTRUCTURA.....	9
6.1.1.3. PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	10
6.1.1.4. PERSONAL OPERATIVO EN LAS AGENCIAS.....	10
6.2. ASESORES DE CRÉDITO Y EDUCACIÓN ACES.....	11
6.2.1. ASESORES DE CRÉDITO INDIVIDUAL ACIS.....	12
6.2.2. FORMACIÓN ACADÉMICA DEL PROFESIONAL DE CRECER IFD.....	12
6.2.3. ASOCIADOS O CLIENTES .....	13
6.3. AREA DE DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	15
7. REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS .....	17
7.1. LEY FINANCIERA .....	17
7.1.1. ASFI .....	18
7.1.1.1. NORMAS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES .....	19
7.1.1.2. EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA .....	21
7.1.1.3. ENSEÑANZA APRENDIZAJE.....	23
7.1.1.4. EDUCACIÓN DE ADULTOS ANDRAGOGIA .....	24
7.2. CAPACITACIÓN .....	27
7.2.1. FACILITACIÓN .....	28
7.2.2.2. EL FACILITADOR.....	29
7.2.2.3. TÉCNICAS DE FACILITACIÓN .....	33

7.2.2.4 ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA UN BUEN DESARROLLO.....	38
7.3. LA ORGANIZACIÓN .....	40
7.3.1 CLIMA LABORAL .....	41
7.3.2 ROL DE LA ORGANIZACIÓN .....	45
8. REFERENTES METODOLÓGICOS .....	48
9. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL .....	50
CAPÍTULO 1: CONTEXTO LABORAL Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
LABORAL .....	52
CAPÍTULO 2: DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA/ DESCRIPCIÓN DE	
UN CASO DE ESTUDIO REAL.....	60
CAPÍTULO 3: PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.....	62
CAPÍTULO 4: EVALUACIÓN .....	71
10. CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS .....	73
11. BIBLIOGRAFÍA .....	77
12. ANEXOS .....	79

### **DEDICATORIA**

*El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.*

*A mi madre y padre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos logre llegar hasta aquí. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo.*

*A mi familia y mi hija por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.*

### **AGRADECIMIENTO**

*A la Carrera Ciencias de la Educación a sus docentes que brindaron sus conocimientos para mi formación profesional.*

*A la Institución CRECER IFD, a su personal y las clientes que me brindaron el apoyo y lograron que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.*

### **3. PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de memoria institucional se concentra en el personal de la sucursal Cochabamba donde he estado desarrollando mis funciones en el área de Servicios de Desarrollo, contribuyendo con la formación y fortalecimiento de Asesores de Crédito y Educación (ACEs) y Asesores de Crédito Individual (ACIs) y asociados de manera directa mediante talleres de capacitación, elaboración de materiales educativos, guías metodológicas para la realización de talleres.

Al mismo tiempo el documento sistematiza la experiencia de las acciones realizadas en el ámbito educativo de la institución, por ello tiene una visión integral, pues integra los servicios crediticios con los servicios de desarrollo. Todos los elementos tienen su valía en sentido de que realzan la función de uno con respecto a otro. Es decir, las acciones realizadas a lo largo del desempeño laboral son importantes en los procesos de la organización, pues de ella depende, las relaciones positivas, efectivas entre los miembros que la componen, pero además brindar servicios educativos de calidad.

Con respecto a las funciones encomendadas en la institución, es importante destacar que este es un factor importante, pues, permitió crear entre los miembros una buena vecindad, además de hacer del espacio físico un lugar agradable para el desarrollo de las funciones educativas, sin embargo, para tal efecto se requieren de ciertas competencias técnicas que permitan el logro efectivo de lo propuesto. La organización de hecho es compleja, pues en ella se encuentran personas diferentes, cada una con objetivos personales, sin embargo, a ella se interpone el objetivo mayor que es de la organización.

El presente trabajo tiene el realce necesario, porque considera importante el rescatar las experiencias laborales, los mismos, que pueden ser utilizados como un diagnóstico, para mejorar el trabajo en la organización y de esta manera, pueda seguir mejorando sus servicios educativos. Institucionalmente existen programas de capacitación para fortalecer las habilidades de facilitación en el personal, también existen talleres con clientes o asociados para realizar procesos educativos y pedagógicos.

El apoyo al desarrollo de estas habilidades durante este tiempo permitió sin duda mejorar los niveles de productividad y al mismo tiempo brindar servicios educativos de calidad. A decir de las habilidades duras, los colaboradores que llegan a la organización, vienen cargados de conocimientos recibidos a lo largo de su formación, pero además a lo largo de su vida misma, sin duda, algunos con mejores competencias que otros en el desarrollo de sus habilidades en el ámbito educativo por su formación profesional.

En ese sentido y la experiencia vivida en ese contexto se ve la necesidad de recuperar los aprendizajes para compartir el mismo en la institución y fuera de ella. Como se dio dando el proceso educativo de formación de habilidades de facilitación al personal que no contaba con estas competencias, si bien es cierto cuentan con bastante conocimiento, pero no con las estrategias de enseñanza.

Este marco general se ve completado con la filosofía y orientaciones suministradas por el informe que en 1996 realizó para la UNESCO una comisión de expertos presidida por Jacques Delors. En este informe, titulado «*La educación encierra un tesoro*», se afirma que “la educación para el siglo XXI ha de estructurarse en torno a cuatro pilares básicos que son aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser”<sup>1</sup>. Haciendo eco de este informe la propuesta en el presente trabajo se focaliza en estos pilares, para fortalecer el componente educativo dentro la institución. Haciendo énfasis en el aprender a conocer y aprender hacer.

En ese entendido el presente trabajo recupera la experiencia adquirida, la misma se divide en; Justificación, objetivos, marco contextual e institucional, referente normativo y teórico, referentes metodológicos, descripción del desempeño académico laboral, contexto laboral y descripción de la actividad laboral, determinación y análisis del problema/o descripción de un caso de estudio real, propuesta de soluciones, evaluación y conclusiones y alternativas.

---

<sup>1</sup> Jacques Delors. *La Educación encierra un Tesoro*. Ed. SANTILLANA/UNESCO, Barcelona. 1996. Pp. 18

#### 4. JUSTIFICACIÓN

El hombre aprendió a caminar y ahora viene saltando de planeta en planeta versa un poema. En ese sentido y en una época en el cual los adelantos están a la orden del día, es imprescindible la aplicación de estrategias que coadyuven al desarrollo positivo de los seres humanos.

Los centros formativos han sido, es y seguirán siendo instituciones formadoras de conocimientos, valores, relaciones sociales, etc. Sin embargo como menciona Toffler (...) “no podemos encerrar el mundo embrionario del mañana en los cubículos convencionales del ayer” (...)<sup>2</sup>. Es decir que estos centros aún no están preparados para formar al nuevo ser del futuro de manera integral, brindando mayor esfuerzo y dedicación a la transmisión de conocimientos y se deja de lado la formación personal, social de los individuos.

Si bien es cierto los nuevos paradigmas pretenden desarrollar de manera integral a los seres humanos, los mismos planteados en diferentes contextos, en la actualidad debido a diferentes factores no sucede. Las relaciones por ejemplo aún son verticales, las metodologías reproductoras.

Es en este ámbito de desarrollo donde ponemos en práctica todo lo aprendido en la carrera, para que el mismo sea un inicio de nuevas prácticas para mejorar los procesos educativos y sea insumo para los nuevos educadores. Buscando desarrollar habilidades educativas en asesores que brindan y desarrollan sesiones educativas.

Creemos importante rescatar y sistematizar el proceso educativo realizado durante estos años en la organización, pues, no lo han estado haciendo, o haciendo de manera implícita no sistemática. Al mismo tiempo creemos que el desarrollo de esta memoria contribuirá a mejorar y ajustar procesos.

---

<sup>2</sup> Tofler, Alvin. La tercera Ola, Ed. PLAZA & JANES, Barcelona, 1981. Pp. 18



## **5.- OBJETIVOS DE LA MEMORIA INSTITUCIONAL**

### **a) Objetivo general**

Recuperar las estrategias educativas aplicadas en los procesos educativos dentro la institución para mejorar, servicios educativos en la sucursal de **CRECER** Cochabamba.

### **b) Objetivos específicos**

Sistematizar la información de las acciones realizadas para contar con un documento que permita el apoyo al desarrollo de las habilidades de facilitación.

Establecer la importancia de la memoria institucional, como inicio de futuras acciones para mejorar los procesos educativos en la organización.

Rescatar en el personal antiguo de la institución sus historias sobre la evolución del componente educativo y plasmarlo como parte de la memoria institucional, que nos permita evaluar lo positivo del trabajo realizado.

## **6. MARCO CONTEXTUAL E INSTITUCIONAL**

### **6.1. Ciudad de Cochabamba**

El departamento de Cochabamba que cubre 391 km<sup>2</sup>. Según proyecciones poblacionales a 2016, el departamento de Cochabamba cuenta con 1.916.000 habitantes, de este total 960.000 son mujeres y 956.000, hombres; de cada 100 personas 69 viven en área urbana y 31, en área rural, informó el Instituto Nacional de Estadística (INE 2016), el 50.1% son mujeres y 49.9% son hombre. De la población total el 69.1% habita en el área urbana y un 30.9% en el área rural.

De acuerdo con proyecciones de población, 32% de la población tiene entre 29 y 59 años y 26% se encuentra entre 0 y 11 años.

Con relación a la educación según el censo de Población y Vivienda 2012 el alfabetismo alcanza el 94% donde 91.7% corresponde a las mujeres y 97.6% a los hombres en comparación con el censo del 2001 se ve que existe un repunte significativo de 9 puntos porcentuales. El nivel de instrucción alcanzado se encuentra en el nivel primario en 29.8% y el nivel secundario 34.6%, la asistencia escolar esta en 87.8%, donde la relación hombre mujer es muy bajo; 87.7% mujeres y 87.8% hombres. Los años promedio de escolaridad de la población de 19 años es de 8.2% mujeres y 9.4% hombres. En la gestión 2012 la asistencia a centros educativos de 6 a 19 años es del 87.88%, el 34.6% de la población de 19 años logro concluir el nivel secundario.

Según el censo 2012 la población con empleo llega a 802.681 individuos mayores de 10 años o más. La población que indica tener un ingreso por cuenta propia es de 380.835, 272.431 son asalariados, 21.550 son empleadores o socios, 3.965 son cooperativistas de producción 31,931 son trabajadores familiares y 91.969 no especifican.

#### **6.1.1. Antecedentes Históricos de Crecer IFD**

Por los años 80 llega a Bolivia la ONG norteamericana llamada, “FREEDOM FROM HUNGER” (FFH), que traducido al español significa “LIBRES CONTRA EL HAMBRE”

Fundada en 1946, ofrece soluciones innovadoras y sostenibles para la lucha contra el hambre y la pobreza crónica. Desde 1988 el sistema de micro finanzas se convierte para FFH en un vehículo para llegar a más personas.

Enfoca en que las personas más necesitadas tengan acceso a servicios micro financieros, salud y capacitación y así alcanzar seguridad alimentaria para sus familias. Inicia el trabajo con la conformación de grupos denominándolos Banca Comunal, la misma tenía tres propósitos; mejorar conocimientos, actitudes y comportamientos.

El vehículo para lograr estos cambios, sin duda es la educación por ello incorpora en su metodología, Crédito con Educación de donde surge el nombre, con el que actualmente se lo conoce.

Estrategia distintiva desarrollada por FFH para la prestación de servicios micro financieros integrados a servicios adicionales. Consiste en un programa que integra las micro finanzas con servicios de educación no formal. Crédito con Educación se inspira en el diálogo y está dirigida a personas de escasos recursos de las áreas rurales (preferentemente) con temas relevantes como: negocios, las finanzas, la salud y nutrición. Crédito con Educación se constituye es un espacio social, económico y educativo que permite desarrollar el liderazgo, seguridad y autoestima de los/las participantes

Los programas prácticos de educación para jóvenes y adultos de FFH permiten promover una mejor salud, nutrición, manejo de negocios y administración del dinero. Usando el diálogo, historias, canciones, demostraciones e imágenes, mensajes de texto, marketing social y otros donde los participantes adquieren conocimientos y habilidades prácticas.

#### **6.1.1.1 Crédito con Educación Rural Crecer IFD**

##### **Sucursal Cochabamba**

Crédito con Educación Rural, Institución Financiera de Desarrollo (CRECER IFD)  
Dirección: Avenida Simón López N° 177 entre Calle Enrique Arce, Zona Cala Cala  
Teléfono: 4-4662441  
Fax: 4-4662441

El año 1994 se acuña y adopta el nombre CRECER y nace FFH-CRECER, centrando su trabajo en los departamentos de La Paz y Cochabamba el apoyo financiero otorgado por PROCOSI y PLAN International fortalece el trabajo de la institución.

En 1999 se constituye legalmente la nueva asociación civil boliviana denominada CRECER-Crédito con Educación Rural. Cuenta con una asamblea constituida por ocho miembros y un consejo formado por tres directores. A partir de entonces es dirigido por profesionales bolivianos.

Crédito con Educación Rural Institución Financiera de Desarrollo (CECER IFD), cuenta con más de 20 años de experiencia en microfinanzas, se consolidó como una de las más importantes a nivel nacional e incluso en Latinoamérica, así lo avalan las últimas Calificaciones de Riesgo y Desempeño Social.

Crédito con Educación Rural Institución Financiera de Desarrollo (CRECER IFD) brinda servicios financieros y de desarrollo, principalmente a mujeres de escasos recursos económicos con el objetivo de ayudar a mejorar su calidad de vida y darles la oportunidad de formar parte del aparato productivo económico y social del país.

EL 9 de septiembre de 2016 Crédito con Educación Rural Institución Financiera de Desarrollo (CRECER IFD) logra la licencia de Funcionamiento otorgado por la ASFI, el mismo permitirá diversificar los servicios financieros y de desarrollo, beneficiando y respondiendo de mejor manera a los clientes con la que se trabaja.

#### **a) Servicios de Desarrollo**

Brindar servicios de desarrollo con calidad y calidez articulados al servicio crediticio, en áreas que permitan el desarrollo personal y familiar, en respuesta a las necesidades de nuevos conocimientos y prácticas (integrales) de sus clientes, brindando servicios innovadores de calidad, que orienten y promuevan una mejor calidad de vida.

CRECER IFD promueve mediante sus servicios de desarrollo generar conocimientos, valores y prácticas que coadyuven al crecimiento personal, lo cual con lleva a un mejoramiento en la calidad de vida, incrementando además oportunidades financieras en equilibrio con su formación y empoderamiento personal.

Los Servicios de Desarrollo en CRECER IFD velan por el bienestar educativo de sus asociados, elaboran módulos educativos con diferentes temáticas y contenidos acorde a las necesidades de sus clientes además estos tienen que estar relacionados con la misión y visión institucional. La metodología educativa que aplica en sus procesos de enseñanza aprendizaje se basa en activa participativa, en el marco de la educación de adultos.

Todo este proceso educativo permite el análisis, la reflexión, la puesta en común de experiencias y la búsqueda de acciones y prácticas que mejoren la calidad de vida de los asociados (clientes). Se desarrollan sesiones de aprendizaje que respeten el idioma nativo y las prácticas culturales (salvo aquellas que vayan en contra del bienestar y salud familiar). Esta función social está orientada a contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país a través de la oferta integral de servicios financieros y de desarrollo humano.

#### **b) Servicios Financieros**

Los servicios financieros ofertados por CRECER IFD, son variados, sin embargo, la característica principal es el producto crediticio de la Banca Comunal, metodología donde además se realizan los procesos educativos. Además de este producto la institución cuenta con el crédito individual donde tiene productos como:

- Crédito individual de comercio
- Crédito individual de consumo
- Crédito individual de salud
- Crédito individual Productivo
- Crédito individual educativo

Entre otros. Además de tener el pago y cobro de servicios auxiliares. Actualmente en crédito individual también se están desarrollando sesiones educativas, con el propósito de brindar conocimiento e información a este grupo de personas.

### **MISION, VISION Y VALORES**

MISION	Brindar con excelencia y calidez productos financieros integrados a servicios de desarrollo, para mejorar la calidad de vida preferentemente de las mujeres y sus familias
VISION	Ser una entidad microfinanciera líder, reconocida por su compromiso de proporcionar a las mujeres y a sus familias, oportunidades para una vida mejor
VALORES	<p>Nos distingue la honestidad e integridad, el respeto y la humildad en todas nuestras relaciones entre personas.</p> <p>Nos une la lealtad con la visión y misión institucional y el compromiso con la búsqueda incansable de la inclusión social y la equidad de genero</p> <p>Actuamos con perseverancia, apertura al cambio y aprendizaje permanente, para ser cada día mejores.</p>

#### **6.1.1.2. Infraestructura**

Como mencionamos anteriormente la sucursal de Cochabamba cuenta con nueve agencias todas ellas implementadas con los requerimientos solicitados por la ASFI, cada agencia cuenta con salas para reuniones con las asociadas ambientes para el personal operativo (asesores de

banca comunal y crédito individual) cuenta con el equipamiento necesario para el desarrollo efectivo de las funciones laborales.

### 6.1.1.3. Personal Administrativo

La Sucursal de CRECER IFD en Cochabamba cuenta con 32 funcionarios los mismos cumplen diferentes funciones de acuerdo al área donde se encuentran de los cuales 19 son varones y 13 mujeres.

Como se observa en el cuadro siguiente:

AREAS	N° DE FUNCIONARIOS		
	Varón	Mujer	Total
GERENCIA	1		1
CARTERA	1	1	2
FINANZAS	3		3
SERVICIOS DE DESARROLLO	2		2
FABRICA DE CREDITOS	5	2	7
RIESGOS		1	1
AUDITORIA		1	1
LEGAL		2	2
RECURSOS HUMANOS		1	1
SUPERVISORES	7	1	8
SECRETARIA		1	1
MENSAJERIA		1	1
TECNOLOGIAS	1		1
NORMALIZADOR	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>32</b>

### 6.1.1.4. Personal Operativo en las Agencias

La sucursal Cochabamba cuenta con 9 agencias distribuidas en diferentes sectores del departamento, cada agencia cuenta con funcionarios de acuerdo al tamaño de la misma, está conformado por un jefe de agencia, jefe operativo, asesores de banca comunal asesores de crédito individual, auxiliares de agencia, y cajeros como se muestra en el cuadro:

AGENCIA	JEFE DE AGENCIA	JEFE OPERATIVO	ASESORES DE BANCA COMUNAL	ASESORES DE CREDITO INDIVIDUAL	AXILIARES	CAJEROS
PUNATA	1	1	4	3	2	1
QUILLACOLLO	1	1	7	2	3	2
SACABA	1	1	5	2	2	1
LORETO	1	1	8	2	3	2
IVIRGARZAMA	1	1	5	2	2	1
CENTRAL	1	1	7	3	2	2
VILLA TUNARI	1	1	6	6	3	1
COLOMI	1	1	1	2		1
ENTRE RIOS	1	1	3	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>12</b>

## 6.2. Asesores de Crédito y Educación (ACEs)

Los asesores de crédito y educación (ACEs) llevan así su nombre debido a que son los que interactúan de manera directa con los beneficiarios, es decir con la clientela de banca comunal. El trabajo que ellos tienen, es el de formar grupos de mujeres y administrarlos por periodos comprendidos entre 4 a los 12 meses los mismos llamados ciclos. En la sucursal de Cochabamba el grupo de ACEs, está compuesto de la siguiente manera:

AGENCIA	Nº DE ACEs		
	Mujer	Varón	Total
PUNATA	2	2	4
QUILLACOLLO	4	3	7
SACABA	3	2	5
LORETO	5	3	8
IVIRGARZAMA	2	3	5
CENTRAL	4	3	7
VILLA TUNARI	2	4	6
COLOMI		1	1
ENTRE RIOS	3		3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>46</b>



#### 4.2.1. Asesores de Crédito Individual (ACIs)

Con relación a los asesores de crédito individual (ACIs), estos están encargados de la otorgación de préstamos de manera personal, el mismo está compuesto de la siguiente manera:

AGENCIA	N° DE ACIs		
	Mujer	Varón	Total
PUNATA	2	2	4
QUILLACOLLO		2	2
SACABA		2	2
LORETO	1	1	2
IVIRGARZAMA	1	1	2
CENTRAL	2		2
VILLA TUNARI	2	4	6
COLOMI	1	1	2
ENTRE RIOS		2	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>24</b>

#### 6.2.2. Formación Académica del Profesional de Crecer IFD

CRECER IFD cuenta en su composición con una variedad de profesionales, de acuerdo al área en el que se desempeñan. Sin embargo, en el trabajo exclusivo de los asesores de banca comunal y asesores de crédito individual, estos tienen formación profesional diferente habiendo en la actualidad un incremento en profesionales del área financiera.

En los primeros años de la institución, esta contrataba personal que tenga competencias de manejo de grupos y conocimiento de temas coyunturales, a estos profesionales posteriormente se los capacitaba en el manejo de las finanzas y manejo crediticio. En la actualidad en la contratación de asesores de banca comunal se sigue aceptando a profesionales de áreas sociales con un incremento a profesionales con formación financiera, en crédito individual una mayoría son de estas áreas.

En el siguiente cuadro se observa el perfil profesional del grupo de trabajo; Asesores de Crédito y Educación y Asesores de Crédito Individual.

PERFIL PROFESIONAL EN CRECER IFD					
ASESORES DE CREDITO Y EDUCACION					
AREA	FINANCIERA	SOCIAL	EDUCATIVA	AGRONOMICA	SALUD
	32	3	2	8	1

Como se puede observar existe una supremacía del área financiera, seguida de la agronómica. En educación solo se cuenta con dos profesionales.

PERFIL PROFESIONAL EN CRECER IFD					
ASESORES DE CREDITO INDIVIDUAL					
AREA	FINANCIERA	SOCIAL	EDUCATIVA	AGRONOMICA	DERECHO
	19	1	0	3	1

Sucede lo mismo en crédito individual, de los 24 ACIs 19 son del área financiera.

### 6.2.3. Asociados o Clientes

CRECER IFD, tiene alrededor de 200.000 mil clientes a nivel nacional distribuidas en crédito de banca comunal y crédito individual. En la sucursal de Cochabamba llega a 25072 clientes como muestra el cuadro.

AGENCIA	N° DE CLIENTES		
	Banca Comunal	Crédito Individual	Total
PUNATA	1606	536	2142
QUILLACOLLO	3341	328	3669
SACABA	2246	242	2488
LORETO	3854	348	4202
IVIRGARZAMA	2253	303	2556
CENTRAL	3210	396	3606
VILLA TUNARI	2936	1031	3967
COLOMI	375	334	709
ENTRE RIOS	1403	330	1733
<b>TOTAL</b>	<b>21224</b>	<b>3848</b>	<b>25072</b>

Siendo las agencias más grandes; Loreto, Villa Tunari y Quillacollo. Los clientes de CRECER IFD, son personas del área rural, peri urbana y urbana de las ciudades, el propósito es brindarles mediante los servicios que ofrece la institución, la posibilidad de crecer de manera económica y educativa.

