

# **Anexos**

## Anexo 1

### Encuesta para Usuarios de Crédito de las Cooperativas.



## "Educación Financiera para la Colocación Responsable del Crédito"

Nos permitimos solicitarle unos minutos de su tiempo para responder a las siguientes preguntas, el objetivo es conocer algunos aspectos relacionados con la necesidad de asesoría en Educación Financiera en el otorgamiento del crédito, toda la información que nos brinde será absolutamente confidencial.

#### \*Obligatorio

##### 1. Género \*

Marque la respuesta correcta

- a) Femenino
- b) Masculino

##### 2. Edad \*

Seleccione su edad

- a) De 18 a 25 años
- b) De 26 a 40 años
- c) De 41 a 55 años
- d) Más de 56 años

##### 3. Escolaridad \*

Seleccione su grado escolar

- a) De 1ª a 9ª Grado
- c) Bachillerato
- d) Técnico
- e) Educación Superior

- d) Ninguno

**4. Ocupación \***

Elija una de las opciones

- a) Estudiante
- b) Empleado
- c) Comerciante Independiente
- d) Profesional Independiente
- e) Servicios Varios
- f) Jubilado

**5. Rango de Ingresos mensual en Dólares \***

Elija una de las opciones

- a) De \$200.00 a \