Los objetivos y la razón de ser de la institución están dirigidos a la búsqueda del bienestar de los asociados y sus familias. Entendiendo que la mejor forma de garantizar y mejorar las condiciones de vida de las familias es a través de un sistema integrado de servicios financieros y educativos que apoyen al desarrollo autónomo del núcleo familiar. De ahí que un crédito no se piensa como una solución en sí mismo sino como un incentivo para promover las actividades económicas de las mujeres, paralelamente a su crecimiento personal, con la información brindada mediante los servicios educativos.

Históricamente la institución está enfocada en el apoyo y crecimiento de la mujer en los últimos tiempos también ha estado permitiendo la participación de varones en la banca comunal, sin embargo, en crédito individual tiene una participación mayor en determinadas agencias, como muestra el siguiente cuadro.

AGENCIA	N° DE CLIENTES POR GENERO				
	Banca Comunal		Crédito Individual		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
PUNATA	283	1323	280	256	2142
QUILLACOLLO	480	2861	122	206	3669
SACABA	379	1867	150	92	2488
LORETO	682	3172	148	200	4202
IVIRGARZAMA	590	1663	182	121	2556
CENTRAL	612	2598	196	200	3606
VILLA TUNARI	654	2282	735	296	3967
COLOMI	62	313	282	52	709
ENTRE RIOS	326	1077	187	143	1733
<b>TOTAL</b>	<b>4068</b>	<b>17156</b>	<b>2282</b>	<b>1566</b>	<b>25072</b>

CRECER IFD parte del reconocimiento de que se puede ejercer poder en diferentes ámbitos, y uno de ellos es precisamente en la Banca Comunal donde se valora las experiencias de las mujeres, en lo personal y colectivo.

El poder tiene muchas caras, muchas formas de ejercerse, la manera en que las socias se involucran en las actividades de su Asociación Comunal, el adquirir responsabilidades, compromiso con el trabajo, permiten procesos que ayudan a fomentar a que las socias eleven su autoestima, autoconfianza, individual y grupal, es decir que es un espacio donde se propicia el empoderamiento de sus socias con la finalidad de mejorar no solamente los ingresos económicos, sino también el tomar decisiones, resolver problemas, lograr objetivos colectivos, la confianza y el reconocimiento de su propio valor y capacidades e incremento de autoestima.

Por tal motivo la responsabilidad institucional es esencialmente social y el trabajo se complementa de manera dinámica, lo financiero y lo educativo, creando un espacio de interacción y empoderamiento de parte de las asociadas. Los servicios ofertados no son verticales; se abren espacios y oportunidades para que las personas que se adscriban a la organización, construyan sus propios vínculos internos en ambos planos, el educativo y el financiero.

### **6.3 Área de desempeño profesional**

Participar en los procesos de planificación operativa y elaboración del presupuesto. Planificar y Organizar el trabajo del Área en la Sucursal, velando por el cumplimiento del Plan Operativo Anual.

Analizar los reportes de Servicios de Desarrollo a nivel de la Sucursal, Agencias, Asesores y clientes con el fin de controlar la ejecución de los planes y metas del Área, proponiendo acciones para el logro de las mismas.

Elaborar, ejecutar, controlar y hacer ajustes pertinentes al plan de supervisión capacitante al personal responsable de la entrega de servicios de desarrollo.

Recopilar información de la clientela, en los procesos de supervisión, respecto a los servicios de desarrollo (trato de los proveedores de salud, servicios educativos y otros); incorporando acciones que aseguren la mejora continua de la entrega de servicios de desarrollo.

Diseñar y ejecutar procesos continuos de sensibilización, dirigidos al personal de la Sucursal, con el objetivo de mantener presente la importancia de los servicios de desarrollo en la entidad. Capacitar en los procesos de formación del personal nuevo, en temas relacionados con los servicios de desarrollo.

Realizar las programaciones educativas de acuerdo a la currícula educativa. Diseñar y ejecutar planes de capacitación, en servicios de desarrollo, destinados al personal operativo (Asesores, Analistas y Jefes de Agencia) y a la clientela, con el fin de asegurar la entrega de servicios de desarrollo con la calidad y eficiencia esperada.

Diagnosticar necesidades de capacitación y reforzamiento en el personal de Sucursal, con el fin de implementar talleres enfocados al desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para la implementación de los servicios de desarrollo. Elaborar y proponer guías educativas, y materiales didácticos, sobre la base de la currícula nacional aprobada.

Realizar la gestión de alianzas y convenios de salud, y educación (identificación de proveedores, negociación y redacción de los convenios). Monitorear y evaluar la implementación de los convenios y alianzas suscritas, realizando reportes de su gestión.

En coordinación con las Agencias, planificar y organizar la ejecución de las actividades comunitarias (talleres especializados, talleres de liderazgo-mesas directivas, ferias, campañas de salud y otros).

Estas son las funciones que llevo adelante en la institución, desde el cargo en el que me encuentro, todos ellos se alinean a los conocimientos obtenidos en los años de estudio en la carrera, el conocimiento adquirido permite encarar los desafíos de la organización.

## **7. REFERENTES NORMATIVOS Y TEORICOS**

### **7.1. Ley Financiera**

La ley N° 393 de Servicios Financieros, creada para proteger a los consumidores financieros, de las entidades que prestan estos servicios. Este conjunto de entidades denominadas de intervención financiera, son reguladas por la ASFI. Las entidades de intervención financiera están divididas según los servicios y productos que ofrecen, las mismas son:

- Bancos
- Mutuales de ahorro y préstamo (MAP)
- Fondos financieros privados (FFP)
- Cooperativas de ahorro y crédito abiertas o societarias (CAC)
- Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)

El rol de las entidades financieras y los mercados financieros en su conjunto es canalizar el ahorro hacia la inversión de la manera más eficiente, administrando los riesgos relacionados. El correcto funcionamiento del sistema financiero permite a los clientes y usuarios: Realizar órdenes de pago a través de los diferentes medios Acceder a servicios financieros Realizar pagos a proveedores Obtener financiamiento.

CRECER es una IFDs; según la ley financiera, una Institución Financiera de Desarrollo Es una organización sin fines de lucro, con personalidad jurídica propia, creada con el objeto de prestar servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social, buscando incidir favorablemente en el progreso económico y social de personas y organizaciones, así como contribuir al desarrollo sostenible del pequeño productor agropecuario y de la micro y pequeña empresa, principalmente del área rural y periurbana.

En el artículo 280° se hace referencia a la gestión social, el cual dicta “la Institución Financiera de Desarrollo en forma complementaria a la prestación de servicios financieros deberá desarrollar en el marco de tecnologías crediticias integrales una gestión social que contemple objetivos sociales, estrategias e indicadores de desempeño social”. Por lo que

podemos deducir que dada su naturaleza social, las IFDs deberán en todos los casos brindar servicios integrales que contemplen aspectos no financieros que contribuyan al beneficio social.

### **7.1.1. ASFI**

Entre las modificaciones en la nueva Constitución política del Estado y el decreto supremo N° 29894, desde el 7 de mayo de 2009, la ex-Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denomina Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**“la ASFI (AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO) es la institución encargada de regular y supervisar el funcionamiento de las Entidades Bancarias, Cooperativas, Mutuales, Fondos Financieros, entidades que operan en el Sector de Valores y aquellas que prestan Servicios Auxiliares Financieros, mismas que son parte del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia”<sup>3</sup>**

El rol de las entidades financieras y los mercados financieros en su conjunto es canalizar el ahorro hacia la inversión de la manera más eficiente, administrando los riesgos relacionados. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el tienen como rol fundamental emitir normas y supervisar a las entidades financieras para asegurarse del correcto funcionamiento del sistema.

El correcto funcionamiento del sistema financiero permite a los clientes y usuarios: Realizar órdenes de pago a través de los diferentes medios. Acceder a servicios financieros. Realizar pagos a proveedores. Obtener financiamiento, por mencionar algunos. Las entidades financieras, bancos principalmente, se constituyen en los principales canales de intermediación financiera.

Funciones de la ASFI:

- Proteger los ahorros del público.
- Velar por la estabilidad, solidez y confianza del Sistema Financiero.

---

<sup>3</sup> En [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo) 2016. Pp. 15

- Impulsar el crecimiento y desarrollo económico del país.
- Proteger y promover el ejercicio de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Crear condiciones para el funcionamiento de nuevas entidades dedicadas al financiamiento de sectores productivos, a través del fomento al acceso de servicios financieros en todo el territorio nacional.
- Promover el mercado de valores y velar porque dicho mercado sea sano, seguro, transparente, y competitivo. Entre otros.

El carácter normativo de la ASFI, se basa en:

- Evitar que las entidades financieras incurran en riesgos excesivos que pongan en peligro los ahorros del público y la estabilidad del sistema.
- Proteger los derechos de los consumidores financieros y promover la prestación de servicios de óptima calidad por parte de las entidades financieras.

#### **7.1.1.1. Normas y Políticas Institucionales**

Son aspectos generales, que orientan o guían el accionar de los empleados y la toma de decisiones, en otras palabras, trazan las fronteras en función de las acciones de los cuales se toman decisiones. Encaminan el pensamiento de los miembros de la organización de modo que sea consecuente con la misión, visión y objetivos de la institución. Las políticas deben ayudar a alcanzar los objetivos, y debe ser formulada a partir de hechos y no de criterios personales. Se debe expresar la política en forma precisa y que sea entendida por todos los miembros de la institución.

Las políticas se refieren a directrices específicas, métodos, procedimientos, reglas, formas y prácticas que se establecen para respaldar y fomentar el trabajo que llevara a la organización a alcanzar las metas enunciadas. Facilitan la solución de problemas y guían la implementación estratégica, aclarando lo que se puede y lo que no se puede hacer para alcanzar los objetivos de la organización.



Las políticas son lineamientos exigibles a todos los integrantes de la organización, aclarando las funciones para la realización del trabajo, permiten la delegación de las decisiones, se pueden implementar en todas las estructuras, las políticas tienen que estar escritas, al mismo tiempo deber de ser de conocimiento de todos los funcionarios. La organización cuenta con un manual de políticas que permiten guiar y dirigir el comportamiento de todos los empleados.

Al mismo tiempo la institución cuenta con procedimientos de sus servicios financiero y de servicios de desarrollo donde se expone los pasos que tienen que seguir los empleados en situaciones diversas. Al ser una institución establecida y en proceso de crecimiento constante, cuenta con estos instrumentos que permiten contar con una dirección y orientación para el desarrollo y potenciamiento de la institución. Por ejemplo; para la cualificación del personal, el área de recursos humanos, evalúa anualmente al personal de la institución donde se sumen compromisos.

Cada área de la institución cuenta con manuales y procedimientos en los que se basan para realizar sus operaciones, además de identificar cuáles serán las intervenciones, medios o estrategias en los que la organización, concentrara sus esfuerzos y recursos en el presente y en un futuro próximo para hacer realidad la visión deseada y alcanzar los objetivos propuestos.

Las políticas, procedimientos son parte de un proceso dinámico e interactivo entre la organización y su entorno para responder, adaptarse y no ser dominada por las fuerzas del ambiente. Entonces estas herramientas estratégicas pretenden anticipar a los eventos negativos, precautelando el bienestar de la institución. Además, busca que los funcionarios se fortalezcan y se adapten a los cambios, manteniendo una posición segura, competitiva y sostenida en el tiempo.

La institución cuenta con:

- ✓ Normas
- ✓ Políticas
- ✓ Procedimientos institucionales:

Las mismas están determinadas para todas las áreas de trabajo en la Institución:

- ✓ Área de Negocios
- ✓ Área de Servicios de Desarrollo
- ✓ Área de Finanzas
- ✓ Área de Riesgos
- ✓ Área Recursos Humanos
- ✓ Área de Auditoria
- ✓ Área de Tecnología
- ✓ Área de Proyectos

#### **7.1.1.2. Educación y Pedagogía**

La educación es un proceso de interacción comunicativa; el proceso enseñanza aprendizaje es básicamente una interacción entre el que enseña y el que aprende y entre iguales.

La escuela ha considerado la interacción entre iguales como un fenómeno casi indeseable que distorsionaba el orden y la buena marcha de la clase. Así, por ejemplo, la distribución espacial y de mobiliario en las aulas, que todavía hoy permanecen en muchos contextos escolares, suele estar pensado más para evitar la comunicación entre los estudiantes que para favorecer y estructurar su interacción.

Sucede también que en el contexto escolar no se ignoran y olvidan solamente las relaciones interpersonales, sino otros aspectos muy relevantes. (UNESCO, 1987) “las acciones educativas no pueden circunscribirse solamente a la facilitación de procesos cognitivos o perceptuales; es indispensable tener en cuenta con igual énfasis los procesos de socialización, expresión de sentimientos, habilidades comunicativas, creativas, los intereses y motivaciones acorde a su edad y nivel de desarrollo”<sup>4</sup>. Dada su importancia en la vida futura de la persona.

La educación tiene la misión de integrar todos los elementos para logra un hombre y una mujer completo. El ser humano es un ser social que solo resuelve sus necesidades básicas en la relación con los demás. Desde muchos puntos de vista, la educación es la forma natural y

---

<sup>4</sup> UNESCO. Mirando al Futuro del Desarrollo Humano, Santiago, 1987. Pp.46

tradicional de que las sociedades creen y difundan informaciones y conocimientos. Las personas que adquieran o se enteren de una nueva información se lo contarán a otras, de forma que, desde un punto de vista colectivo, todas aprenderán algo.

Las condiciones socioculturales de nuestra sociedad global plantean nuevos desafíos a la educación. Ante los vitales problemas que se confrontan surgen temas emergentes – interculturalidad, multiculturalidad, diversidad cultural, internacionalidad, identidad, género, pluralismo, tolerancia, paz, etc.- cuya incorporación en los procesos educativos es ineludible.

Sin duda alguna las nuevas corrientes pedagógicas lo que busca es el de mejorar la calidad de la educación, hasta hace tiempo atrás el problema era la cobertura al sistema educativo, en la actualidad el problema es la repitencia y deserción de las escuelas, esta situación pone sobre la mesa de discusión la calidad de la educación y la mejor manera de llegar a los educandos.

En todo este contexto donde se desenvuelve la educación, actual, es necesario un vistazo a las diferentes opciones, que muchos investigadores de la educación nos han legado, dejar de lado los resabios, las conductas autoritarias, es importante en este camino de mejorar la educación, entrar en el proceso de educador facilitador no como coerción sino como apoyo a la construcción de conocimientos a partir de la individualidad de los educandos.

La Educación como fenómeno social y la socialización como proceso, de interrelación evidencia, que el ser humano, a medida que fue valorizando la vida en comunidad, consideró importante regular su convivencia y transmitir los conocimientos, valores y pensamientos a las nuevas generaciones con el fin de mantener su convivencia y estructura social, a través del tiempo y espacio.

La educación es la influencia deliberada y sistemática ejercida para el desarrollo armónico de todas las potencialidades del ser humano física, social, intelectual, estética y espiritual. La educación es un fenómeno sociocultural a través del cual los individuos y los grupos sociales mediante procesos dialécticos de enseñanza aprendizaje de los contenidos procurando un desarrollo integral.

### **7.1.1.3. Enseñanza Aprendizaje**

A partir de corrientes nuevas en las ciencias de la educación comienza un nuevo proceso de mejora de la calidad de la educación. En el transcurso de su historia tuvo grandes cambios, cambios que se adecuaban al desarrollo de la sociedad, en estos tiempos en que nos encontramos con adelantos tecnológicos muy considerables, es importante que la educación se acomode a los mismos.

Los nuevos paradigmas educativos plantean que la educación en su máxima expresión debería de ser quien busque nuevas estrategias que apoyen el desarrollo y construcción de conocimientos de los individuos.

Por ello las nuevas metodologías educativas tratan de rescatar los conocimientos, saberes, experiencias, para aprovecharlos en los procesos educativos, la educación es un proceso de asimilación y creación, donde el individuo se educa con los aportes del medio histórico cultural. Está claro que la enseñanza es un proceso que consiste en explicar claramente un tema, de modo que el estudiante entienda y lo pueda asimilar, la enseñanza tiene que ser más orientadora, más reflexiva y por supuesto menos autoritaria.

El aprendizaje es la construcción y reconstrucción del modo de pensar, conocer sentir y actuar, de manera dinámica y productiva de las capacidades y fortaleza personales con los conocimientos e información que recibe del entorno, en interacción con los demás.

El aprendizaje supone un cambio en las capacidades del sujeto a lo largo de su desarrollo personal, supone la base de todo proceso educativo, en la que suceden cambios, en los hábitos, actitudes, habilidades, siendo parte de nuestra vida cotidiana. Cuando hablamos de aprendizaje encontramos varios tipos los más destacados son: el aprendizaje significativo que pretende que el estudiante, pueda atribuir un significado a los nuevos contenidos de aprendizajes relacionándolos con sus conocimientos previos. El aprendizaje cooperativo que consiste en trabajar juntos para lograr propósitos comunes, es decir que los estudiantes buscan resultados que beneficien a sus intereses y de grupo.

En ese sentido aprendizaje implica el establecimiento de objetivos válidos para el educando, motivación en el trabajo, auto formación, autonomía y reacción a situaciones complejas. Tiene que ser individual, de acuerdo a las características del sujeto que aprende, de acuerdo al ritmo de aprendizaje, la persona que aprende tiene que sentirse motivado, sentirse a gusto y que el aprendizaje responda a sus intereses, que responda a una función determinada, que denote acción reflexión. Como diría, (Driver, 1986) “el papel esencialmente activo de quien aprende”.

#### **7.1.1.4. Educación de Adulto Andragogía**

En un proceso de aprendizaje interactivo, basado en la educación de adultos, que orienta y promueve el cambio de actitud, en beneficio de una mejor calidad de vida de las personas. Educación y el aprendizaje del adulto. Debe abarcar los aspectos históricos, filosóficos, sociológicos, psicológicos y organizacionales de la educación de los adultos. Educación y el aprendizaje del adulto.

La educación de adultos debe basarse en la experiencia y ubicarse en situaciones reales, con la necesidad del desaprendizaje y aprendizaje continuo, que será propiciado por el facilitador y el interés del grupo del individuo, el cual normalmente será heterogéneo en sus características pero que estará preocupado por el posible fracaso, así como de la crítica, lo cual podrá aumentar su concentración en el aprendizaje, así como en la búsqueda de nuevos conocimientos.

“Hoy en día se considera a la Andragogía como la disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje del adulto, a diferencia de la Pedagogía que se aplicó a la educación del niño”<sup>5</sup>

"Andragogía es la ciencia y el arte que, siendo parte de la Antropogogía y estando inmersa en la Educación Permanente, se desarrolla a través de una praxis fundamentada en los principios de Participación y Horizontalidad; cuyo proceso, al ser orientado con características sinérgicas por el Facilitador del aprendizaje, permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la

---

<sup>5</sup> Fernandez, Néstor, Andragogía. Su ubicación en la Educación Continua. Universidad Nacional Autónoma de México, julio 2001; nfs@servidor.unam.mx 2001.

calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización"<sup>6</sup>

Por esta razón, en Andragogía se habla de que el sujeto de la acción educativa es el adulto, convirtiéndose en una técnica esencialmente orientadora, ya que, el adulto es consciente y responsable de sus actos y frente a las propuestas tiene la capacidad de reflexionar, debatiéndolas según como sean sus prácticas previas. El educando adulto es independiente y libre para decidir sobre su propia educación o capacitación.

Una persona que aprende algo nuevo, lo incorpora a sus experiencias previas y a sus propias estructuras mentales. El aprendizaje no es un sencillo asunto de transmisión y acumulación de conocimientos, sino "un proceso activo" por parte del alumno que ensambla, extiende, restaura e interpreta, y por lo tanto "construye" conocimientos partiendo de su experiencia e integrándola con la información que recibe.

En este proceso el sujeto construye su aprendizaje, expone, cuestiona y debate sus conocimientos con otros para nuevamente construir nuevos conocimientos, de acuerdo a estudios sobre el aprendizaje se indica que: se aprende un 10% de lo que se lee, 20% de lo que se oye, 30% de lo que ve, 50% de lo que ve y oye, 70% de lo que dice y discute y el 90% de lo que dice y realiza.

La andrología tiene como principio la formación de sujetos preparados para los retos del futuro, en el que tienen que estar preparados para innovar, ser creativo, reflexivo propositivo, buscando su formación integral en todas sus dimensiones.

La educación de adultos se basa en principio, los cuales hacen del proceso educativo efectivo en el cumplimiento de su propósito. Estos principios son:

---

<sup>6</sup> Alcalá Adolfo, Praxis Andragógica en los Adultos de edad Avanzada, Revista Informe de Investigaciones Educativas N° 1-2 Venezuela 2001, Pp. 35

- ✓ **Horizontalidad:** Permite la **interacción** en su condición de adultos, en la que aprenden, se respetan mutuamente y valoran la experiencia de cada uno.
- ✓ **Participación:** “acción de tomar decisiones en conjunto, tomar parte con otros en la ejecución de una tarea determinada”.
  
- ✓ **Necesidad de conocer al adulto**

Conocer las condiciones socioeconómicas y afectivas de los adultos es vital para determinar sus reales necesidades de aprendizaje. Estas condiciones van a permitir elaborar programas de educación que les permitan no solo desarrollar habilidades y destrezas en campos específicos, sino iniciar procesos de mejoramiento personal, profesional y laboral.
  
- ✓ **Motivación para aprender como una forma de progresar en la vida.**

La persona adulta siente el deseo de aprender en función de todo aquello que le interesa y piensa que debe responder con acierto a las variadas exigencias que le impone la sociedad. Los adultos están motivados a aprender por factores internos, como el desarrollo de la autoestima, recompensas como aumentos de sueldo, ascensos, etc.
  
- ✓ **Auto-concepto**

Los adultos: No requieren ser auto-dirigidos. Su auto-concepto los lleva a guiarse por su propia voluntad. No solo quieren aprender teoría, sino también modos de actuar, habilidades, destrezas, que requieren para participar de forma oportuna, activa y efectiva en el desarrollo de sus condiciones de vida personal y profesional. Por ello las experiencias de aprendizaje deben ser atractivas y significativas, en el sentido de que le provean destrezas para la solución de situaciones de la vida cotidiana.
  
- ✓ **Experiencia previa**

Los adultos: han acumulado experiencias previas que les sirven como recursos de aprendizaje, así como una amplia plataforma en la que logran relacionar y adaptar nuevos aprendizajes.

✓ **Inclinación para aprendizaje basado en la solución de problemas**

Los adultos: Buscan aprendizajes aplicables, tangibles, obtenibles y alcanzables. Tienen una tendencia a mantener una orientación centrada en situaciones, problemas, decisiones y mejoras permanentes. Buscan los conocimientos para desarrollar las habilidades que necesitan aplicar a situaciones o problemas a los que se enfrentan en la vida real.

## **7.2. Capacitación**

La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo.

La capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal. Los nuevos conocimientos implican siempre, nuevas responsabilidades en todas y cada una de las acciones inherentes al rol que desarrolla la persona en la organización. Estas nuevas responsabilidades están en general relacionadas con la posibilidad que le dan los conocimientos a las personas que puedan tomar decisiones propias, que antes dependían de un superior o de un par capacitado anteriormente, siempre dentro de la función específica que desempeña en la organización y para la cual está siendo capacitado.

La capacitación, implica una serie de puntos que por ser indiscutibles para que la misma sea exitosa podemos llamar principio, ya que aceptamos sin necesidad de demostrar y estos son: La participación. Es fundamental que todos los capacitandos participen en forma activa de las acciones que se desarrollan en los cursos. Por ello, además de exposiciones magistrales, es necesario que todas las capacitaciones tengan un espacio programado para permitir la participación de todos los integrantes. La responsabilidad, los participantes de una capacitación deben reflejar responsabilidad. Esto es para quien capacita y para quien es



capacitado. Una actitud irresponsable de quien imparte la capacitación dará a quienes reciben la capacitación una imagen de poca importancia a los temas que se traten, una actitud irresponsable de los participantes dará la imagen de poca importancia que dan estos al tema.

### **7.2.1. Facilitación**

La facilitación implica construcción, recreación, complementación del conocimiento con participación recíproca y hacer más fácil los procesos existentes de desarrollo para que las personas, dentro de este proceso, se sientan más capaces y puedan desarrollar a plenitud todo su potencial. La facilitación va mucho más allá de las técnicas o herramientas.

Para (Chávez, 2003) citado en (Arce, 2007), “la facilitación es una función social orientada a la creación y sostenibilidad de los arreglos sociales. Por tanto, en una sociedad de baja cohesión social como la nuestra, demanda continuar con esfuerzos reflexivos y de acción para lograr que la facilitación contribuya decididamente al desarrollo local y nacional. El facilitador es un «instrumento» de este proceso y son los actores sociales los verdaderos artífices del cambio”<sup>7</sup>.

Para que la facilitación sea realmente efectiva, las personas que forman un grupo deberían idealmente asumir los postulados teóricos del apartado anterior. Es decir, deberían tener una visión sistémica, holística y sostenible del mundo. En la práctica esta visión se traduce en un conjunto de principios y valores que acompañan el decir y hacer de las personas. Algunos de estos valores son:

- ❖ Igualdad: el grupo valora por igual todas las voces y crea espacios para la participación de todas ellas. Reconoce que todas tienen algo que aportar, por muy pequeño o insignificante que les parezca a otras. Todas tienen una parte de la verdad. La persona que facilita es una voz más dentro del grupo. Comparte sus conocimientos con el grupo y aprende de él.

---

<sup>7</sup> Arce Rodrigo, La Facilitación de Procesos Sociales, ed. Comunicarte s.r.l., Lima Pp.11. 2007

- ❖ **Diversidad:** el grupo valora la diversidad de voces que existen en su seno y se enriquece con ellas. Acepta las diferencias y las entiende como un elemento de transformación, aun cuando ello suponga situaciones de tensión o conflicto.
- ❖ **Cooperación:** el grupo trabaja conjuntamente en la realización de su visión. Las personas colaboran entre sí sin competir. El grupo permite y favorece la expresión individual, sabiendo que todas ellas son parte de y contribuyen a la expresión colectiva.
- ❖ **Cuidado:** El grupo prioriza el cuidado de las personas sobre los objetivos. Busca maneras para satisfacer necesidades individuales que sean compatibles con las necesidades colectivas

Facilitación es un proceso a través del cual una persona ayuda a otras a complementar su trabajo y mejorar la forma en como ellos trabajan y aprenden juntos”. Facilitar es hacer más fácil una determinada tarea o proceso acelerando los procesos sinérgicos y evolutivos inherentes al sistema.

Facilitar aprendizaje es hacer posible, en forma sencilla, que una o varias personas entiendan y asimilen en sus vidas, en forma integral un tema. “es hacer posible que los aprendices aprendan a: ser, hacer, aprender y convivir.”

#### **7.2.2.2. El Facilitador**

En el modelo andragógico el facilitador interactúa en su relación con los participantes enfatiza la reciprocidad en la transacción de enseñanza, aprendizaje donde la experiencia del grupo se valora.

Existen varios pasos que deben ser considerados al diseñar una experiencia educativa apropiada para adulto. El primero es establecer un ambiente que propicie las condiciones físicas y psicológicas conducentes hacia el aprendizaje. Es fundamental la interacción en pequeños grupos donde todos colaboren y que exista un clima de confianza y respeto mutuo

entre todos. Como guía el facilitador puede y debe ofrecer opciones para enriquecer el proceso de aprendizaje.

La tarea del facilitador es ayudar al grupo a alcanzar sus metas, deja de ser la fuente absoluta de conocimiento para convertirse en un guía. Por último, se deben evaluar los resultados, es decir, el logro de los objetivos y examinar el proceso y la calidad de la experiencia. Cabe señalar que tanto la evaluación cuantitativa como la cualitativa son esenciales.

La disposición del salón de clases reemplaza al profesor tradicional de frente a las filas rectas de los estudiantes, por un facilitador que tiene a los participantes trabajando en pequeños grupos en actividades que ellos mismos han ayudado a escoger y diseñar. Este nuevo espacio físico de aprendizaje reconoce las necesidades del grupo: la necesidad de sentirse seguro en el grupo, la necesidad de apreciar a aquellos que contribuyen para el bienestar de todo el grupo y el reconocimiento del valor de trabajar en colaboración con otros. Un facilitador ayuda a un grupo de personas para que trabajen en conjunto hacia un objetivo o propósito común. Ser un buen facilitador es una destreza que tienen todos los buenos líderes. Todas las personas tienen alguna experiencia como facilitador y algún tipo de conocimiento que pueden compartir acerca de cómo puede realizarse bien esta tarea.

### **Un facilitador:**

- Es responsable de ayudar al grupo para que se realice el trabajo
- Averigua qué es lo que quiere hacer el grupo
- No es el experto o la única persona con todo el conocimiento o información
- Asegura que todos los integrantes del grupo escuchen a los demás
- Hace preguntas para ayudar al grupo a decidir qué es lo que tienen que hacer
- Deja que el grupo se evalúe a sí mismo y determine cuán “bien” les ha ido

### **Desafíos del facilitador**

El facilitador tiene que cuidar aspectos psicológicos, sociales, biológicos y espirituales del ser humano, otro desafío que tiene un facilitador es usar sus experiencias, conocimientos suyos y de los otros para mostrar a los demás otras formas de hacer las cosas. Debido a las diferencias

de valores culturales entre facilitador y los participantes tiene que tener la suficiente capacidad de establecer una relación de confianza.

El desafío constante del facilitador es la motivación constante de los participantes para llevar adelante los procesos de aprendizaje. La finalidad del facilitador no es enseñar, sino que los otros aprendan. Reconducir al grupo hacia el aprendizaje, por encima de cuestiones personales, proporcionar atención personalizada a cada uno de los participantes, dinamizar y motivar al grupo, favoreciendo de forma lúdica actividades relacionadas con el aprendizaje.

Saber identificar y desarrollar las motivaciones de aprendizaje del grupo implicar al grupo creando un clima de confianza donde sus aportaciones puedan enriquecer a todos. Para ser un buen facilitador y un buen líder, una persona necesita saber escuchar. Una persona que sabe escuchar escucha activamente. Escuchar activamente es escuchar y facilitar conjuntamente.

### **Características del facilitador**

Es una persona, hombre o mujer, interno o externo a la comunidad, que propicia el diálogo y la reflexión en forma fraterna, respetuosa, cálida, afectiva y agradable con el fin de analizar e identificar problemas, capacidades y potencialidades, buscando alternativas en forma conjunta para facilitar los procesos de desarrollo.

Persona experta en procesos grupales con idoneidad en comunicación, dinámica grupal, efectividad grupal, toma de decisiones, diseño de talleres e intervención en crisis.

Es un agente catalizador que hace posible una secuencia de acciones conjuntas y armónicas, para que las personas y sus sistemas sociales logren un mayor empoderamiento y realización.

Ante todo, son personas, seres humanos que pueden lograr que los participantes integren nuevos conocimientos y actitudes a sus vidas a fin de mejorarlas y así también mejorar la vida de sus familias y personas allegadas.

Sin embargo, no puede quedarse sólo con esta idea. La tarea como facilitadores/as va más allá y debemos saber cómo debe ser un buen facilitador/a. El/la Facilitador/a es muy importante en

cualquier proceso de aprendizaje con adultos. Se convierte en el centro de las miradas de los y las participantes, los cuales lo consideran de manera muy particular, ya sea como bueno o malo, agradable o desagradable, gracioso o aburrido, de acuerdo al carácter, figura, control, presencia física que posea. Ante todo, un facilitador/a es un orientador, que organiza y regula discusiones y las encamina hacia un objetivo de aprendizaje.

Para ello debe ser un sujeto que pueda comprometerse con sus grupos de facilitación, con sus realidades y objetivos, asimismo, debe siempre innovar actividades, conceptos y tareas, así como observar a los/las participantes. Debe investigar y actualizarse así en nuevas formas de facilitar.

- El buen facilitador es el partero del grupo:
- Un facilitador logra que sus participantes se desarrollen integralmente
- Saquen de sí mismos sus recursos y desarrollen sus capacidades
- Confíen más en sí mismos
- Su trabajo es tan delicado que es mejor no improvisar
- Es un agente de cambio
- Cree en la gente y es sensible al prójimo
- No posee verdades absolutas
- Diseña, integra y analiza procesos.
- Ubica, asegura y garantiza los Intercambios.
- Une, concerta, sinergiza.
- Conecta ideas y posiciones.
- Escucha y responde.
- Facilita cambios y analiza procesos.
- Sabe manejar la complejidad, ambigüedad y la incertidumbre.
- Se autopercebe como agente de cambio y da el ejemplo.
- Es auto reflexivo y visionario.
- Cree en la gente y es sensible al prójimo.
- Sabe que no es poseedor de verdades absolutas.

### **7.2.2.3. Técnicas de Facilitación**

Las técnicas de facilitación son herramientas que tienen los facilitadores de procesos educativos para hacer del proceso de aprendizaje mucho más activo y participativo, las técnicas de facilitación sirven para motivar a las personas a procesos de aprendizaje, es echar el anzuelo repetidamente, es colocar un gancho y pinchar para despertar a la audiencia. La motivación, por tanto, debe ser continua durante todo el proceso. Un proceso educativo con continua actividad de motivación, siempre será exitoso.

Encontraremos técnicas de facilitación tales como:

- Preguntas y Respuestas
- Lluvia de ideas
- Escuchar un Audio Programa
- Ver fotografías o dibujos
- Experimentar con materiales en miniatura y materiales del contexto.
- Manipular títeres caseros
- Hacer juego de roles
- Reflexionar conjuntamente usando la imaginación
- Utilizar el propio cuerpo como material de aprendizaje.

Es importante conocer algunas técnicas cuando se habla en público para poder garantizar la transmisión y recepción del mensaje de acuerdo al objetivo planteado. Para conseguir el silencio ponte de pie. Los ejemplos (anécdotas y experiencias) en muchas ocasiones son lo único que se recuerda de las charlas; por lo tanto, es importante utilizarlas. No metas las manos en el bolsillo ni te toques el pelo, la oreja o la nariz. Tampoco toques los botones de las chaquetas u otros objetos, son actitudes típicas producidas por estados nerviosos.

El uso de preguntas:

Las preguntas son importantes para generar discusión y diálogo o para provocar el intercambio de diferentes puntos de vista acerca de un tema en concreto.

### Preguntas cerradas:

De las que obtenemos una respuesta precisa, sin mayor opción ni explicación: “¿Quieres tomar un jugo?”, cuya respuesta sólo conlleva dos posibilidades, o un SI o un NO, no existe otra alternativa, a no ser que se responda con “un poquito”. Aun así, no existen posibilidades de ampliar la respuesta. Generalmente estas preguntas son de verificación de una información ya dada: “¿entendieron?”, “¿De qué color es la puerta?”; sin abrir más polémica

### Preguntas abiertas

Son preguntas que buscan la proliferación de ideas, de diversas sesiones educativas o entrevistas porque requieren de respuestas explicativas, que indican procesos, conceptualizaciones, cuentan historias, acciones y situaciones diversas. Nuestras sesiones serán más interesantes si logramos formular preguntas abiertas muy provocativas.

### Láminas e imágenes

Cualquier objeto visual es importante para ampliar las fronteras del conocimiento. Cuando vemos algo, lo conocemos y nos formamos una idea cercana a esa realidad. Ese momento de visualización, la imagen sustituye a la realidad y podemos conocer algo que jamás habíamos visto, o podemos observar con más detenimiento algo que ya conocíamos y así descubrimos nuevas cosas en ese objeto.

### El Juego

Para que cualquier actividad sea efectiva debemos hacer que sea instructiva en un 50 % y divertida en el otro 50 %. El exceso hacia un lado o el otro hará que la actividad pueda ser aburrida o no cumpla con el objetivo de aprendizaje.

### Lluvia de ideas

Una lluvia de ideas es siempre útil cuando se quieren conseguir nuevas ideas de un grupo, acerca de un problema vigente. ¿Cómo solucionamos este problema? es la pregunta base para conseguir que el grupo dé nuevas ideas acerca de un tema en particular. De la lluvia de ideas, se escogen las mejores o la mejor en consenso grupal, por lo que resulta una actividad muy democrática.

### El uso del cuerpo

Nuestro propio cuerpo es un instrumento de aprendizaje muy útil que puede ser utilizado sin costos, para realizar actividades físicas, estas actividades son útiles para despertar al grupo que ha estado sentado mucho tiempo atendiendo a una sola persona. Si notamos cansancio en los participantes, podemos recurrir a actividades físicas que van desde estiramientos del cuerpo hasta movimientos de baile.

### Uso de superficies para escribir:

Cualquier superficie es apta para escribir, inclusive una pared plana y llana puede servir para usar una tiza, con tal de que luego quede limpia. Sin embargo, lo que se conoce son el pizarrón, y los papelógrafo.

### Aprender haciendo

Cuando se hacen las cosas, no se olvidan, más que ver, más que escuchar, el hacer logra que todos los sentidos se enfoquen en el proceso de aprendizaje, cuando vemos algo, utilizamos la vista el cerebro, cuando escuchamos una explicación, utilizamos el oído y el cerebro, pero cuando hacemos algo, usamos todos los sentidos y el cerebro. Por eso, el recuerdo de esa experiencia queda más en la mente de cada uno.

### Medios audiovisuales

Los medios audiovisuales son recursos importantes en el proceso de aprendizaje la gente le preste bastante atención, además de comprender e internalizar algo en su mente utilizando la vista y el oído.

### Comunicación y lenguaje

En la vida cotidiana, el hombre pasa gran parte del tiempo emitiendo y recibiendo mensajes: una mirada, un gesto, el precio de un artículo, las señales de tráfico, la obra teatral o cinematográfica, las sirenas y los medios de comunicación social (prensa, radio, televisión, publicidad, etc.) son actos de relación comunicativa en los que el lenguaje juega un importante papel como instrumento de comunicación. Desde el lloro de un niño a la sinfonía más perfecta y acabada, desde el saludo de un "Hola", o un "Buenos días", al más complejo ensayo



filosófico, las posibilidades de comunicación varían en cantidad y grado. Son diferentes niveles que cumplen distintos objetivos, aunque todo ello es comunicación y lenguaje.

“El lenguaje es el vehículo por el cual se transmite el pensamiento y también es el que permite al ser humano satisfacer la necesidad de comunicarse con los demás. El proceso de comunicación es probablemente la actividad que más influye en el comportamiento humano. Dada la importancia de la comunicación en los seres humanos, no es de extrañar que la enseñanza del lenguaje sea uno de los temas más sobresalientes de la educación” (...) <sup>8</sup>

Para Vygotski “El lenguaje y la escritura son procesos de desarrollo de las formas superiores de comportamiento. Por medio de estos procesos, el ser humano domina los medios externos del desarrollo cultural y del pensamiento.” <sup>9</sup> Al mismo tiempo indica que el lenguaje es importante en el crecimiento de la complejidad cognitiva de los niños. Reconoce el papel activo del lenguaje en el proceso de conocimiento indicando que la función primaria del lenguaje es la comunicación y el intercambio social.

Para Spirkin 1962 “el lenguaje es el resultado de la actividad del hombre primitivo aplicada al trabajo durante un largo proceso de desarrollo así como el perfeccionamiento de su pensar, del prolongado desenvolvimiento de sus relaciones sociales cada vez más complejas, de su cerebro y aparato vocal periférico (...) en la formación del lenguaje de los niños que empieza con sonidos poco diferenciados y avanza por el camino de su creciente diferenciación.” <sup>10</sup>

(...) “El lenguaje penetra de modo integral en la estructura de los procesos mentales y es un poderoso medio de regulación de la conducta humana” (Luria, 1982) <sup>11</sup> citado por Morenza Liliana en su texto Bases Teóricas del Aprendizaje.

La comunicación consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos y permite el funcionamiento de las sociedades humanas.

---

<sup>8</sup> Díaz Ileana, La Enseñanza de la Lectoescritura <http://www.edulect.org>. Pp.2. 2000

<sup>9</sup> Vygotski, L.S. El problema del desarrollo de las funciones psíquicas. En L.S. V., Historia del Desarrollo de las Funciones Psíquicas Superiores, Obras Escogidas III, Pp 11-46. Ed. Visor. Madrid 1995

<sup>10</sup> Spirkin y otros. Pensamiento y Lenguaje. Ed Grijalbo. México, 1962. Pp35

<sup>11</sup> Morenza. Liliana. Bases Teóricas del Aprendizaje, AMEE, Lima. 1998. Pp. 15

Por el hecho de vivir en comunidad, el hombre se comunica y relaciona con los seres y objetos que le rodean. Los procedimientos de comunicación son múltiples y nuestros sentidos captan aquellas informaciones suministradas.

“La comunicación es un conjunto de procesos, físicos y psicológicos mediante los cuales una o varias personas (el emisor) se encuentra en relación con una o varias personas (el receptor), con vistas a alcanzar determinados objetivos utilizando un canal”<sup>12</sup>

Para Gutierrez 2004 la comunicación “Es un proceso mediante el cual se transmite y recibe datos, ideas, opciones y actitudes para lograr comprensión y acción. Toda comunicación es bidireccional cuando uno habla otro escucha. Si uno escribe otro lee (...) la comunicación lingüística. Es la transmisión de la información y por consiguiente, transferencia de símbolos. Intercambio de mensajes entre dos interlocutores que tiene tres elementos principales: “uno” se dirige a “otro” que recibe un “algo” que se “da” o “recibe”.”<sup>13</sup>

“la comunicación es un proceso a través del cual se da y se recibe información. Es una manera de intercambiar ideas, sentimientos y experiencias de manera verbal y no verbal. La comunicación permite establecer relaciones entre las personas, tanto dentro la familia como fuera de esta”<sup>14</sup>

### **Lenguaje integral**

Es una filosofía que se basa en los siguientes enunciados:

- El lenguaje sirve para organizar el pensamiento.
- Los individuos utilizan el lenguaje para aprender a comunicar y compartir experiencias con los demás.
- El lenguaje no debe ser fragmentado.
- Los educadores toman en cuenta el lenguaje que utilizan los sujetos del aprendizaje como evidencia de su cultura oral.

---

<sup>12</sup> Mialaret, Gastón, Diccionario de Cs. de la Educación, Ed. OIKOS-TAU. Barcelona 1984. Pp.100

<sup>13</sup> Gutiérrez, Feliciano, Glosario Pedagógico, Ed. GONZÁLES, La Paz 2004. Pp. 46

<sup>14</sup> Pick, Susan y otros, Aprendiendo a ser Papá y Mamá. Ed. IDEAME, México 1998. Pp. 37

- Necesidad de aprender el lenguaje de manera “natural”.

#### **7.2.2.4 Elementos Fundamentales para un Buen Desarrollo**

El ser humano es un ser social que sólo resuelve sus necesidades básicas en la relación con los demás. Entre sus necesidades está la de construir vínculos afectivos y sociales para sentirse psicológicamente seguro y acompañado en lugar de solo y abandonado.

La competencia social se desarrolla y aprende a lo largo del proceso de socialización, merced a la interacción con otras personas y posibilitada principalmente por los siguientes mecanismos:

- a) aprendizaje por experiencia directa,
- b) aprendizaje por observación,
- c) aprendizaje verbal o instruccional
- d) aprendizaje por *feedback* interpersonal.

##### **a) Aprendizaje por experiencia directa**

Las conductas interpersonales están en función de las consecuencias aplicadas por el entorno después de cada comportamiento social. Si cuando un niño sonríe a su padre, éste le gratifica, esta conducta tenderá a repetirse y entrará con el tiempo a formar parte del repertorio de conductas del niño. Si el padre ignora la conducta, ésta se extinguirá y si por el contrario el padre le castiga (por ej., le grita), la conducta tenderá a extinguirse y no sólo esto, sino que además aparecerán respuestas de ansiedad condicionada que seguramente interferirán con el aprendizaje de otras nuevas conductas.

##### **b) Aprendizaje por observación**

Los individuos aprenden conductas de relación como resultado de la exposición ante modelos significativos. La teoría del aprendizaje social defiende que muchos comportamientos se aprenden por observación de otras personas. Por ejemplo, cuando un asesor observa el desarrollo de una sesión educativa, el mismo luego desarrollara esos aprendizajes.

Los modelos a los que el sujeto se encuentra expuestos son muy variados a lo largo del desarrollo y entre ellos están la familia, la escuela, la universidad y los círculos de compañeros. También son muy importantes, la influencia de los medios de comunicación que pueden transmitir aspectos positivos, pero también negativos.

#### **c) Aprendizaje verbal o instruccional**

El sujeto aprende a través de lo que se le dice. Es una forma no directa de aprendizaje. En el ámbito familiar, esta instrucción es informal, pero en el ámbito académico suele ser sistemática y directa.

#### **d) Aprendizaje por feedback interpersonal**

El feedback interpersonal es la explicitación por parte de los interactores y los observadores de cómo ha sido el comportamiento de uno; la otra persona comunica su reacción ante la conducta expuesta. Esto ayuda a la corrección del mismo sin necesidad de ensayos. Con los asesores este proceso se da cuando ellos desarrollan una sesión en un taller, pero también cuando se realiza supervisión a ese mismo asesor, sin duda este proceso busca la cualificación del mismo, con el objeto de realizar de manera eficiente y eficaz el trabajo encomendado.

### **7.3. La Organización**

“La organización se refiere sólo a la definición de la estructura y la forma; en consecuencia es estática y limitada”<sup>15</sup>. Además, clasifica a la organización de la siguiente manera:

1. Organización como entidad social, en la cual las personas interactúan para alcanzar objetivos específicos. En esta acepción, la palabra organización indica cualquier iniciativa humana intencional, emprendida para alcanzar determinados objetivos. Las empresas constituyen un ejemplo de organización social.

2. Organización como función administrativa y parte del proceso administrativo (planeación, dirección, coordinación y control). En este sentido, organización significa el acto de organizar,

---

<sup>15</sup> Chiavenato. Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración Ed. Mc Graw-Hill, México 2007. Pp. 72

estructurar y destinar los recursos, definir los órganos encargados de la administración y fijar sus atribuciones e interrelaciones.

Sin duda el reto de la organización es el de dar los lineamientos para la determinación y logro de objetivos estos a su vez tiene que ser lo más ambicioso posible, para ello es importante un análisis de la situación actual y la misión de la organización, sobre todo para lograr una unidireccionalidad en su manejo, así mismo tomando en cuenta que se deben subordinar los intereses individuales a intereses de la organización.

Sin embargo, todo lo expresado anteriormente, de ninguna manera subestima la importancia que cobra el hecho de que los individuos componentes de la organización, participen de alguna manera en el proceso, sobre todo en base a información, sugerencias, etc., esto coadyuvara a que posteriormente se identifiquen y procuren el logro de los mismos.

La organización como se mencionó anteriormente tiene que tener los objetivos claros y verificables, pues, estos facilitan la medición de la eficiencia y efectividad de las acciones administrativas.

Los objetivos generales de la organización están definidos por sus máximas autoridades (asambleas, directorios, gerencias) en base a determinados parámetros, pero a su vez estos serán desagregados en objetivos específicos asumidos por cada unidad o área de la organización y a medida que vayan ascendiendo escaladamente en la jerarquía, se irán integrado para consolidar cada objetivo final trazado. Los objetivos son resultados específicos de mediano plazo que la organización busca lograr, a través del esfuerzo intencionado y en el contexto de los desafíos que plantea la misión y visión.

El trabajo que realiza la organización es la coherencia que tiene que existir entre lo que dice y hace en su accionar, por ello en esa búsqueda se encuentran los objetivos estratégicos siendo estos un enlace con la misión y visión institucional, que indica el estado futuro deseado.

Cuando hablamos de objetivos nos referimos a los resultados deseados ya sea de los individuos, grupos u organizaciones, Los objetivos son resultados específicos y medibles a lograr, para hacer realidad la visión compartida y cumplir así la misión institucional. Los objetivos marcan el rumbo en las decisiones de la administración y constituyen los criterios frente a los cuales es posible medir los logros. Permiten hacer realidad la visión de la organización, sirven para dar dirección a los planes de trabajo, orientar el uso del recurso de la organización y constituyen la base para la supervisión, monitoreo y evaluación de los resultados.

### **7.3.1 Clima Laboral**

“El clima organizacional es un factor elemental en el desarrollo y construcción de relaciones interpersonales entre los miembros de una organización e influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Mientras el personal se encuentre motivado, desarrollado y satisfecho, la productividad estará en niveles superiores y en ascenso, de esto dependerá el éxito de toda empresa. Por lo tanto es preciso conocer si las empresas le dan al clima laboral la importancia adecuada”<sup>16</sup>.

Según la Fundación para la Motivación de los Recursos Humanos Unidad de Conocimiento – El Clima Laboral, (septiembre 2006) indica sobre el clima laboral. “El clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización.

En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales”.

---

<sup>16</sup> Auz Verónica, Michelle Polonia; Habilidades Sociales y su influencia en el Clima Laboral en los Colaboradores del área de Canales del Banco General Rumiñahui el año 2013, Quito, 2014. Pp.1

El clima laboral también puede entenderse desde una perspectiva de calidad total en la línea de la EFQM (European Foundation for Quality Model). Desde esta perspectiva, el trabajador se ve como un cliente interno del cual hay que medir el grado de satisfacción.

Estos aspectos son muy importantes pues, tiene que ver con la manera en que los colaboradores perciben las características de la organización, según Robinson y Judge “El comportamiento organizacional (con frecuencia se abrevia como CO es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Esto parece un trabalenguas, así que lo descifraremos. El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia”<sup>17</sup>.

Volvemos al principio de indicar que las organizaciones están conformadas por individuos los cuales pueden transmitir efectos positivos o negativos dependiendo el contexto de la organización. Es obvio que la conducta que busca las organizaciones de los colaboradores es el efecto positivo para inspirar a otros a seguir el mismo camino. Crea en ellos el deseo de responder positivamente y motiva a la cooperación. Además, tiende a aumentar la confianza en sí mismo y ayuda a desarrollar sus capacidades. Las personas tienen la capacidad de hacer mucho más de lo que creen, este motivador da la posibilidad de que otros exploten sus potencialidades.

Las organizaciones están conformadas por diversas personalidades, cada uno de los cuales buscan sus propios objetivos, a decir de Robbins y Judge (2009) las organizaciones tienen una cultura dominante y numerosos conjuntos de sub culturas; la cultura dominante que expresa los valores fundamentales que comparten la mayoría de los miembros de una organización,

---

<sup>17</sup> Stephen Robins Timothy Judge; Comportamiento organizacional, México, 2009. Pp.10

subculturas son mini culturas por lo general definidas por los diseños departamentales y la separación geográfica

El actuar de las personas en las organizaciones es impredecibles debido a que cada uno de ellos tiene un sistema de valores que se encuentran muy enraizados, debido a su historia de vida. El trabajo con personas es sumamente complejo, pues como decíamos anteriormente todos son diferentes. No existen recetas por la dinámica de las personas que hacen al de la organización. La búsqueda constante en este contexto es incrementar la comprensión y las capacidades para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en la fuente laboral.

En el mundo laboral, sin duda con estas diferencias en las personas que interactúan es necesario contar con un ambiente de trabajo que sea agradable, un espacio donde se aliente a las personas a ser y dar lo mejor que puedan aceptarlas con sus diferencias sin juzgarlas ni criticarlas, o presionarlas a cambiar, brindando confianza tenemos la oportunidad de mostrarles que creemos en ellas y su capacidad de cambiar. Pues cuando una persona se siente presionado, juzgado, se pone a la defensiva y dirige sus acciones a tratar de evitar la crítica, por lo tanto, se encierra en un comportamiento seguro y bloquea y propio crecimiento. En cambio, cuando se siente aceptado, esto le brinda la confianza necesaria para analizar sus propias actitudes y comportamiento, además de experimentar con cambios.

#### **a) Autonomía y clima laboral**

El logro de la autonomía aparece con la reciprocidad cuando el respeto mutuo es suficientemente fuerte para hacer que el individuo sienta el deseo de tratar a los demás como desearía ser tratado. La autonomía debe entenderse como uno de los supuestos de partida para el desarrollo moral; es necesaria para que sea posible el despliegue y la realización de esa moral dialógica, argumentativa y comunicativa de la que hablamos.

Un sujeto autónomo es un sujeto que sabe tomar posiciones frente a situaciones conflictivas, que sabe establecer relaciones positivas y de diálogo con las otras personas, es una persona que participa active y críticamente, esto es argumentativamente, en su cultura. Es evidente que la cuestión planteada como finalidad educativa toma un aspecto relevante en el desarrollo



socio-personal, porque de hecho el objetivo de facilitar el desarrollo de habilidades que favorezcan la formación de sujetos autónomos es el objetivo más general de todos y alrededor del cual giran todos los demás.

Por otro lado, la identidad y la autonomía de las personas son cuestiones que giran alrededor de conceptos básicos en el desarrollo las habilidades sociales: es este caso nos referimos a la autoestima, el autoconcepto, etc.

En cualquier caso, es evidente que un sujeto autónomo será un sujeto que tiene confianza y seguridad en sí mismo y en sus proyectos. Este aspecto tiene que ser considerado como concepto generador del resto de las habilidades que participan en el conjunto del desarrollo socio-personal.

Es menester de todo el sistema que conforma la organización brindar espacios para trabajar el buen trato y las habilidades sociales pues como se puede observar tiene un valor fundamental en el proceso de formación holística, en este sentido el desarrollo socio-personal se despliega a través de todas las etapas y niveles formativos, cuyo sentido propio es facilitar el proceso de socialización de integración respeto a los derechos de los otros, el uso de la comunicación asertiva para solucionar los conflictos y prevenir la violencia.

El eje que sustenta ese proceso es el de la construcción de la propia identidad en relación a los otros y a lo otro, construcción que a su vez debe entenderse como el marco de desarrollo de las habilidades de las cuales se viene hablando que servirán para dibujar el perfil de un sujeto moral autónomo que facilite la convivencia en términos de justicia, igualdad, respeto entre los colaboradores haciendo así de la fuente laboral un lugar donde reine un buen clima, donde las personas se sientan seguras, y esa seguridad le dé la capacidad de producir efectivamente, al mismo tiempo hacer del lugar de trabajo un lugar seguro apropiado donde se desee estar y compartir.

### **7.3.2 Rol de la Organización**

Como se indicó anteriormente las organizaciones están compuestas por personas diferentes, cada una de ellas llega al espacio laboral con conductas, actitudes y hasta con motivaciones

individuales, “considera que el hombre recibe influencia de la sociedad en que vive y de hecho de ella emanan beneficios que brindan o no satisfacción que a la larga influyen en la anterior. Por su parte se encuentra la estimulación que es la se contempla por medio de recompensas o también llamados estímulos. La mayor parte es por dinero, por afecto o por ciertos métodos de ejercicios, por lo cual se incita a realizar acciones mejor elaboradas ya sea por cuestión laboral, afectiva o física” <sup>18</sup> citado por: (Y. Rosilli, R. Velásquez, C. Marrero) “La Satisfacción Laboral un Acercamiento Teórico Metodológico para su Estudio.

Un concepto importante en las organizaciones y el buen clima laboral que mantengan sin duda es el trabajo en equipo, que implica unir a las personas en equipos de producción, los mismos integrados bajo conceptos, actividades conjuntas, lo que determinara resultados mucho mejores.

Chiavenato (2008) distingue tipos de equipos:

1. Los equipos funcionales cruzados, compuestos por personas procedentes de distintas áreas de la compañía (marketing, producción, finanzas, ingeniería) y que se forman para alcanzar un objetivo específico por medio de una mezcla de competencias. Casi siempre son designados.
2. Los equipos de proyectos, formados por especialistas que buscan diseñar un nuevo producto o servicio. La designación de los participantes se basa en su habilidad para contribuir al éxito. El grupo por lo general se desbanda una vez terminada su tarea.
3. Los equipos autodirigidos, compuestos por personas altamente preparadas para desempeñar un conjunto de tareas interdependientes dentro de una unidad natural de trabajo. Los miembros usan el consenso en la toma de decisiones para desempeñar el trabajo, resolver problemas o lidiar con los clientes internos o externos.

Estos equipos de trabajo determinaran el logro de los objetivos que busca la organización, estos sin embargo tienen que estar comprometidos con la misión y visión, además de que entre

---

<sup>18</sup> Yusmeli Rosillo, Reynaldo Velásquez Clara Marrero; La Satisfacción Laboral. Un Acercamiento Teórico Metodológico Para su Estudio en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/rvm.html>

ellos exista una relación positiva, es decir buenas relaciones personales e interpersonales para una convivencia efectiva.

#### **a) Individualidades y clima laboral**

Las personas tienen desempeños diferentes según los momentos y contextos, varían de acuerdo a contingencias, factores que condicionan sus relaciones (...) “El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan”<sup>19</sup>.

Sin duda alguna el esfuerzo individual, suma para el logro de los resultados a los que quiere llegar la organización, sin embargo, para ello el individuo tiene que estar convencido y comprometido con el trabajo y las metas en beneficio de la empresa.

Dentro la organización todas las personas son diferentes, cada uno tiene su propia motivación, dependerá del clima que exista en la fuente laboral para que este individuo se sienta parte del conjunto, ello precisamente dependerá del ejercicio de sus relaciones con los demás. En la organización los procesos comunicacionales son complejos precisamente por la diversidad existente y muchas relaciones se convierten en dificultosas debido a estas relaciones. “las personas tienen una increíble capacidad para aprender y para desarrollarse y la educación está en el centro de esa capacidad. Los procesos de desarrollo de las personas tienen una estrecha relación con la educación. Educar (del latín, educare) significa extraer, llevar, arrancar. En otros términos, representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia fuera sus potenciales internos; significa exteriorizar ese estado latente y el talento creador de las personas. Cualquier modelo de formación, capacitación, educación, entrenamiento o

---

<sup>19</sup> Idalberto Chiavenato; Gestión del Talento Humano, México, 2008. Pp.246

desarrollo debe garantizar la posibilidad de realizar todo aquello que el hombre puede ser en razón de sus propios potenciales, ya sean innatos o adquiridos”.<sup>20</sup>

Por ello es importante brindar las herramientas necesarias para que los colaboradores tengan la posibilidad de mejorar sus procesos en el desempeño de sus funciones. No olvidemos que la organización está conformada por personas individuales y depende de estos un buen clima laboral.

---

<sup>20</sup> Idalberto Chiavenato; Gestión del Talento Humano, México, 2008. Pp.366

## **8. REFERENTES METODOLOGICOS**

Uno de los aspectos fundamentales en toda investigación, es la decisión sobre el tipo de diseño metodológico a realizar. En el presente trabajo se centró en un estudio cualitativo, cuya modalidad es la investigación documental, es decir se basa en el análisis de la información y la organización de la misma para compartir la experiencia educativa.

Para ello se realizara:

### **a) Recopilación de la información**

El punto de partida, es la recopilación de los datos de la experiencia, contar con los insumos teórico metodológicos que hicieron posible el desarrollo de actividades que permitieron abordar los temas planteados con el propósito de mejorar los aprendizajes. Esta información es seleccionada de muchos otros, en este proceso pretendemos compartir los aprendizajes de los asesores de crédito y educación y asesores de crédito individual en su formación como facilitadores en el desarrollo de sesiones educativas que la institución desarrolla.

### **b) Organización de la información**

La organización de la información y de la experiencia en si a partir de la información recopilada, permitirá contar con el documento que posibilito el abordaje de la experiencia laboral. En un tiempo determinado, es decir a partir de una experiencia concreta que se llevó adelante en el desarrollo de las funciones encomendadas por la institución.

Cabe recalcar que el cumplimiento de las funciones en la institución hubo bastantes momentos y procesos educativos, sin embargo, de todos ellos se identificó el de desarrollar y fortalecer habilidades educativas para que el proceso educativo en CRECER IFD sea de calidad. El presente trabajo es explicativo, pues en él se explica los factores que hacen a la situación problemática que tiene la institución.

### **c) Población universo**

La población o universo es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer alguna característica. La sucursal Cochabamba cuenta con 150 empleados (Administrativos,

Jefes de Supervisión, Jefes de Agencia, Jefes Operativos, Auxiliares, Cajeros, Asesores de Banca Comunal, Asesores de Crédito Individual y mensajeros) los cuales desarrollan diferentes actividades de acuerdo en el área donde se encuentren, sin embargo, en el presente trabajo, se establece de acuerdo a particularidades específicas del grupo en cuestión; Asesores de Banca Comunal.

#### **d) Tipo de muestra**

Dadas las características del presente trabajo de muestra que se utilizara es el de “muestreo no Probabilístico o intencional, deliberado”<sup>21</sup> (...) “Por tanto la ventaja de una muestra No probabilística es su utilidad para determinar diseño de estudio, que requiere no tanto una “representativitas de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema”<sup>22</sup> por ello de los dos grupos de Asesores de Banca Comunal y Crédito Individual se elige el grupo de Asesores de Banca Comunal debido a que son una gran mayoría y además son los encargados de llevar adelante las sesiones educativas.

#### **e) Revisión documental**

Consulta de diferentes fuentes bibliográficas sobre el tema; libros, revistas, periódicos, internet, que brindaran el marco teórico y conceptual del trabajo y aspectos representativos de la institución.

#### **f) Procesamiento de la información.**

Luego de recopilar y organizar la información a través de los respectivos instrumentos, lo que se tiene es un conjunto de datos individuales, por tanto, se procede a organizar esos datos a través de la codificación, tabulación, categorización y la construcción del documento.

Este conjunto de acciones como producto final es el documento del trabajo realizado.

---

<sup>21</sup> Pineda, Elia B., Alvarado, Eva L., Canelas Francisca. Metodología de la Investigación. Organización Panamericana de la Salud, 2da Edi., Pp. 119

<sup>22</sup> García, Juan, E. Documento Resumen, Solo para realizar el perfil de Tesis y a realización de una Investigación, Fotocopia. Pp.56

## **9. DESCRIPCION DEL DESEMPEÑO ACADEMICO LABORAL**

Desde mi egreso de la carrera, me toco ser parte de muchas organizaciones; entre las cuales puedo mencionar; Aldea Infantiles SOS, Crhistian Children Fund, CIES Salud Sexual y Reproductiva, Save The Children, CEBIAE, entre otras.

El 2010 después de un proceso largo y minucioso de selección, me toco ser parte de CRECER IFD, que en ese entonces solo se denominaba CRECER, como Encargado de Servicios de Desarrollo en la sucursal Oruro, donde cumplí mis funciones hasta agosto de 2013.

En septiembre de 2013 cambie de sucursal y de cargo; desde el 2011 mi familia se trasladó a la ciudad de Cochabamba, por tal motivo solicite mi cambio a dicha sucursal, concretándose el mismo el primero de septiembre, llegue a esta sucursal con el cargo de Analista de Servicios de Desarrollo, cargo menor del que tenía anteriormente.

Desde septiembre 2013 junto a mi jefe llevamos adelante el trabajo del área. Por motivos de edad ella tuvo que jubilarse y debido a mi experiencia en el cargo y el trabajo desarrollado a este ese momento nuevamente me ascendieron.

Hasta finales del 2015 me toco cumplir con lo planificado y cumplir con las metas de la gestión. Por otro lado, de acuerdo a la situación en la que se encontraba el área debido a los diferentes cambios, el pensar en cambios, estrategias para mejorar y salir del momento en el que nos encontrábamos como sucursal. Por varios años no se lograron las metas del área, se sentía desmotivación de los asesores y había que darle consistencia al trabajo.

En todos estos años de servicios me tocó vivir cambios muy marcados en la institución los cuales enfrente con responsabilidad pues la carrera me formo para ello, todos los conocimientos adquiridos a lo largo de los cinco años de formación permitieron sobre llevar de manera efectiva a los vaivenes expuestos en la organización.

Siendo así que la formación teórica aprendida en la carrera permitió afrontar de manera efectiva, las funciones encomendadas, en el ámbito educativo en el que desarrollé, el trabajar con maestros por ejemplo permitió mostrar el conocimiento adquirido en el desarrollo de corrientes pedagógicas, planificaciones estratégicas, el manejo de conceptos de didáctica, proceso enseñanza-aprendizaje.

En el trabajo no formal, permitió afrontar conceptos políticos y educativos de la educación de adultos, educación popular, los mismos que permitieron la elaboración de guías educativas, el conocimiento de técnicas participativas que pudieron hacer de los talleres realizados activos participativos.

La formación académica recibida en la carrera, permitió enfrentar de manera óptima los desafíos expuestos por las instituciones, una anécdota que viene a mi memoria es cuando realicé un taller con maestros pensé ¿ahora que hablo con ellos? ¿Cómo empiezo?, entonces empecé por planificar el taller y cuando estuve con ellos me di cuenta que los que había aprendido en tantos años en la carrera dieron sus frutos, pues conocía y manejaba conceptos, teorías educativas.

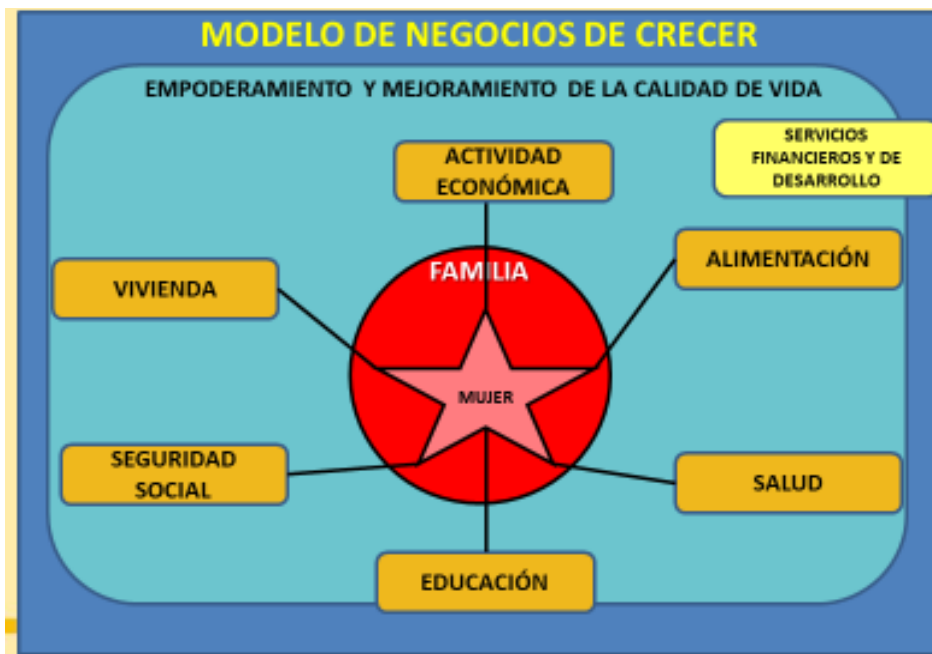


## CAPITULO I

### 1. CONTEXTO LABORAL Y DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD LABORAL

CRECER IFD en más de sus 25 años ha brindado servicios financieros integrados a servicios de desarrollo, si bien es cierto en el sistema financiero existen varias IFDs, CRECER IFD marca la diferencia pues enmarca en su esencia el desarrollar procesos educativos, mismos que se desprenden de la necesidad de brindar a sus asociadas conocimiento y reflexión sobre su cotidiano vivir crucial para el futuro de la mujer y su familia.

Por principios filosóficos CRECER IFD preferentemente trabaja con mujeres, considerando el empoderamiento de las mismas, mismas que se desprende de su misión y su modelo de negocios.



Fuente: CRECER IFD

Es de reconocimiento público la labor que realiza la institución buscando la calidad de enseñanza aprendizaje es el desarrollo de sus sesiones educativas. Es importante indicar donde

se llevan adelante las sesiones educativas que son estas, con quienes se realizan y quien las realiza.

#### **a) Sesiones educativas**

Las sesiones educativas son el elemento principal del trabajo que realiza CRECER IFD, en la Banca Comunal, el mismo está basado en los principios de la educación de adultos, es decir activo-participativo, busca afianzar las prácticas adecuadas que mejoren la calidad de vida de las mujeres y sus familias. El proceso educativo tiene carácter obligatorio en las reuniones de las bancas comunales dependiendo el ciclo en el que encuentren, las sesiones educativas tienen una duración aproximada de 30 minutos, siendo además progresivas y contextualizadas en el conocimiento que tienen los asociados, esto tiene que ver con un currículo flexible.

La sesión educativa es impartida por el asesor y tiene momentos en su desarrollo:

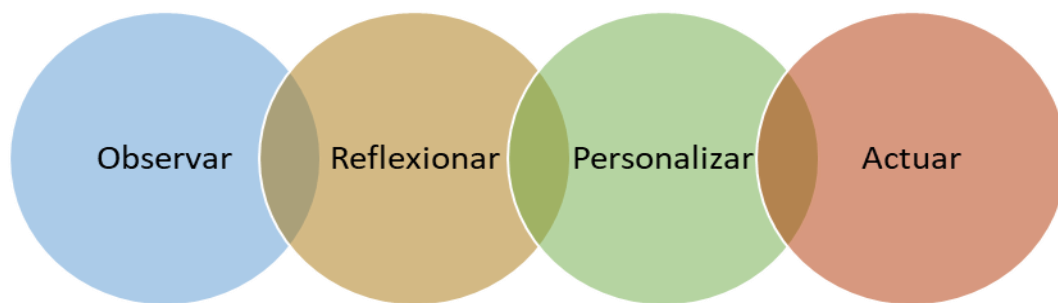
- ✓ Inicio; donde el asesor puede iniciar con una técnica de animación o motivación buscando crear un mayor grado de distensión, confianza, comunicación y participación entre las socias y el asesor.
- ✓ Desarrollo; en este momento el asesor con la metodología ORPA (Observación, Reflexión, Personalización y Acción) rescata los saberes de los participantes además de enriquecer el contenido con literatura que aborda el tema.
- ✓ El cierre donde se hace una síntesis del tema tratado, al mismo tiempo se rescata las percepciones y opiniones de los asociados, al mismo tiempo se pide que los mismos se comprometan a buscar cambios a partir de los conocimientos adquiridos.

Las sesiones educativas se realizan en todas las reuniones ordinarias de las bancas comunales, excepto en el cierre, apertura y feriados. Es importante en su desarrollo partir siempre de la práctica, es decir de lo que la gente sabe, vive y siente, es rescatar sus conocimientos, sus percepciones.

Partir de reconocer que los participantes cuentan con conocimientos se introduce la teoría de manera ordenada y progresiva a través del diálogo y la participación del grupo. Esta teoría debe permitir retornar nuevamente a la práctica para transformarla, mejorarla y resolverla, desarrollar un proceso colectivo de discusión y reflexión, compartir el conocimiento individual, para enriquecerlo y lograr un aprendizaje colectivo eficiente. Permite lograr una experiencia de reflexión educativa común donde todos son partícipes en su elaboración.

### **b) Metodología de capacitación**

El ORPA es una metodología creada para llevar adelante las sesiones educativas, la misma se explica a continuación:



### **ORPA**

- **Observar:** Identificar las percepciones generales acerca del tema planteado. El objetivo de esta fase es asegurarse de que los participantes vayan relacionando lo que observaron o escucharon con los aspectos centrales de la presentación.
- **Reflexión:** Análisis y discusión sobre la temática desarrollada. Esta fase tiene por objetivo promover que las participantes piensen sobre lo que observaron o escucharon y hagan un análisis de la situación, se pide que piensen en las causas y las consecuencias.
- **Personalización:** Puesta en común de experiencias y vivencias, como parte del aprendizaje. Este paso se basa en la experiencia de las participantes, generando la discusión en el grupo en base a las experiencias de las participantes y haciendo que las conecten con sus propias vidas.

- **Acción:** Aplicación del aprendizaje a las situaciones de vida, Lo que se busca es que las socias decidan proceder en base a la información recibida.

El desarrollo de las sesiones educativas brinda conocimiento y fortalece los conocimientos y habilidades de los participantes a lo largo del ciclo de las bancas comunales.

### **c) Banca comunal**

La banca comunal es el espacio donde se desarrollan varios procesos; el mismo es la conformación de un grupo de personas preferentemente mujeres donde el mínimo es 8 y el máximo es 30, estos grupos se conforman bajo el compromiso de responder al total del crédito en forma grupal. En esta conformación institucionalmente se solicita requisitos que son el carnet de identidad, fotocopia del agua o luz, para la firma del contrato, en esta agrupación es importante que los asociados se conozcan entre sí, que vivan en la misma zona o del pertenezcan al mismo rubro, lo más importante es que la conformación de estos grupos (bancas comunales) en base a la confianza y responsabilidad y sentido de confraternidad entre todos. La banca comunal se basa en tres principios; La banca comunal es Mancomunado, Solidario e Indivisible.

Lazcano (2011) “Como se menciona, son diferentes estrategias que utilizan las socias para agruparse en una Banca o Asociación Comunal. Hay Bancas estables donde permanecen las mismas socias en varios ciclos, hay otras que para completar el grupo invitan a una señora nueva, existiendo socias que se retiran y un proceso de depuración que se va dando en las Asociaciones donde las socias que no cumplen tienen que irse del grupo. Además, están las socias que se conocen en el momento de la promoción del crédito”<sup>23</sup>. Estos lineamientos son básicos para la conformación de las bancas comunales. Dependerá del grupo su permanencia en el tiempo, en la actualidad se cuenta con asociados que se encuentran en ciclo 40 o más.

### **d) Asesores de Crédito y Educación (ACEs)**

CRECER IFD desde sus inicios en su estructura está conformado por ACEs los mismos que a lo largo de su historia desarrolla las sesiones educativas y otras actividades que son soporte al

---

<sup>23</sup> Nuñez, Ana M., Estado Actual de la Capacitación a Mesas Directivas, Informe de Consultoría, Pp. 6

modelo educativo que tiene la institución. En la actualidad enfrentan el desafío de ser esencialmente innovadores, creativos, competitivos y de excelencia como observamos en el cuadro de la página (13) la formación académica es variada, como se menciona anteriormente en sus principios la institución contrataba a profesionales que tengan conocimiento sobre el manejo de grupos y no tanto por formación en finanzas.

En la actualidad el perfil del profesional es del área financiera, esto debido al crecimiento de la institución y del mercado, lo que se pretende es ser más productivo en los servicios financieros, esta diversidad hace precisamente que se trabaje en las competencias de facilitación lo cual permita el buen desempeño de los asesores en el desarrollo de las sesiones educativas.

Los asesores de crédito y educación son contratados después de un largo proceso de selección, seguidamente se cuenta con un proceso de inducción, capacitación y trabajo de campo procesos que permitirán desarrollar las habilidades para la atención de bancas comunales y por supuesto para el desarrollo de las sesiones educativas.

#### **e) Módulos educativos**

CRECER IFD requiere articular su pasado, presente y futuro, donde dinamice esa perspectiva de contribución al fortalecimiento de los asociados, mediante la formulación y ejecución de un módulo educativo con temas que beneficien al crecimiento de los asociados, este plan educativo se desarrolla en el marco de un plan estratégico trienal. El cumplimiento de los procesos educativos son un conjunto de esfuerzos y recursos hacia el cumplimiento de los temas de los módulos vigentes, la comunión entre el personal administrativo, asesores y asociados, interactúan, acorde al contexto local y a las nuevas demandas sociales.

Los módulos que trabaja la institución están divididos de acuerdo a necesidades de los asociados, los mismos buscan reflexionar sobre el cotidiano vivir interactuando con estos nuevos conocimientos para que luego lo aplique en sus actividades personales: estos módulos se dividen en 5, los mismos son:

<b>PREVENCIÓN DEL CÁNCER</b>	<b>EDUCACIÓN FINANCIERA</b>	<b>GESTIÓN DE BANCA COMUNAL</b>
<b>LÍNEA TEMÁTICA: QUÉ ES EL CÁNCER CÉRVICO UTERINO</b>	<b>LÍNEA TEMÁTICA: DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>LÍNEA TEMÁTICA: RESPONSABILIDADES DE LAS SOCIAS</b>
Las lesiones en el cuello uterino pueden convertirse en cáncer si no se detectan y curan a tiempo	Mis derechos como consumidor financiero	Responsabilidades de las socias y la mesa directiva en la BC
El cáncer cérvico uterino es una de las principales causas de mortalidad de mujeres en el país	Mis deberes como consumidor financiero	Responsabilidades de la Presidenta, Tesorera, y Secretaria/responsable de educación
Cómo evolucionan las lesiones precancerosas	El sistema de atención de reclamos	
Factores que aumentan el riesgo de contraer una lesión precancerosa		
<b>LÍNEA TEMÁTICA: SEXUALIDAD</b>	<b>LÍNEA TEMÁTICA: SALUD FINANCIERA PERSONAL Y FAMILIAR</b>	<b>LÍNEA TEMÁTICA: GESTIÓN FINANCIERA EN LA BANCA COMUNAL</b>
La sexualidad es parte de mi vida	Elaboración de un presupuesto familiar	El endeudamiento en la banca comunal
Los órganos sexuales femeninos	Control de ingresos y gastos en el hogar	Gestión de créditos en la BC
Infecciones del tracto genital femenino	Cómo decidir si tomo un crédito	
	Riesgos del sobreendeudamiento	
<b>LÍNEA TEMÁTICA: FACTORES PERSONALES QUE OBSTACULIZAN LA REALIZACIÓN DE UN EXAMEN DE DETECCIÓN OPORTUNA</b>	<b>LÍNEA TEMÁTICA: EL AHORRO</b>	<b>LÍNEA TEMÁTICA: FUNCIONAMIENTO DE LA BANCA COMUNAL</b>
Nuestros miedos y prejuicios sobre el cáncer pueden costarnos la vida	La importancia del ahorro	Valores de la banca comunal

Debemos cambiar los roles tradicionales de género que la sociedad ha impuesto a las mujeres	Ahorro y plan financiero	Control social en la banca comunal
<b>PREVENCIÓN DEL CÁNCER</b>	<b>EDUCACIÓN FINANCIERA</b>	<b>GESTIÓN DE BANCA COMUNAL</b>
Mis valores y roles tradicionales de género influyen negativamente en mi salud	<b>LÍNEA TEMÁTICA: NORMAS Y POLÍTICAS DEL SECTOR</b>	Que es una garantía mancomunada, solidaria e indivisible
Qué hago si mi pareja se opone al examen?	El sistema de ahorro de largo plazo en el país	Las mesas directivas como espacios de desarrollo de habilidades directivas de las mujeres
Mejorando mis habilidades de negociación y resolución de conflictos	La regulación del sector financiero	Las responsabilidades del asesor en la banca comunal
Mejorando mis habilidades para una comunicación más eficaz	La protección del consumidor financiero	
Cuáles son mis derechos sexuales y reproductivos?	Las políticas del sector financiero	
<b>LÍNEA TEMÁTICA: LOS EXÁMENES COMO MÉTODO DE DETECCIÓN OPORTUNA</b>	<b>LÍNEA TEMÁTICA: MICROSEGUROS</b>	
Cómo me hago un examen de detección oportuna	Qué eventos nos pueden causar problemas financieros	
Que hago si el resultado del examen es positivo	Cómo podemos responder a los riesgos	
<b>LÍNEA TEMÁTICA: POLÍTICAS PÚBLICAS DE PREVENCIÓN DEL CÁNCER DE CUELLO UTERINO</b>	Cómo funciona un seguro	
Cuál es el apoyo del Estado para que las mujeres no enfermen y mueran con cáncer cérvico uterino	Qué seguro comercializa CRECER y cómo puedo adquirirlo	

Estos son los contenidos que se desarrollan en las sesiones educativas, los mismos están distribuidos en los ciclos que tienen las bancas comunales de tal manera que se cumpla resultados con eficiencia, eficacia, equidad y relevancia dentro del proceso de formación de recursos humanos y la misma que se combine con el servicio crediticio.

CRECER IFD tiene amplias capacidades de respuesta a la demanda educativa a efectos de garantizar la calidad de los servicios educativos a sus asociados de bancas comunales nuevas y bancas comunales antiguas, las capacidades de los asesores deben ser integradas y direccionadas necesariamente a través de un proceso de planificación estratégica participativa, cuyo resultado derive en un plan estratégico coherente para gestiones futuras. Contribuyendo a mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje.

La elaboración de estos módulos como producto de un proceso de planificación educativa y participativa en la institución, posibilita el desarrollar de manera efectiva los fenómenos de Interacción Social, fortalecer la actualización constante de los asesores de crédito y educación que contribuya al mejoramiento del proceso de enseñanza Aprendizaje.

La reformulación periódica del plan educativo de la institución, modernizar los contenidos acordes al avance de la ciencia y tecnología, el fortalecimiento de los asesores de crédito y educación. Las sesiones educativas con los contenidos de los diferentes módulos no solo permitirán el crecimiento y desarrollo de los asociados de manera equilibrada, sostenible e integral, alcanzando la visión, misión y objetivos propuestos sino garantizar, afianzar, dar seguridad y calidad educativa a los clientes de la institución con equidad y justicia.

Esta es la organización del componente educativo en la institución. El mismo que busca fortalecer el conocimiento y el cambio de actitudes en el accionar de los asociados.



## CAPITULO II

### **2. DETERMINACION Y ANALISIS DEL PROBLEMA/ O DESCRIPCION DE UN CASO DE ESTUDIO REAL**

Como se mencionó anteriormente, a finales del 2015 me hice cargo del área, en ese entonces existía dificultades que afectaban al cumplimiento de las metas del área. La sucursal de Cochabamba cuenta con 9 agencias ubicadas en sectores urbanos y rurales contando con una cobertura geográfica en todo el departamento, abarcando diferentes municipios. El tamaño de la sucursal, el crecimiento de la institución y la regulación al sistema financiero, han hecho que exista estos problemas plantados en:

- Falta de cumplimiento de sesiones educativas por los asesores de crédito y educación.
- Falta de coordinación, organización y desarrollo de sesiones de calidad.
- Asesores con dificultades en los procesos de facilitación.
- Asesores desmotivados para el desarrollo de las sesiones educativas.
- Poca coordinación entre asesores, jefes de agencia y el área de servicios de desarrollo.
- Asesores con pocas habilidades de facilitación.
- Asesores con poco conocimiento teórico y metodológico del manejo de las sesiones educativas y la educación de adultos.
- Incumplimiento de otras actividades del área de servicios de desarrollo, campañas de salud, talleres especializados.
- Priorización del área financiera crediticia
- No existe trabajo conjunto entre los asesores de una misma agencia, para organizar y retroalimentarse entre ellos.

Como se puede observar el componente educativo, no andaba bien, por ello importante buscar soluciones para mejorar y que las sesiones sean de calidad, para ello había que hacer varios ajustes en los procesos de formación y fortalecimiento de los asesores de crédito y educación.

Por ello la importancia de desarrollar elementos básicos de control interno operativo en lo referente al desarrollo y ajuste a los servicios educativos, esto con el fin de permitir a la institución mejorar sus actuales indicadores de eficiencia e impacto social. La elaboración de un plan para mejorar el área de servicios de desarrollo, las sesiones educativas y las habilidades de facilitación de los asesores.

## CAPITULO III

### 3: PROPUESTAS DE SOLUCION

Un plan estratégico, posibilitara desarrollar de manera efectiva los fenómenos de interacción social, fortalecer habilidades de facilitación que contribuya al mejoramiento de las sesiones educativas, reformulación periódica de los contenidos. Los resultados se reflejarán en prestar servicios con excelencia y calidad a través de una gestión institucional que exprese las demandas de todos los actores inmersos a la institución, acorde a la realidad coyuntural y demandas social e institucional.

En ese sentido se elaboró un plan estratégico que permitirá el crecimiento y desarrollo de la institución de manera equilibrada, sostenible e integral, buscando alcanzar su visión, misión y objetivos propuestos y garantizar, afianzar, dar seguridad y sobre todo calidad en sus servicios educativos a los asociados o clientes de CRECER IFD.

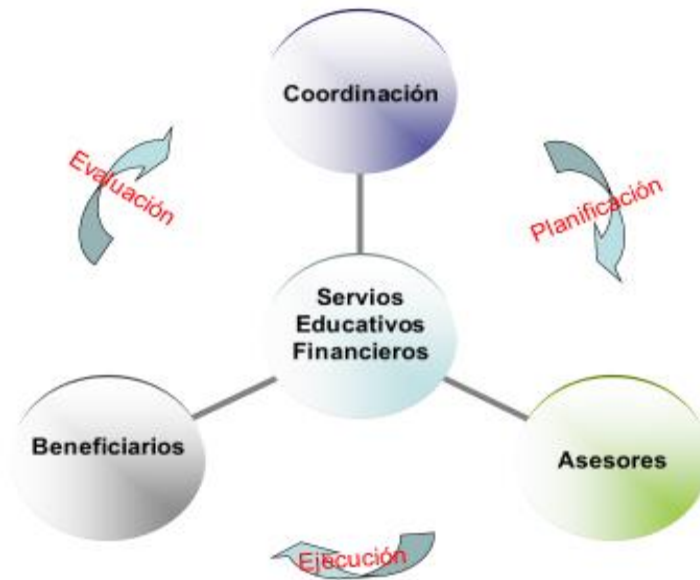
A partir de los problemas planteados en el capítulo anterior se propuso el siguiente cuadro de solución de solución:

Objetivo: mejorar los procesos administrativos y operativos de la institución a partir de la creación de estrategias participativas en coordinación con el personal, que brinden calidad a los servicios educativos.

La búsqueda de solución a los problemas pretende mejorar los servicios ofertados por la institución, para que los mismos brinden calidad en el desarrollo de todas sus acciones. Se habla de un futuro de las decisiones actuales porque la planeación estratégica observa una cadena de causas y efectos por un tiempo ya que de esta manera permite determinar las mejores decisiones.

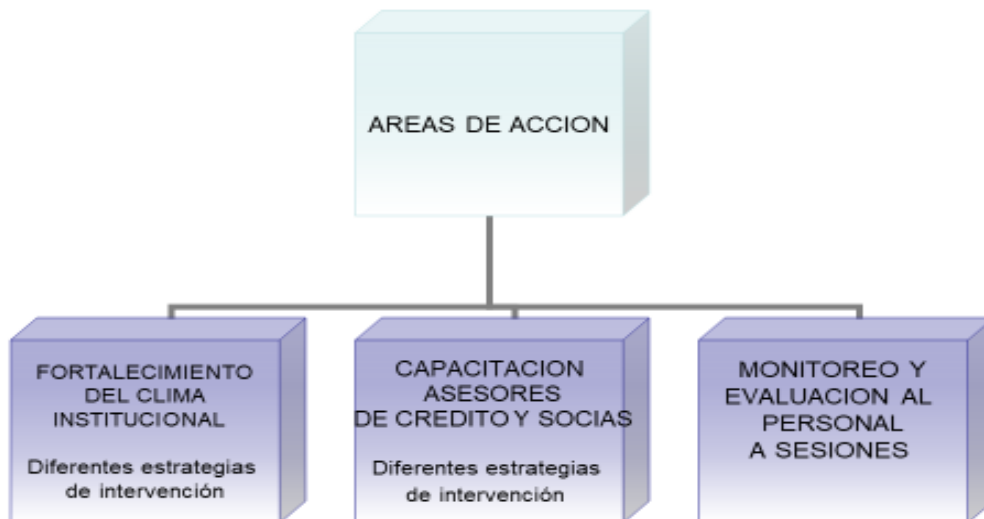
Mediante el siguiente grafico se expresa el accionar para logro de los resultados esperados:

## ACTORES DEL PROCESO



Los servicios necesitan coordinar entre asesores y beneficiarios para el logro efectivo de los resultados esperados, debido a que estos son los agentes de los procesos educativos. Mediante la planificación, ejecución y evaluación de las acciones.

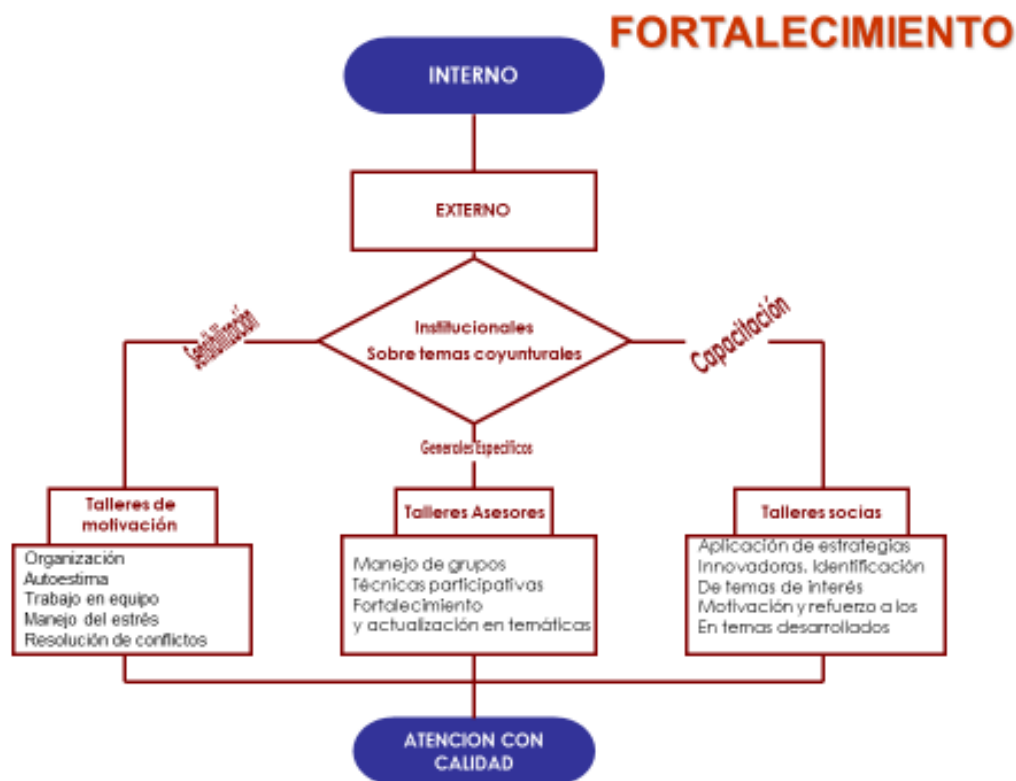
## FORTALECIMIENTO ACTORES



Los actores del proceso son importantes y por ello es necesario su desarrollo para el cumplimiento de lo propuesto la propuesta permite construir un futuro más seguro, es decir, explotar las oportunidades del presente y peligros que pudieran surgir en un futuro.

Dentro de este mismo punto, valdría la pena hacer hincapié en que las decisiones tomadas si bien son de carácter flexible se constituyen en los cimientos en los que descansará el destino de la organización, de ahí la vital importancia que tiene al momento de la toma de estas decisiones.

En lo que se refiere a que representa un proceso, implica que la planeación estratégica, se desenvuelve en una realidad entendida, comenzando con el establecimiento de metas organizacionales, estrategias y políticas, desarrollar planes para implementarlos y así obtener los fines buscados, además que este proceso debe caracterizarse por ser continuo ya que el medio ambiente siempre es cambiante.



Planear no es solo una actividad que se realiza periódicamente, es una actitud, una forma de vida, es una verdadera convicción del valor de la planeación estratégica, además de representar un ejercicio mental continuo que incrementara la capacidad de la dirección.

## **PROCESO DE INTERVENCION**



La planeación procura que la organización vaya a un ritmo más acelerado que la dinámica de la sociedad, es decir, que en esencia implica anticiparse al futuro, para poder brindar una ventaja significativa a la organización en el o medio ambiente en el que interactúa, ya que considerando a la organización un sistema, la planeación estratégica se instituye como el esfuerzo sistemático de todos sus elementos, en procura del logro de objetivos trazados, en términos de eficiencia y eficacia, que en este caso serán evaluados por el impacto que sus resultados tengan en la sociedad.

La planificación realizada genero cambios en la institución de manera paulatina iniciando con aspectos coyunturales. Considerando la planificación como un proceso sistemático que define los aspectos a llevar adelante para el logro de sesiones de calidad.

Por otro lado, permitió también el trabajo de coordinación entre jefes de agencia asesores de crédito y educación y servicios de desarrollo.

La planificación permite y coadyuva a quienes toman las decisiones importantes a tener una visión organizacional clara y consistente de lo que debería ser la empresa, incorpora valores que contribuyen a una sostenibilidad futura, motiva al personal en especial a los directores a que observen a la planeación desde una macro perspectiva, reduce el conflicto y aumentas el poder del esfuerzo humano.

Genera fuerzas de cambio que evitan que las instituciones se dejen llevar por cambios coyunturales. Es un proceso sistemático que define la misión, a través del cual se lleva a la práctica la imagen objetivo de la organización, durante un periodo dado, concreta dicha misión y objetivos en estrategias de acción estratégica no es otra cosa que el intento de las personas de crear el futuro y no ser arrastrado por los hechos.

## METODOLOGIA DE INTERVENCION

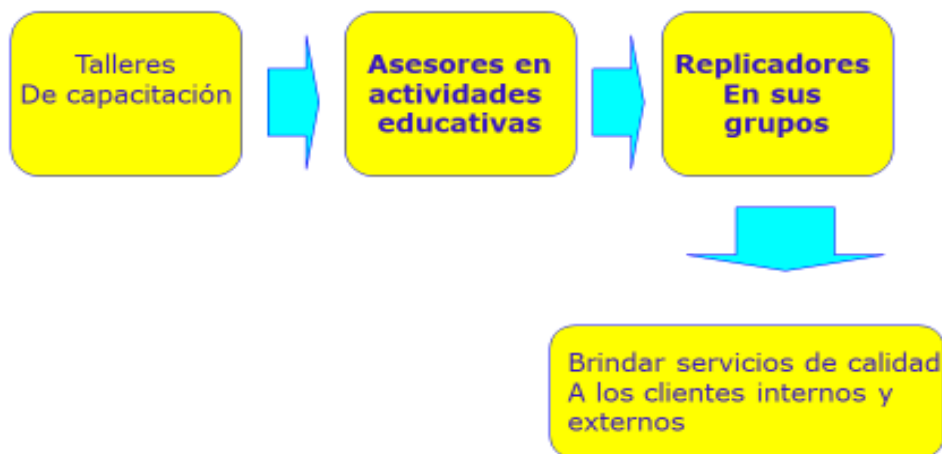


A través de la Planificación realizada se buscó:

- Tener claridad de donde están.
- Decidir a donde van.
- Establecer las estrategias para llegar allá.

- d) Asegurarse que van en el camino correcto
- e) Distinguir lo prioritario y no prioritario
- f) Adecuar los recursos a los objetivos y estrategias.
- g) Aprovechar la capacidad disponible.
- h) Enfrentar creativamente los cambios y nuevos escenarios.

## MONITOREO Y EVALUACIÓN



El proceso de la planificación dio la posibilidad de formular y contestar preguntas, las mismas permiten hacer una revisión acerca de la situación de la organización en relación a su estructura, medio ambiente, eficiencia, etc. Las preguntas si bien no fáciles de responder, estas respuestas son cada vez más importantes para la toma de decisiones. Medir el desempeño, y evaluar lo que se esperaba (objetivos) a lo que se logró (resultado).

Mejorar los procesos de comunicación, un sistema de planeación facilitara la comunicación de la organización, considerando que el proceso de comunicación es el proceso a través del cual se realizan las funciones administrativas y operativas en el desarrollo de las actividades educativas.

La capacitación constante permite tener al personal actualizado lo que exige a los mismos un constante ejercicio de sus acciones en beneficio del componente educativo la participación, de



los jefes de agencia en este proceso es muy importante pues, realiza el servicio educativo, considerando que es una de sus funciones.

No olvidemos que los directivos junto al personal operativo son los arquitectos del futuro de la organización se sienten comprometidos al igual que en los diferentes niveles de la organización, pues de esta manera la organización cumplirá con su objetivo de brindar servicios financieros integrados a servicios de desarrollo.

Esto conlleva a la organización cumplir con sus principios con los que fue creado el diseño de lineamientos futuros deseados, y articuladas a las potencialidades del personal operativo ejecutor de las acciones educativas para que la organización cumpla con eficacia y eficiencia, para la superación constante y continuar siendo el referente en la conjunción de procesos crediticios y procesos educativos.

Estos procesos de cambio, construyen escenarios sobre bases racionales y desestima otros sustentados en la ficción. Compromete a todo el personal en la consecución de los objetivos y orientar esfuerzos individuales y sectoriales hacia fines compartidos. Entrega una importante referencia de medición de la calidad de gestión para la institución orientados por la perspectiva de largo plazo.

Dar prioridad a algunas actividades de la organización en función de su significación y oportunidad a partir de una visión holística. El resultado de la planificación es incrementar la capacidad de realizar una gestión más eficiente reorientando los recursos humanos y materiales, lo que permite aumentar la eficiencia y mejorar la calidad de vida para el personal de la organización y de los asociados (es decir satisfacer al cliente interno y externo). Para un trabajo mejor.

El apoyo que otorga la institución a los asesores permite en ello tomar una actitud proactiva en vez de una reactiva, o pasiva.

Al exigir en su proceso la determinación de objetivos, proporciona a la institución una unidireccionalidad, es decir, que los esfuerzos de los elementos de la organización no se dispersen, sino por el contrario se concentren y de esa manera se brinden mayor viabilidad para el logro de los objetivos del área. Sin embargo, es importante la participación de todos los asesores de crédito y educación, remarcando la importancia de los esfuerzos de cada uno de ellos para el cumplimiento de las sesiones educativas y actividades que hacen al componente educativo.

Una vez fortalecido las habilidades de facilitación de los asesores el mismo permite medir el desempeño, da lugar a un elemento de gran trascendencia como es la información, que representa un conjunto de datos que se da como resultado de los hechos y actividades sobre la evolución del personal operativo, lo cual permite realizar una constante evaluación del desarrollo y dentro del modelo del sistema abierto se constituye en retroalimentación, para poder mantener, mejorar o cambiar algunas situaciones dentro de la organización en base a la confrontación de los objetivos trazados a los resultados obtenidos.

El medio ambiente puede resultar diferente de lo esperado, puesto que aun los pronósticos y predicciones con alto grado de confiabilidad pueden anularse debido a factores ambientales incontrolables, claro que este riesgo se lo corre tanto con planeación y más aun sin ella. Resistencia interna, cuanto más arraigada este la organización en el tiempo, mayor cantidad de obstáculos tradicionalistas se encontrarán. La planeación es cara, planear requiere de un gran esfuerzo no solo intelectual sino material, de tal modo que se debe tener constantemente en cuenta la relación costo - beneficio.

En este proceso la planificación de las actividades no representa una programación del futuro, ni un molde para usarse diariamente, sino que se debe revisar en forma periódica para realizar ajustes para cumplir con los objetivos.

Fortalecer el desarrollo permanente del personal y un clima laboral armonioso a nivel institucional, brindando las mejores condiciones e incentivos laborales de acuerdo a los resultados del desempeño y la calidad en la entrega de servicios. Cuando hablamos de

objetivos nos referimos a los resultados deseados, ya sea de los individuos, grupos u organizaciones. Los objetivos son resultados específicos y medibles a lograr, para hacer realidad la visión compartida y cumplir así la misión institucional. Los objetivos marcan el rumbo.

Es importante contar con una estrategia para mejorar las habilidades educativas de los asesores de crédito y educación en la institución por ello es necesario contar con espacios para el desarrollo y/o fortalecimiento de las habilidades de facilitación.

Esta necesidad de trabajar de manera integral en todas las dimensiones con el personal de la sucursal brindara un impacto sostenible; promover estos espacios mediante talleres, posibilito contar con individuos conscientes y con mejores competencias de manejo de contenidos, metodologías de facilitación, mejores manejos de grupo, mejores procesos de recuperación de saberes de los participantes.

El proporcionar al personal operativo en este caso asesores de crédito y educación conocimientos, habilidades y actitudes para mejores el desarrollo de sus sesiones educativas, pero además de mejorar sus relaciones sociales, lo cual permitió una buena vecindad y un mejor trabajo de equipo, en el apoyo y refuerzo de aspectos educativos.

Empoderar al personal con relación a sus competencias educativas lo cual les permita sentirse valorados, respetados y seguros de contribuir con espacios positivos de convivencia laboral y brindar sesiones educativas de calidad. El apoyo a las agencias fue importante pues, el mismo predispuso al apoyo entre pares para mejorar sus habilidades de facilitación, para que los mismos sean efectivos y positivos.

La estrategia para el trabajo con el personal fue la realización de talleres de fortalecimiento en sus habilidades de facilitación para mejorar las sesiones educativas, en la sucursal. Al mismo tiempo se contó con espacios grupales de reflexión y análisis de los avances que se tienen de manera individual y grupal.

## CAPITULO IV

### 4. EVALUACION

Los constantes cambios por los que atraviesa la institución, sin duda afecta el accionar del área educativa. Considerando su posicionamiento en ámbito financiero, la competitividad del mercado, el mantenerse en él, con lleva a sobreponer el área financiera sobre el educativo, esta influencia hace que los asesores de crédito y educación prioricen el crecimiento de su cartera, el control de su mora. Dejando de lado o dándole poca importancia al desarrollo de las sesiones educativas.

Institucionalmente se realizan sondeos de opiniones con los asociados para determinar las necesidades que tienen para la estructuración de módulos educativos con contenidos acorde a la misión institucional. El análisis de la situación, es esencialmente contar con las necesidades del contexto, este análisis permitirá determinar las oportunidades y amenazas presentes y futuras además de elaborar estrategias que permitan mejorar el componente educativo.

El trabajo realizado implico evadir los peligros o minimizarlos y preparar al personal operativo para los nuevos retos sin perder de lado la esencia de la institución, es decir de ser Crédito con Educación y que este último es el aporte más importante que hace la organización. El análisis se asienta en datos del desempeño pasado, acerca de la situación actual, vale decir, la evaluación de la gestión ejecutada y los pronósticos que, si bien son considerados con un nivel relativo de confiabilidad, la tecnología de hoy en día permite lograr gran versatilidad en su manejo.

Fortalecer las habilidades de los asesores de crédito y educación de las 9 agencias de la sucursal fue importante, pues el mismo posibilito mejorar los procesos educativos, haciendo mejores las sesiones educativas, sin embargo, también se tomó en cuenta sus expectativas y demandas para que los mismos se conviertan en insumos para futuras planificaciones. Cuanto mayor es el grado de satisfacción de las demandas de los clientes internos, mayor el grado motivación y compromiso.

En cambio, los clientes externos son las personas, grupos importantes para la organización para lo cual todas sus expectativas y demandas deben tomarse en cuenta, ello permitirá disponer de insumos para las planificaciones de manera que se puedan entregar productos de calidad que satisfagan sus expectativas. Consideramos que en este periodo se cumplió con las expectativas de los asociados brindándoles sesiones educativas con contenidos acordes a sus necesidades dentro la institución.

Básicamente se trató de asegurar que la estrategia alcanzará los objetivos, y generalmente se aplica mediante la evaluación de los procesos antes durante y después de los talleres de reforzamiento. El desarrollo de sistemas de control en la institución posibilita que se pueda realizar con anterioridad a la operación y también con posterioridad.

Por otro lado, es muy importante la supervisión constante en el desarrollo de las sesiones educativas, para observar el crecimiento personal en el manejo de las mismas, la evaluación también permitió hacer procesos de retro alimentación y sesiones modelo para fortalecer las habilidades de facilitación de los asesores, buscando la cualificación de los procesos educativos en la sucursal Cochabamba.

## **10. CONCLUSIONES Y ALTERNATIVA**

El gran reto de las organizaciones es brindar a sus empleados (colaboradores) espacios de potenciamiento personal y profesional que activen el papel protagónico de hombres y mujeres, lo cual permita una convivencia efectiva entre todas las personas que se encuentran en estos espacios físicos, donde conviven la mayor parte de sus vidas. Además de brindar con excelencia los servicios ofertados, en el caso de CRECER IFD sus servicios financieros y servicios de desarrollo donde se lleva adelante las sesiones educativas.

Sin duda alguna la propuesta de este trabajo es buscar estimular procesos de afirmación, crecimiento personal, y profesional de los asesores de crédito y educación, brindándoles espacios para aproximarse a sus capacidades para crear un ambiente de calidad y brindar servicios de calidad, sintiéndose cómodos en las funciones que realizan.

Las personas que constituyen la organización son el elemento fundamental para el desarrollo de los procesos, sin embargo, para ello es importante que estos tengan ciertas habilidades que permitan que los espacios y las interacciones intrapersonales sean efectivas que permitan además un clima laboral adecuado, donde las personas se sientan cómodos, motivados, y satisfechos de mantener relaciones positivas que permita una convivencia entre sus miembros.

Las personas constantemente se están reinventando, en búsqueda de aprender y desarrollarse, sin embargo, no es suficiente que tenga información que aprenda nuevos conocimientos, habilidades y así puedan rendir de mejor manera en sus funciones sino también es que tengan las competencias para solucionar problemas, contar con actitudes positivas, que puedan modificar sus hábitos, comportamientos para ser más eficientes en el trabajo que realizan.

Es importante destacar que el presente trabajo pretende rescatar los procesos de desarrollo de las habilidades de facilitación en asesores de banca comunal, considerando su importancia en el desarrollo de sesiones educativas de calidad, sin duda pretende determinar además el grado de desarrollo de estas habilidades en las acciones educativas a realizar con los asociados. Considerando lo expuesto en el presente trabajo.

El contexto actual del trabajo, donde los niveles de estrés son altos, la competitividad personal, se refleja cotidianamente donde uno trata de ser mejor que el otro, donde la individualidad campea en la búsqueda de metas personales, donde además cada uno tiene su mundo de problemas personales, es complicado mantener un clima laboral agradable, las relaciones sociales se restringen a un saludo.

Estos aspectos sin duda tienen su importancia en el momento de llevar adelante los procesos educativos. Promover el trabajo de las habilidades educativas en el personal operativo, permitirá mejores relaciones interpersonales, integración de los miembros de los equipos, donde exista una mejor participación entre los colaboradores. Estos aspectos sin duda harán posible una mejor convivencia en la fuente laboral y ello se notará en buen cumplimiento de las tareas encomendadas.

Las habilidades educativas como tal tienen la cualidad de ser aprendidas no limitándose a un contexto situacional, a las características de personalidad de un sujeto, a personas con necesidades especiales, ni tampoco a una etapa de la vida; por lo cual requieren ser aprendidas por todos los sujetos, para poder actuar dentro un sistema, beneficiando su mejor desempeño social, lo cual ara posible un mejor ambiente de trabajo.

Trabajar, Trabajar, Trabajar parece ser la consigna. Y, no es que ello no sea algo deseable, especialmente en un contexto como el nuestro dónde las cosas aún están por hacerse en su mayoría; más bien la tensión surge en torno a las relaciones positivas debe darse fuera del trabajar o del pensar o, si lo divertido necesariamente se opone a lo laboral o educativo. Tales dicotomías amplían cada vez más las distancias que se erigen en nombre de lo uno o lo otro llevando a pensar que es necesario la búsqueda de relaciones efectivas dentro el ámbito laboral mismo que permitirá un ambiente adecuado para llevar delante de manera positiva las funciones además de fomentar y construir buenas relaciones sociales.

Las habilidades técnicas son importantes, para el desempeño de las funciones laborales, siendo además lo que determina un nivel competitivo, en las organizaciones. Sin embargo, en las mismas existe un sistema de correlación entre los miembros que hacen indispensable el

desarrollo o fortalecimiento de las habilidades en el contexto educativo. Estas habilidades son muy importantes para el bienestar laboral, pues de esta manera fomenta la salud en la organización, además los colaboradores se benefician de estas habilidades porque estas influirán de manera positiva en la organización y las relaciones interpersonales y en el desarrollo de las acciones educativas.

Estamos seguros que el desarrollo o fortalecimiento de las habilidades educativas permitirá un mayor nivel de las relaciones interpersonales, lo cual posibilita un clima laboral adecuado, el clima laboral positivo permite que los colaboradores se muestren predispuestos y con mejor actitud hacia sus compañeros, en otras palabras, el manejo efectivo de las habilidades sociales influirá en el resto del personal. Además, permitirá que los empleados se comprometan con la misión de la institución en el componente educativo.

Es importante hacer hincapié en el proceso del desarrollo de las habilidades de los colaboradores en todas sus etapas, los mismos que rescaten la integralidad en sus relaciones sociales, para ello es fundamental que la acción misma sea dinámica y, sobre todo, participativa. Por ello, el trabajo realizado debe entenderse como una ayuda en tanto en cuanto brinda elementos para contribuir a mejorar dichas habilidades educativas, para contribuir a construir un ambiente adecuado de trabajo, es decir un buen clima laboral. Asesores fortalecidos en el manejo de estrategias educativas que permitan la entrega efectiva de las sesiones educativas que tienen a su cargo.

Todo este proceso organizado sin duda tiene que ver con la toma de decisiones. La premisa fundamental para tomar las mejores decisiones institucionales radica en contar con la participación de todos los involucrados; jefes de sucursal, jefes de agencia asesores de crédito y educación, para hacer un trabajo conjunto donde se sienta el apoyo de todos.

Se pudo evidenciar en la práctica que este concepto y con las acciones realizadas se cumple, en tanto jefes de agencia, asesores de crédito y educación como actores representativos del proceso presentan mejoras en manejos conceptuales en cuanto a conocimiento y puesta en práctica de los principios básicos del componente educativo de la institución.



Al finalizar el presente trabajo el mismo pretende constituirse en el referente de base; que permita establecer a futuro propuestas de orden constructivo, que contribuya de manera cualitativa al mejoramiento de la calidad de gestión educativa de la sucursal de Cochabamba. Contribuir con el crecimiento y desarrollo del personal operativo para que brinde o realice procesos educativos efectivos.

Existe una buena predisposición por parte de los asesores de crédito y educación, para mejorar constantemente la calidad educativa, un claro ejemplo de ello, es el desarrollo de las sesiones educativas.

En la actualidad se ve otras instituciones que brindan servicios crediticios, sin embargo ninguno con los principios educativos con los que cuenta CRECER IFD, por ello se ve la necesidad de elaborar planes con estrategias acorde a las nuevas demandas y tendencias de cambio que la permita mantenerse dentro de cierto prestigio, lo cual asimismo demanda un proceso de gestión institucional entendida como un proceso de labor conjunta, de construcción, preservación y proyección en el tiempo de los elementos que convierten a la organización en una institución que involucra a muy diversos actores y que encuentra su razón de ser en los fines a los que sirve y en los resultados que alcanza.

Mejorar la calidad en los servicios, innovación constante y actualización constante que incida en el cambio en los sistemas de aprendizaje con enfoques innovadores; así como priorizar el papel activo de los asesores de crédito y educación, frente a los métodos tradicionales centrados en la docencia como un simple acto de transmisión repetitiva de conocimientos.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arce, R. (2007). La Facilitación de Proceso Sociales. Lima: Comunicarte s.r.l.

Álvarez, A., Álvarez-Monteserín, M. A., Cañas, A., Jiménez, S., Ramírez, S., y Petit, M. (1990) Desarrollo de las habilidades sociales en niños de 3-6 años (Guía práctica para padres y profesores) Ed. VISOR. Madrid.

Alcalá A. (2001). Praxis Andragógica en los Adultos de edad Avanzada, Revista Informe de Investigaciones Educativas N° 1-2 Venezuela.

Barral, R. (2005) Más allá de las Recetas Pedagógicas, Ed. AYNIRUWAY. 4ta Edición. La Paz.

Carreras, L. (1996) Cómo educar en Valores. Ed. NARCEA. Madrid.

Caballo, V. (1993) Manual de Evaluación y Entrenamiento de las habilidades sociales Ed. SIGLO XXI, Madrid.

Crisólogo, A. (2004) Diccionario Pedagógico, Ed. ABEDUL, 2da Edición., Lima.

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw-Hill. 7ma edición.

Chiavenato, I. (2008) Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw Hill, 7ma edición.

Driver, R. (1986). "Psicología cognoscitiva y esquemas conceptuales de los alumnos". Revista de las Ciencias N° 4., 1.

Fernandez, N. (julio 2001) Andragogía. Su ubicación en la Educación Continua. Universidad Nacional Autónoma de México: [nfs@servidor.unam.mx](mailto:nfs@servidor.unam.mx)

Gutiérrez, F. (2004) Glosario Pedagógico, Ed. GONZÁLES, La Paz.

Goleman, D. (2002) La Inteligencia Emocional, Ed. VERGARA, Buenos aires.

Gardner, H. (1995) Inteligencias Múltiples, Ed. PAIDOS, Barcelona.

Goldstein, A. Y otros (1989). Habilidades Sociales y Autocontrol en la Adolescencia. Ed. Martínez Roca. Barcelona.

Huaman, A., Aguilar, J. (2003) Habilidades Sociales en la Escuela, en memorias del 1er Ciclo de Seminario Taller de Actualización Docente. INS Simón Bolívar, Administración UMSA, La Paz.

INE, (2012) Censo de Población y Vivienda 2012.

<https://www.ine.gob.bo/index.php/principales-indicadores/item/416-poblacion-de-cochabamba-llega-a-1-916-000-habitantes-al-2016>

Jacques, D. (1996) La Educación encierra un Tesoro. Ed. SANTILLANA/UNESCO, Barcelona.

Segura, M. (2002) Ser Persona y Relacionarse. Ministerio de Educación Cultura y Deportes, Ed. Narcea, Madrid.

Spirkin y otros (1962) Pensamiento y Lenguaje. Ed Grijalbo. México.

Stephen, R., Timothy, J. (2009) Comportamiento organizacional, México.

Tofler, A. (1981) La tercera Ola, Ed. PLAZA & JANES, Barcelona.

UNESCO. (1987). Mirando al Futuro del Desarrollo Humano. Santiago.

Vygotski, L. (1995) El problema del desarrollo de las funciones psíquicas. En L.S. V., Historia del Desarrollo de las Funciones Psíquicas Superiores, Obras Escogidas III. Ed. Visor. Madrid.

## 12. ANEXO



Capacitación a clientas sobre prevención contra el cáncer, Agencia Quillacollo, agosto-2018



Capacitación a clientas sobre prevención contra el cáncer, Agencia Central, julio-2018



Capacitación a clientas sobre prevención contra el cáncer, Agencia Loreto, septiembre-2019



Capacitación a Asesores de Banca Comunal en prevención contra el cáncer, de cuello uterino, marzo-2018



Capacitación a Asesore de Banca Comunal en Fortalecimiento de la Banca Comunal, Febrero-2018



Capacitación a Asesore de Banca Comunal en Fortalecimiento de la Banca Comunal, Febrero-2018



Capacitación a Asesores en Educación Financiera, agosto-2017



Desarrollo de una sesión educativa por Asesores de Banca Comunal, agosto-2018



## **FICHAS DIDACTICAS**

**1.- Taller Asesores de Banca Comunal**

**2.- Fortalecimiento a la Banca Comunal**

**3.- Educación Financiera**

**4.- Prevención del cáncer de cuello uterino**

**5.- Formulario de Supervisión**

## TALLER ASESORES DE BANCA COMUNAL

TEMA	RESULTADO ESPERADO	CONTENIDO MINIMO	DESARROLLO	TECNICAS	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Principios de la educación de Adultos	Al final del Taller, los/as participantes pueden: - Identificar los principios de la educación de adultos - Aplicar los principios de la educación de adultos en procesos educativos de adultos	Los principios de la educación de adultos	Horizontalidad Participación Autoconcepción Aprendizaje basado en la solución de problemas Disposición para aprender Conocer al adulto Conocimientos y experiencias previas	Trabajo de grupos	Data Papelografos Marcadores	Héctor Canaviri	4
Comunicación	Al final del Taller, los/as participantes pueden: - Identificar los componentes de la comunicación eficaz. - Reconocer la importancia del lenguaje verbal y no verbal	La comunicación en los procesos educativos	Comunicación verbal Comunicación no verbal Manejo del lenguaje y el cuerpo en la facilitación de talleres.	Trabajo de grupos	Data Papelografos Marcadores	Amanda Zabala	2
Retroalimentación	Al final del Taller, los/as participantes pueden: - Identificar la importancia de la retroalimentación en la educación de adultos - Dar retroalimentación constructiva a los/as participantes	La retroalimentación o reforzamiento a los/as participantes	Rol de la retroalimentación. Características de la retroalimentación constructiva	Trabajo de grupos	Data Papelografos Marcadores	Amanda Zabala	2
Género	- Diferenciar los conceptos de género y sexo. - Identificar la construcción social de las identidades y roles de género. - Reconocer las relaciones de subordinación entre hombres y mujeres. - Identificar estrategias	2.1 Construcción social de género 2.2 Relaciones de género 2.3 Equidad de género	La construcción social de las identidades de género. Los roles y valores asociados a las identidades de género. Las relaciones de género en la sociedad patriarcal: condición y posición de las mujeres.	Presentaciones. Trabajo de grupos. Lluvia de ideas	Data Papelografos Marcadores	Héctor Canaviri	4

	para aplicar el enfoque de equidad de género.						
Sesión Educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las temáticas priorizadas en el trienio y su justificación</li> <li>- Identificar las principales actividades que se realizan en una Sesión educativa.</li> <li>- Practicar el cómo facilitar una sesión educativa.</li> </ul>	<p>Prevención del CACU, Educación Financiera y Gestión de Banca Comunal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados esperados</li> <li>- Justificación de cada sesión</li> </ul> <p><b>ACTIVIDADES EN LA SESIÓN EDUCATIVA</b></p> <p>Presentación del tema Introducción del tema Integración de nuevos conocimientos. Identificación, por las/os participantes, de la actividad que llevarán adelante a partir de la reflexión realizada. Retroalimentación sobre la sesión</p>	<p>La problemática del cáncer de cuello uterino en el país. Factores asociados a los exámenes preventivos. Los beneficios de la Educación Financiera. La necesidad institucional de fortalecer la gestión en la banca comunal. Las actividades en la sesión educativa y su relación con los principios de la educación de adultos.</p>	Facilitación personal	Data Papelografos Marcadores Material que indiquen las guías.	Amanda Zabala Héctor Canaviri	8

## FICHA DIDACTICA

**MÓDULO:** Gestión de las Bancas Comunales.  
**TEMÁTICA:** Mesas Directivas.  
**SESIÓN EDUCATIVA:** Derechos y valores del Consumidor Financiero.

### OBJETIVO DE LA SESIÓN:

Conocer y reflexionar sobre los derechos y valores del consumidor financiero, como responsabilidad de todos y todas las personas que acceden a un préstamo para que puedan asumir decisiones responsables e informadas.

TEMA	CONTENIDO	IDEA FUERZA	TECNICA
Dinámica de animación, Repaso y puesta en práctica de la anterior sesión	Con el desarrollo de una dinámica de animación, recordar contenido de la anterior sesión educativa, la idea fuerza y la tarea dada.	Recuperar la idea fuerza de la sesión educativa anterior y cómo pensaron ponerlo en práctica.	<p>Tiempo: 5 minutos</p> <p><b>Material:</b></p> <p>Dos pelotas pequeñas</p> <p><b>Paso 1:</b> El/la facilitador/a, indicará a los/as participantes formar un circulo y ofrecer una pelota para que la pasen a la persona del lado, este/a deberá pasar de manera rápida a la subsiguiente y así hasta el/la última participante. Cuando la primera pelota este en la tercera persona, el/la facilitador/a deberá pasar la segunda pelota con la misma instrucción.</p> <p><b>Paso 2:</b> Las dos pelotas deben tratar de encontrarse, por lo que se debe calcular el tiempo para que recorra por todos los participantes.</p> <p><b>Paso 3:</b> La persona que tenga las 2 pelotas a la vez, deberá realizar el recordatorio de la sesión anterior.</p> <p><b>Paso 4:</b> Se debe continuar con la dinámica hasta completar el recordatorio y recuperar la tarea dada de la sesión anterior.</p>

<p>Decálogo de los Derechos del Consumidor Financiero</p>	<p>La Dirección de Derechos del Consumidor de ASFI trabaja para consolidar una cultura de protección y cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los consumidores financieros que acceden a los servicios del sistema.</p> <p>Para ello se identifican Derechos que sustentan las acciones de la Dirección de protección de los derechos del Consumidor Financiero:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derecho a elegir.</li> <li>2. Derecho a recibir servicios de calidad.</li> <li>3. Derecho a reclamar.</li> </ol> <p>Decálogo de éstos derechos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preguntar.</li> <li>2. Claridad.</li> <li>3. Elegir.</li> <li>4. Comprobantes.</li> <li>5. Eficiencia.</li> <li>6. Discreción.</li> <li>7. Cumplimiento de las condiciones pactadas.</li> <li>8. Atención de calidad.</li> <li>9. Reclamar.</li> <li>10. Protección.</li> </ol>	<p>Para un buen funcionamiento de la banca comunal y cumplimiento de cada socio/a es importante conocer los derechos y responsabilidades que se tiene frente a una entidad financiera como CRECER.</p>	<p><b>CONSTRUYENDO NUESTROS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DENTRO LA BANCA COMUNAL.</b></p> <p><b>Tiempo:</b> 15 min.</p> <p><b>Material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 fichas con los derechos</li> <li>• 3 fichas de las responsabilidades</li> </ul> <p><b>Paso 1:</b></p> <p>De acuerdo al número de participantes, distribuir en pareja o de forma individual las 10 tarjetas donde indican los diez DERECHOS de los/as consumidores financieros.</p> <p>Dar unos minutos para que cada participante o grupo analice que decálogo le toco en la ficha.</p> <p><b>Paso 2:</b></p> <p><b>En plenaria</b></p> <p>Cada persona o grupo explica lo que analizó de la ficha y a que se refiere ese decálogo.</p> <p><b>Reflexión:</b></p> <p>El/a facilitador/a debe generar la participación y reflexión de todos/as los/as participantes con algunas preguntas como:</p> <p><i>¿Qué DERECHOS hemos visto?</i></p> <p><i>¿Por qué es importante el conocimiento y ejercicio de éstos derechos?</i></p> <p><i>¿Qué dificultades o problemas podemos tener, si desconocemos éstos derechos?</i></p> <p><i>(se reparte los trípticos de apoyo o se escribe los 10 DERECHOS en un papelógrafo y las responsabilidades)</i></p>
<p>Responsabilidades de los Consumidores</p>	<p><b>Son responsabilidades de los Consumidores Financieros:</b></p>		<p><b>Paso 1:</b></p> <p><b>Reflexión análisis</b></p> <p>El/a facilitador/a explica las tres responsabilidades de todo</p>

Financieros	<p><b>a)</b> Verificar que la Entidad de Intermediación Financiera y/o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros con la cual desean contratar o utilizar los productos o Servicios se encuentre autorizada y supervisada por la ASFI.</p> <p><b>b)</b> Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera y/o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.</p> <p><b>c)</b> Pagar las responsabilidades en las fechas establecidas</p>		<p>consumidor financiero y generar participación y reflexión del grupo con algunas preguntas:  <i>¿A qué se refieren las responsabilidades que deben tener los/as consumidores financieros?</i>  <i>¿Por qué es importante conocer estas responsabilidades dentro el manejo de la banca comunal?</i>  <i>¿Qué compromisos podemos asumir hoy para que estos derechos y responsabilidades no se pierdan y se cumplan en nuestro grupo?</i>  <i>¿Qué otras responsabilidades podríamos reconocer al interior de nuestra banca comunal?</i></p> <p>Asistir a todas las reuniones convocadas por el/la asesora/a.  Pagar sus cuotas de manera puntual  Cuidar la mora de su Banca Comunal  -Participar activamente dentro del grupo y en actividades programadas como ferias integrales, jornadas de salud y otros  -Cumplir y cultivar los valores de la Banca Comunal (Respeto, responsabilidad, puntualidad, honestidad, solidaridad, confianza)  Contar con información clara y precisa sobre su estado de cuentas, registrado en un cuaderno de Actas que recoge la información necesaria respaldada y actualizada.  -Contar con contratos de préstamo informados, aprobados y firmados.  - Recibir sesiones de educación que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.  -Contar con servicios de resguardan su privacidad y confidencialidad sobre sus estados de cuentas y datos personales.  -Recibir trato con calidad y calidez</p>
Tarea para poner en práctica	El/a facilitador/a pide a los/as participantes que reflexionen sobre lo aprendido en la sesión y se comprometan a ponerlo en práctica dentro la Asociación comunal.		<b>Tiempo:</b> 5 min.

## COMO TENER UNA BUENA GESTION DE CREDITOS EN LA BANCA COMUNAL

### **RESULTADOS ESPERADOS**

Al finalizar la sesión, las/los participantes habrán:

- 1.- Fortalecido sus conocimientos y actitudes para promover una buena gestión de la Banca comunal
- 2.- Revisado todo lo que deben hacer durante las reuniones y la importancia de asistir a las mismas

### **Idea Fuerza**

- Todas debemos conocer el manejo de la Banca Comunal para lograr una buena gestión.

### **Materiales**

- Ninguno

### **Duración de la sesión**

- 30 minutos

### **Actividad 1**

Juego (La regla es no reír)

### **Procedimiento**

- El Asesor/a indica a las personas que se realizaran una dinámica
- instruye a una persona para que ella haga el papel de gatito u otro animal que se acerque a las personas ronroneando, ladrando, etc. haciendo algunos gestos
- las participantes deberán permanecer serias y calladas
- si alguien ríe entonces se cambie de puesto etc.,
- Se hace un repaso de lo que se habló en la promoción respecto a la Banca Comunal,
- preguntando cómo se organizaron si todas se conocen,
- Que tanto saben de las reuniones de Banca Comunal
- Cuál es el compromiso que asumieron al firmar el contrato de préstamo.

**Recursos pedagógicos**

Ninguno

**Duración**

10 minutos

**Actividad 2**

Rreflexionar sobre el juego realizado

**Procedimiento**

Describir la experiencia de la dinámica y relacionarlo con las reuniones de banca comunal y lo que debemos hacer. Pedimos a las participantes que recuerden la dinámica y lo que paso en el juego

**Recursos pedagógicos**

Ninguno

**Duración**

10 minutos

**Actividad 3**

Preguntas y Respuestas

Procedimiento

El/la facilitador/a debe hacer preguntas reflexivas que generen el análisis sobre la importancia de tener un buen manejo del grupo con la dirección de la Mesa Directiva para garantizar una buena gestión de la banca comunal.

Preguntar qué es lo que paso en la dinámica de animación?

Cuál era la consigna a seguir?

Que es lo que no debíamos hacer?

¿Qué consecuencias se puede tener en caso de no obedecer las reglas?

Relacionar el tema con la Banca Comunal



Preguntar si dentro de la banca Comunal tenemos algunos procedimientos que seguir?

Preguntar si alguien tiene experiencia en la banca Comunal

Durante la reflexión asegurarse de la participación y considerar los siguientes. Puntos:

- Reunirse periódicamente (quincenal o mensual)Recalcar sobre la importancia de asistir a las reuniones
- Tener una mesa Directiva que lidere las reuniones(que cada integrante de la directiva cumpla sus funciones)
- Realizar las reuniones siguiendo el orden del día establecido en el cuaderno de actas ,diferenciar las reuniones (Reunión ordinaria, reunión de pre cierre, cierre y apertura)
- Reciben el servicio de educación/capacitación por un funcionario de CRECER en temáticas de interés para ellas
- Realizar el repago de los créditos a su Directiva que lo administra y devuelve a la Institución según el contrato y en cada reunión previa emisión de recibo por parte del ACE
- Respetar cumplir y hacer cumplir los reglamentos internos fijados en la promoción por la Banca Comunal (retrasos, faltas, incumplimientos, mora, Etc.
- Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos externos de CRECER (Amortización de pagos de capital e interés, asistencia).
- La garantía solidaria como base de la Banca comunal
- Participar de las jornadas de salud y actividades comunitarias organizadas por la Institución (ACE).

### **Recursos pedagógicos**

Ninguno

### **Duración**

20 minutos

### **Tarea para la casa**

Hagamos el esfuerzo de reflexionar acerca de la importancia de hacer las cosas de acuerdo a lo pactado, con una buena organización y dirección para lograr una buena gestión. Revisen lo que hacen en casa como lo hacen, como se organizan para hacer bien las cosas de la misma manera y con responsabilidad debemos cumplir en la Banca Comunal.



		enunciándolo	
Introducción del tema	<p>El Asesor/a realiza la siguiente pregunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Saben que responsabilidades tiene un/a ACE en la banca comunal?</li> <li>• ¿Por qué será importante que ustedes sepan que Responsabilidades tiene el/a ACE en la banca comunal?</li> </ul> <p>A partir de las respuestas obtenidas se indica el tema que se hablará en la sesión educativa</p>	Ninguno	2 minutos
Recuperación de experiencias y conocimientos previos	<p>El/la Asesor/a indica que realizarán un trabajo, para ello deberán reunirse en pareja o solas dependiendo el número de participantes; a cada pareja se entregará dos tarjetas se solicita que en una de las tarjetas escriban lo que tiene o tendría que hacer el/a ACE en la banca comunal y en la otra tarjeta lo que no debe o no debería de hacer. (En caso de que las participantes no sepan leer y escribir se solicitará que conversen y expongan). Una vez concluida la actividad cada pareja expondrá su trabajo.</p> <p>El/a ACE indica que el trabajo que se realizó es para saber cuánto conocen sobre las funciones que tiene que realizar el/la asesor/a dentro la banca comunal.</p>	Tarjetas Bolígrafos Masking	10 minutos
Entrega de nueva información	<p>A partir del trabajo realizado por las participantes, el/a ACE aclara, complementa y agrega información acerca de las responsabilidades del asesor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depositar todo el dinero que le fue entregado en la reunión.</li> <li>• Entregar los comprobantes de las cajas de Crecer del dinero que fue depositado de la reunión anterior.</li> <li>• Entregar copia de la planilla y los recibos correspondientes por el total de lo que se depositará.</li> <li>• Informar a las socias sobre el estado de las finanzas de la banca comunal.</li> <li>• Asesorar en las decisiones económicas brindando información o elementos para la reflexión y toma de decisiones.</li> <li>• Cumplir con los horarios y fechas definidas.</li> <li>• No debe dirigir la banca comunal.</li> <li>• No debe elegir a las integrantes de la Mesa Directiva.</li> <li>• Orientar en la sesión educativa.</li> </ul>		6 minutos

Integración de nuevos conocimientos	<p>El/a, ACE/a, realiza las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Por qué es importante que el/a Asesor/a les entregue los recibos correspondientes a la mesa directiva?</li> <li>• ¿Qué tienen que hacer las Socias, cuando el/a asesora/a les entregue los recibos?</li> <li>• ¿El Asesor/a cumple con los horarios y las fechas definidas?</li> <li>• ¿Quién debe dirigir la Banca Comunal?</li> </ul>	Ninguno	5 minutos
Identificación de la acción	<p>El /a ACE/a les pide conversar sobre todo lo trabajado dándoles tiempo para que puedan reflexionar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué acciones podemos tomar en adelante con todo lo que hemos visto en la Sesión con respecto a las funciones del asesor?</li> </ul> <p><b>Es importante que:</b> Todas las socias participen.</p>	Ninguno	2 minutos
Retroalimentación	<p>El Asesor realiza el resumen de la sesión educativa solicitando de manera voluntario las participantes además las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es lo que aprendimos hoy?</li> <li>• ¿Qué es lo que les gusta de la sesión educativa?</li> <li>• ¿Qué les gustaría que cambie?</li> <li>• ¿Creen que es útil la información de la sesión de hoy?</li> </ul>	Ninguno	1 minuto

## **MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **1. RESULTADOS ESPERADOS**

Al final de la sesión las socias podrán nombrar y explicar al menos 3 derechos del consumidor financiero, prioritariamente los siguientes:

- Elegir el producto que responda a sus necesidades
- Claridad en la información sobre productos y servicios financieros
- Atención de calidad, oportuna, digna y respetuosa

### **Idea Fuerza**

Para un buen funcionamiento de la banca comunal y cumplimiento de cada socio/a es importante conocer los derechos que se tiene frente a una entidad financiera como CRECER.

### **Materiales**

- 10 fichas con los derechos,

### **Duración de la sesión**

- 30 minutos

### ***Actividad 1***

Juego (Construyendo nuestros Derechos)

### **Procedimiento**

#### **Paso 1:**

De acuerdo al número de participantes, distribuir en pareja o de forma individual las 10 tarjetas donde indican los diez DERECHOS de los/as consumidores financieros.

Dar unos minutos para que cada participante o grupo analice que decálogo le toco en la ficha.

**Paso 2:****En plenaria**

Cada persona o grupo explica lo que analizó de la ficha y a que se refiere ese decálogo.

**Reflexión:**

El/a facilitador/a debe generar la participación y reflexión de todos los participantes con algunas preguntas como:

*¿Qué DERECHOS hemos visto?*

*¿Por qué es importante el conocimiento y ejercicio de éstos derechos?*

*¿Qué dificultades o problemas podemos tener, si desconocemos éstos derechos?*

*(Se reparte los trípticos de apoyo o se escribe los 10 DERECHOS en un papelógrafo)*

**Recursos pedagógicos**

- 10 fichas con los derechos

**Duración**

20 minutos

**Actividad 2**

Resumen y evaluación de la sesión (la pelota caliente)

**Procedimiento**

Pedir a las participantes se pongan en un círculo

Seguidamente, indicar que se cuenta con una pelotita, que está muy caliente y para no quemarse, la misma tiene que circular en el grupo.

Entregar a la primera del círculo indicándole que tiene que pasar a su compañera y está a la que sigue. Mientras el asesor/a cerrando los ojos dice; la pelota caliente, caliente, caliente se quemó, la participante que se quema hace un breve resumen, continuar con el juego haciendo que otras participen en el resumen.

Para concluir se solicita que de manera voluntaria las socias indique que les gusto de la sesión que no les gusto, que aprendieron y que sugerencias tienen para mejorar el mismo.

**Recursos pedagógicos**

Pelotita de goma

**Duración**

5 minutos

**Tarea para la casa**

El/a facilitador/a pide a los/as participantes que Reflexionen sobre lo aprendido en la sesión e identifiquen que harán hacia adelante y se comprometan a ponerlo en práctica dentro Asociación comunal u otras Instituciones de Intermediación Financiera con las que tengan relación.

## “CENTRAL DE RIESGOS”

### RESULTADOS ESPERADOS

- Las socias conocen que es la central de riesgos.
- Las socias consecuencias de contar con antecedentes negativos en la central de riesgos.

### 2. DESARROLLO DE LA SESION

Nombre de la actividad	Procedimiento	Recursos didácticos	Duración
Recordatorio/ dinámica de animación	<p>Para motivar a las socias el asesor realizara el siguiente juego: El/la asesor/a explica al grupo que deben seguir las instrucciones solo cuando diga la frase “Simón dice...” Si el/la asesor/a no empieza la instrucción con las palabras “Simón dice...”, entonces el grupo no debe seguir las instrucciones! El/la asesor empieza diciendo “Simón dice que aplaudan” Mientras aplaude. “Simón dice que se toquen la nariz” .Se toca la nariz. Y otros que se le ocurran. Los participantes le imitan. El facilitador acelera sus acciones, siempre diciendo “Simón dice...”. Después de un tiempo, omite la frase “Simón dice”. (tocarse la rodilla) Aquellos participantes que sigan las instrucciones pierden el juego. Se puede continuar el juego mientras siga siendo divertido.</p> <p>Concluida la actividad el/a asesor/a pregunta a las socias sobre la sesión realizada la anterior reunión o ciclo anterior y qué se acuerdan de la misma.</p>		<p>3 minutos</p> <p>2 minutos</p>
Presentación del tema	<p>El/Asesor/a Presentara el tema de la sesión educativa:</p> <p style="text-align: center;"><b>“La Central de Riesgos”</b></p>	Opcional una lámina, un papelografo con el título de la sesión educativa o enunciándolo	1 minutos
Introducción del tema	<p>El Asesor/a realiza la siguiente pregunta:</p> <p>¿Sabes que pasa cuando no pagamos nuestras obligaciones crediticias en las entidades financieras?</p>	Ninguno	2 minutos



	A partir de las respuestas obtenidas se indica el temas que se hablará en la sesión educativa		
Recuperación de experiencias y conocimientos previos	<p>El/la Asesor/a</p> <p>Solicita que las socias se pongan en una línea indicando lo siguiente; Voy a leer en voz alta algunas situaciones y ustedes van a decidir si están de ACUERDO o están en DESACUERDO. Si están de acuerdo darán un paso a la derecha; si están en desacuerdo darán un paso a la izquierda, formando dos grupos, en ambos casos tendrán un minuto para conversar entre ustedes y explicar porque están de acuerdo o en desacuerdo.</p> <p><b>1.- Pedir un préstamo para pagar los gastos diarios es una buena práctica de administración financiera.</b></p> <p><b>Falso.</b> Los préstamos implican la obligación de pagar intereses y cargos que los hacen más costosos y una manera poco conveniente de pagar las cuentas diarias.</p> <p><b>2.- Usted solo debe pedir un préstamo cuando pueda usar ese dinero para incrementar los ingresos de su negocio.</b></p> <p><b>Verdadero.</b> Ya que pedir un préstamo cuesta dinero, usted solo debe solicitar un préstamo cuando sepa que puede invertirlo y obtener ganancias superiores al costo de mismo.</p> <p><b>3.- Cuando solicitamos un crédito ingresamos a la central de riesgos a un siendo cumplidos con nuestras cuotas</b></p> <p><b>Verdadero.</b> Todas las personas que opten por un crédito ingresan a la central de riesgos para saber el comportamiento que tienen.</p> <p><b>4.- De acuerdo al comportamiento negativo o positivo crediticio que se tiene, las entidades financieras nos califican</b></p> <p><b>Verdadero.</b> Las calificaciones van desde 1 a 5 (1,2,3,4 y 5) y de A ala F (A, B,C,D,E y F)</p> <p><b>5.- Cuando tenemos antecedentes negativos en una entidad financiera nos resulta más sencillo solicitar un crédito en otra.</b></p> <p><b>Falso.</b> Cuando se cuenta con antecedentes negativos en una entidad financiera se hace mucho más difícil optar por un crédito el mismo dependerá de la calificación con la que se cuente.</p> <p>El asesor puede agregar otras que vea conveniente...</p> <p>Una vez concluida la actividad reflexionar sobre: la responsabilidad que tenemos en la cancelación de los créditos y que nuestros nombres están en todas las entidades financieras de forma positiva o negativa.</p>	Tarjetas con las preguntas	10 minutos
Entrega de nueva información	A partir del desarrollo de la actividad el/a Asesor explica en que consiste la central de riesgos.		6 minutos
Integración de nuevos conocimientos	El/a Asesor forma parejas para que las mismas conversen a partir de su experiencia porque es importante cumplir con los compromisos crediticios con las entidades financieras, y porque es	Ninguno	5 minutos

	<p>importante contar con antecedentes positivos en la central de riesgos. No solo como prestatarios sino también como garantes.</p> <p>Una vez concluido el ejercicio solicitar de manera voluntaria comente sobre lo conversado con su pareja. A partir de la explicación indicar que importante, las medidas que se tienen y pueden tomar para contar con un buen perfil en las entidades financieras.</p>		
Identificación de la acción	<p>El/a asesor/a indicará que como ahora todas sabemos lo que significa y las consecuencias que implica la central de riesgos, evitemos estar en ella de manera negativa.</p> <p>Seguidamente solicitar de manera voluntaria comente que se puede hacer para no tener antecedentes negativos en la central de riesgos.</p>	Ninguno	2 minutos
Retroalimentación	<p>El Asesor realiza el resumen de la sesión educativa solicitando de manera voluntario las participantes además las siguientes preguntas:</p> <p>¿Qué es lo que aprendimos hoy?</p> <p>¿Qué es lo que les gusto de la sesión educativa?</p> <p>¿Qué les gustaría que cambie?</p>	Ninguno	1 minuto

## “CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS EN EL HOGAR”

### RESULTADOS ESPERADOS

- Las participantes afirman que conocen como controlar los ingresos y gastos en el hogar y reconocen la importancia de controlar los ingresos y egresos

### 3. DESARROLLO DE LA SESION

Nombre de la actividad	Procedimiento	Recursos didácticos	Duración
Recordatorio/ dinámica de animación	<p>Para animar la participación el/a asesor/a realiza una actividad de animación: (que puede utilizar en el momento que vea conveniente)</p> <p>Ni SI ni NO DESARROLLO: El conductor del juego inicia la conversación y formula sucesivamente a los jugadores diferentes preguntas a las cuales tienen que contestar, sin pronunciar ni sí, ni no. Cada equivocación hace perder un punto. Al cabo de un tiempo determinado - cinco minutos por ejemplo - se cuentan los puntos perdidos. Resulta ganador el que ha perdido menos. VARIANTE: Para complicar el juego o renovar el interés cuando los jugadores están bien entrenados, se pueden cambiar las palabras prohibidas, o añadir otras nuevas; por ejemplo: “Blanco y negro..., ayer, hoy y mañana...”, según la fantasía del conductor del juego.</p> <p>El/a asesor/a pregunta a las socias sobre la sesión realizada la anterior reunión y qué se acuerdan de la misma (enfatisa en la práctica realizada)</p>	Dinámica de animación	5 min
Presentación del tema	El/Asesor/a Presentara el tema de la sesión educativa	Opcional una lámina o un papelografo con el título de la sesión educativa	1 min
Introducción del tema	<p>El Asesor/a realizará las siguientes preguntas:</p> <p>¿Qué es lo que hicieron en la semana? ¿Hicieron algún gasto? ¿Registraron sus ingresos o los gastos realizados con la familia?</p> <p>A partir de las respuestas obtenidas les indicamos los temas que se hablará en</p>	Ninguno	2min

	la sesión educativa		
Recuperación de experiencias y conocimientos previos	<p>El Asesor divide al grupo por parejas pidiéndoles que analicen</p> <p>¿Cuáles son los gastos fijos en que gastamos todos los meses?</p> <p>¿Qué gastos son los que cambian?</p> <p>¿Porque debemos saber que gastos son los que cambian?</p> <p>¿Qué es lo que pasa con nuestros gastos? ¿Se repiten todos los meses?</p> <p>El Asesor refuerza y explica que cada mes tenemos gastos de los cuales algunos los hacemos siempre (gastos fijos) y otros gastos pueden cambiar o sea que no gastamos lo mismo (gastos variables)</p>	Ninguno	5 min
Entrega de nueva información	<p>El Asesor hace la práctica y refuerza</p> <p>Dividir al grupo en dos o tres considerando el tamaño del grupo</p> <p>¿Pregunta ¿Cómo podríamos ayudar a la familia Jiménez</p> <p>Después de la práctica preguntar:</p> <p>¿Qué es lo que paso con los gastos; en que se excedieron?</p> <p>¿Qué debemos hacer para que no nos pase lo que le paso a la familia Jiménez?</p> <p>¿Cuáles son las consecuencias de gastar más de lo que ganamos?</p> <p>¿Cómo podríamos controlar nuestros gastos?</p> <p>Recuerden, hay que equilibrar los gastos con los ingresos. Ya que la familia Jiménez gastó Bs.200 de más, ¿qué podemos aconsejarles? Analicen primero los gastos variables y redúzcanlos lo más posible. Si necesitan reducir más, analice los gastos fijos.</p> <p>Ahora que ustedes practicaron, cuando sepan cuáles son sus ingresos y egresos podrán crear un plan de gastos. Pero antes de hacerlo, deberán analizar los montos y considerar cuánto es. Para administrar el dinero prudentemente es necesario equilibrar los gastos y los ingresos. Eso significa que los gastos no deben ser mayores que los ingresos.</p>	<p>Historia (Estudio de caso)</p> <p>1. Analicemos el caso de la familia Jiménez</p> <p>El ingreso mensual de la familia Jiménez es de Bs.1.500</p> <p>Registraron sus gastos durante un mes y descubrieron que el total de gastos fijos es de Bs900 y el total de gastos variables es de Bs.800.</p> <p>Si a sus ingresos (Bs. 1,500) le restamos sus gastos (Bs.1.700), veremos que la familia Jiménez tiene más gastos que ingresos.</p> <p><i>Hoja de trabajo comparativo de ingresos- gastos</i></p>	10 min
Integración de nuevos	El/a Asesor realizará las siguientes preguntas:	Ninguno	2 min

conocimientos	<p>¿Porque creen que debemos controlar nuestros gastos?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas de tener control sobre nuestros gastos?</p> <p>No olvidemos que esta práctica debemos hacerla a diario para no perder el control</p>		
Identificación de la acción	<p>El/a asesor/a pedirá que reflexione al grupo acerca de la importancia del tema e identifiquen alguna acción que puedan realizar con esta nueva información.</p>	Ninguno	
Retroalimentación	<p>El Asesor realiza el resumen de la sesión educativa y solicita a todos que le respondan</p> <p>¿Qué es lo que aprendimos hoy?</p> <p>¿Qué es lo que les gusto de la sesión educativa?</p> <p>¿Qué les gustaría que cambie?</p>	Ninguno	

**“LAS LESIONES EN EL CUELLO UTERINO PUEDEN CONVERTIRSE  
EN CÁNCER SI NO SE DETECTAN Y CURAN A TIEMPO”**

**RESULTADOS ESPERADOS**

Las socias identifican que las lesiones en el cuello del útero causadas por el VPH pueden volverse cáncer si no se detectan y curan a tiempo.

**DESARROLLO DE LA SESION**

**Idea Fuerza**

- Tenemos que saber que las lesiones en el cuello uterino si no se tratan a tiempo se puede convertir en cáncer.

**Materiales**

- Dos fotos o recortes de periódico de dos mujeres una feliz y la otra triste.
- Postic o masking
- Lamina del cáncer

**Duración de la sesión**

- 30 minutos

**Presentación del tema:**

**Las lesiones en el cuello uterino pueden convertirse en cáncer si no se detectan y curan a tiempo**

***Actividad 1***

Los “Retratos”

### ***Procedimiento***

Se divide al grupo en dos, se entrega a cada uno de ellos una foto; la primera de una mujer feliz y la otra de una mujer triste. Pedir a las señoras que a partir del estado emocional de las dos fotos construir una historia. A partir de preguntas como:

Como se llamará la señora?

Cuantos años tendrá?

Será casada o soltera?

Tendrá hijos?

Porque estará feliz o triste?

Una vez concluida la actividad se solicita a un representante del grupo que comparta lo que escribió o comente la historia que construyeron de manera verbal en el grupo.

Seguidamente narrar las historias que se tiene.

Reflexionar sobre las siguientes preguntas u otras que pudieran surgir en el desarrollo de la sesión.

- Es fácil construir historias de los demás
- Como se sentirían si nos dijeran que tenemos una lesión en el cuello uterino que puede volverse cáncer
- Que sentiríamos si nos dijeran que teníamos una lesión en el cuello uterino y que la misma se curó.

### **Recursos pedagógicos**

Dos fotos o recorte de periódicos de; una mujer triste y la otra de una mujer alegre.

### **Duración**

10 minuto

## ***Actividad 2***

Laminas sobre los estadios del cáncer

### **Procedimiento**

Presentar la lámina a las participantes y solicitar indiquen lo que están observando.

Cual la diferencia entre los tres dibujos.

Cuál de los tres estadios del cuello uterino tienen cura

### **Recursos pedagógicos**

Laminas del cáncer

#### **3.1.1. Duración**

10 minutos

## ***Actividad 3***

Quítame si puedes

### **Procedimiento**

Se entrega postic o un pedazo de masking a las participantes.



Pedir que las mismas en un número de cinco se las pegan en diferentes partes del cuerpo.

Seguidamente se pide que las socias se quiten lo postic o maskin y se la peguen a las otras socias que se encuentran en el salón, indicando que gana la que menos tiene.

Una vez concluido en proceso se cuenta quien tiene más y quien menos.

A partir de este juego se reflexiona sobre los siguientes puntos y otros que pudieran surgir en el proceso:

Fue fácil el juego?

Porque querían deshacerse de los postic o masking del cuerpo

Como se siente la que más tiene y como la que menos.

Algo similar sucede con el cáncer, resulta primero que son transmitidas por relaciones sexuales

Imagínense de cuantas personas ustedes tienen las fichas, como paso de una a otra (parejas múltiples).

Segundo algunas se quedaron con muchos postic o maskin, otras con pocas y alguna se quedó con nada, el cáncer es igual se dice que todas las mujeres en algún momento de su vida han contraído el vph, sin embargo el cuerpo lo elimina y una queda libre de él en otros casos si persiste después de dos años posiblemente se convierta en cáncer.

Lo mismo sucede con los que tienen pocos postic o maskin no están bien pero tampoco están mal, en el caso de cáncer este sigue un proceso, que puede tardar de diez hasta quince años.

Como nos sentimos ahora

Que podemos hacer para prevenir

### **Recursos pedagógicos**

Postic o masking

### **Duración**

10 minutos

### **Actividad 3**

Resumen y evaluación de la sesión (preguntas y respuestas)

***Procedimiento***

Solicitar voluntaria para que realice el resumen de lo aprendido en la sesión educativa, con la participación de todo el grupo, una vez concluido su participación cederá la palabra a otro miembro del grupo para realizar la evaluación; con las siguientes preguntas que les gusto de la sesión qué no les gusto, qué aprendieron y qué sugerencias tienen para mejorar el mismo.

***Recursos pedagógicos***

Ninguno

***Duración***

5 minutos

**Tarea para la casa**

En base a todo lo aprendido que podríamos hacer para evitar que las lesiones se conviertan en cáncer... ¡hagámoslo! Espacio de reflexión para que en pares o cada 3 puedan discutir e identificar una acción que pueden llevar adelante.

**“LOS EXÁMENES DE DETECCIÓN OPORTUNA DE LESIONES  
EN EL CUELLO UTERINO”**

**RESULTADOS ESPERADOS**

- Las socias pueden identificar los diferentes tipos de exámenes preventivos.

**4. DESARROLLO DE LA SESION**

<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Recursos didácticos</b>	<b>Duración</b>
Recordatorio/ dinámica de animación	El/a asesor/a pregunta a las socias sobre la sesión realizada la anterior reunión y qué se acuerdan de la misma.  En el caso de utilizar una dinámica de animación puede hacerlo al inicio o en otro espacio( por ejemplo hoy se lo hará con la introducción)		5 minutos
Presentación del tema	El/Asesor/a Presentara el tema de la sesión educativa:  <b>“Los exámenes de detección oportuna de lesiones en el cuello uterino”</b>	Opcional una lámina, un papelografo con el título de la sesión educativa o enunciándolo	1 minutos
Introducción del tema	El Asesor/a realiza la siguiente pregunta:  ¿Qué exámenes de detección del cáncer de cuello uterino conocemos?  A partir de las respuestas obtenidas se indica el temas que se hablará en la sesión educativa	Ninguno	2 minutos

Recuperación de experiencias y conocimientos previos ( <b>trabajo de grupos</b> )	<p>El/la Asesor/a</p> <p>Formar tres grupos, a cada uno de ellos se pide que expliquen en qué consisten, y cuáles son las condiciones para realizarse la prueba correspondiente. PAP, COLPOSCOPIA, IVAA.</p> <p>Los grupos cuentan con tres minutos para realizar el trabajo y dos para que una representante del grupo exponga el mismo.</p> <p>Reflexionar sobre las características de los exámenes.</p> <p>Cuál es el que se han hecho</p> <p>Cual creen que es el mejor</p> <p>Y otras que puedan surgir en la reflexión</p> <p>En caso de que las señoras no sepan escribir o leer simplemente tendrán que conversar sobre estos exámenes que anteriormente se trabajaron.</p>	<p>Hojas bond tamaño carta</p> <p>Marcadores o bolígrafos</p> <p>Masquin</p>	10 minutos
Entrega de nueva información ( <b>Laminas sobre los tres exámenes</b> )	<p>A partir del desarrollo de la actividad y las preguntas de reflexión el/a Asesor explica con la ayuda de la lámina sobre los exámenes de prevención del cáncer de cuello uterino. En qué consiste cada una de ellas</p>	<p>Lámina sobre los exámenes de prevención del cáncer de cuello uterino</p>	6 minutos
Integración de nuevos conocimientos	<p>El/a Asesor forma parejas para que las mismas conversen a partir de su experiencia cuál de los exámenes se realizó y cuál cree que es mejor:</p> <p>Una vez concluido el ejercicio solicitar de manera voluntaria comente sobre lo conversado con su pareja. A partir de la explicación indicar que estos exámenes son muy importantes, pues son la única forma de detectar a tiempo un posible de cáncer de cuello uterino.</p>	<p>Ninguno</p>	5 minutos
Identificación de la acción	<p>El/a asesor/a indicará que como ahora todas sabemos los tipos de exámenes de prevención del cáncer de cuello uterino existen es importante que optemos por uno de ellos para saber que estamos bien</p>	<p>Ninguno</p>	2 minutos
Retroalimentación	<p>El Asesor realiza el resumen de la sesión educativa solicitando de manera voluntario las participantes además las siguientes preguntas:</p> <p>¿Qué es lo que aprendimos hoy?</p> <p>¿Qué es lo que les gusto de la sesión educativa?</p> <p>¿Qué les gustaría que cambie?</p>	<p>Ninguno</p>	1 minuto

**“NUESTROS MIEDOS Y PREJUICIOS SOBRE EL CÁNCER PUEDEN COSTARNOS LA VIDA”**

**RESULTADOS ESPERADOS**

- Las socias reconocen que sus miedos y prejuicios, hacia los exámenes y hacía el cáncer de cuello uterino, no deben evitar que cuiden su salud.

**5. DESARROLLO DE LA SESION**

<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Recursos didácticos</b>	<b>Duración</b>
Recordatorio/ dinámica de animación	El/a asesor/a pregunta a las socias sobre la sesión realizada la anterior reunión y qué se acuerdan de la misma.		5 minutos
Presentación del tema	El/Asesor/a Presentara el tema de la sesión educativa:  <b>“nuestros miedos y prejuicios sobre el cáncer pueden costarnos la vida”</b>	Opcional una lámina, un papelografo con el título de la sesión educativa o enunciándolo	1 minutos
Introducción del tema	El Asesor/a realiza la siguiente pregunta:  ¿Por qué creen que muchas mujeres no se realizan los exámenes contra en cáncer de cuello uterino?  A partir de las respuestas obtenidas se indica el temas que se hablará en la sesión educativa	Ninguno	2 minutos
Recuperación de experiencias y conocimientos previos (La bolsa o caja de la sorpresa)	El Asesor realiza las siguientes actividades para posteriormente abordar el tema de los miedo y prejuicios Contar con una bolsa oscura o caja, la misma deberá contener un objeto (osito de peluche) con el propósito de asustar a los participantes; Solicitar de manera voluntaria se acerquen e introduzcan su mano a la bolsa o caja sin mirar lo que existe en la misma, el asesor deberá incitar al miedo indicando que lo que existe en la bolsa o caja no es nada agradable y que definitivamente uno tiene que ser muy valiente para hacerlo, la persona o las personas que introduzcan sus manos una vez concluida la actividad deberán quedar en silencio sin decir nada a sus compañeras. Concluida la actividad se solicitara que es lo que sintieron antes durante (al tocar el objeto) y	Bolsa o caja  Un objeto (preferiblemente un peluche)	10 minutos

<p>(Los letreros de los prejuicios)</p>	<p>al final del ejercicio. Fue fácil introducir la mano a un sitio desconocido? Qué sentimos cuando tocamos el objeto?</p> <p>Seguidamente reflexionar sobre los siguientes puntos:  Que es el miedo?  Porque sentimos miedo?  Que podemos hacer frente al miedo?  Sentimos miedo cuando no hacemos la prueba de PAP, IVAA, o COLPOSCOPIA?  Y otras que puedan surgir en la reflexión</p> <p><b>Concluida esta actividad se realiza la segunda:</b></p> <p>Solicitar de manera voluntaria a dos o tres personas a quienes se pide que abandonen el salón, seguidamente indicar al grupo que se quedó dentro, que cuando entren las personas, les recibirán de acuerdo al cartel que porten en la frente (el cartel no puede ser visto por la persona que sale del salón).  Cuando ingrese la primera persona todos deberán ponerse de pie y abrazarla, sin decirle nada, pues, eso es lo que dirá en el cartel que porta (abrázame). A la segunda persona todas le mostraran una actitud de rechazo de no aceptación, pues, su letrero indicara (ódiame) y a la tercera persona que entre lo trataran como a un bebe (su cartel dirá bebe).  A partir del ejercicio se reflexiona sobre los siguientes puntos:  ¿Cómo se sintieron al hacer la actividad?  ¿Cómo se sintieron las personas al realizar las diferentes acciones?  ¿Cómo se sintieron los que tenían los carteles además de que no los veían?  ¿Cómo a veces por las apariencias o por lo que nos dicen hacemos o dejamos de hacer algunas cosas?  ¿Cuántas veces no nos realizamos los exámenes contra el cáncer porque nos dijeron ciertas cosas y nosotras creímos en ellas?</p>	<p>Carteles</p>	
<p>Entrega de nueva información</p>	<p>A partir del desarrollo de las actividades y las preguntas de reflexión el/a Asesor explica acerca de los miedos y prejuicios que hace que muchas mujeres no asistan a realizarse los exámenes preventivos contra el cáncer de cuello uterino.</p>		<p>6 minutos</p>
<p>Integración de nuevos conocimientos</p>	<p>El/a Asesor realizará las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué podemos hacer?</li> <li>- ¿Cómo podemos vencer el miedo o los prejuicios que tenemos contra los exámenes de prevención?</li> </ul> <p>Indicar que todos sentimos miedo en el algún momento de nuestra vida, sin embargo es</p>	<p>Ninguno</p>	<p>3 minutos</p>

	importante enfrentarse a ella, pues, es la única manera de vencerla, lo mismo sucede con los prejuicios con los que vivimos a diario y que estos dos factores influyen que muchas mujeres no se realicen los exámenes preventivos.		
Identificación de la acción	El/a asesor/a solicitará que formen parejas para conversar, que es lo que harían con relación a estos temas. Solicitar que de manera voluntaria indiquen la conclusión a la que llegaron. Una vez concluida algunas intervenciones, indicar que como ahora todas sabemos que todos sentimos miedo y que constantemente nos encontramos con prejuicios sobre las pruebas contra los exámenes de prevención contra el cáncer de cuello uterino, tratemos de poner en una balanza estos y nuestra salud y ver cual tiene que pesar más por el beneficio de nosotros y de nuestras familias.	Ninguno	2 minutos
Retroalimentación	El Asesor realiza el resumen de la sesión educativa solicitando de manera voluntario las participantes además las siguientes preguntas: ¿Qué es lo que aprendimos hoy? ¿Qué es lo que les gusto de la sesión educativa? ¿Qué les gustaría que cambie?	Ninguno	1 minuto

FORMULARIO DE SUPERVISIÓN (ANEXO 2)					
DATOS GENERALES					
Sucursal:		Nombre de la Banca Comunal:			
Agencia:		No. De operación:			
Nombre ACE:		Fecha:			
Nombre Supervisor/a:		Duración de la sesión:			
1. CONOCIMIENTOS		1	2	3	4
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Logra los resultados esperados, según el módulo.					
El/la ACE maneja los conceptos básicos del tema desarrollado (contenido mínimo)					
Se enmarca en el tema, sin perder de vista el objetivo (no se dispersa)					
Aplica adecuadamente el material y/o técnicas para lograr los objetivos.					
Sintetiza o resume los puntos desarrollados					
TOTAL		0	0	0	0
SUB-TOTAL CONOCIMIENTOS SOBRE 20%		1	2	3	4
2. ACTITUDES		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Demuestra escucha activa, empatía y disposición al diálogo					
Brinda un trato cálido y horizontal a las/os participantes					
Recupera experiencias previas y trabaja con las mismas para promover la reflexión					
Demuestra iniciativa, ya sea enriqueciendo contenidos o aplicando técnicas participativas.					
Motiva y genera un espacio para rescatar los compromisos o acciones de las/os participantes					
TOTAL		0	0	0	0
SUB-TOTAL ACTITUDES SOBRE 20%		1	2	3	4
3. HABILIDADES		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Muestra adecuada expresión oral (volumen y modulación de la voz)					
Se expresa con lenguaje claro y adecuada dicción					
Muestra adecuada expresión corporal (proyecta seguridad, gesticula y capta la atención)					
Muestra adecuado manejo de preguntas (realiza preguntas precisas para la reflexión, redirige preguntas de las/os participantes y logra aclarar dudas)					
Control de actividades (tiempos exposición, participación, manteniendo la atención e interés)					
TOTAL		0	0	0	0
SUB-TOTAL GESTION DE LA BANCA COMUNAL SOBRE 20%		1	2	3	4
4. GESTIÓN DE LA B. C. (LIDERAZGO E INFORMACION)		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
El Asesor orienta y motiva a ejercer las funciones que corresponden a las componentes de la Mesa Directiva.					
Los documentos están completos, firmados y archivados.					
El ACE utiliza las herramientas generadas para el seguimiento del sistema de atención en salud (reporte trienal, hoja de datos de la banca comunal).					
El/la ACE informa sobre los productos y servicios auxiliares					
El/la ACE conoce e informa sobre los convenios de salud vigentes					
TOTAL		0	0	0	0
SUB-TOTAL GESTION DE LA BANCA COMUNAL SOBRE 20%		1	2	3	4
5. GESTIÓN DE CARTERA		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Los montos desembolsados que se muestran en la planilla de reunión coinciden con las respuestas de las socias					
Las cuotas pendientes de pago de las socias coinciden con las respuestas de las mismas					
Los saldos de préstamos internos reflejados en la planilla coinciden con las respuestas de las socias.					
Los contratos de préstamos internos coinciden con los datos reflejados en la planilla					
La información sobre pagos a CRECER-IFD del sistema(boletas, extracto o PFC), coincide con la información del cuaderno de actas.					
TOTAL		0	0	0	0
GESTIÓN DE CARTERA SOBRE 20%		0	0	0	0
TOTAL GENERAL (SOBRE 100%)				0	
SUGERENCIAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA					
Observaciones generales:					
Componente 1					
Componente 2					
Componente 3					
Componente 4					
Componente 5					
Firma del ACE:			Firma del Supervisor:		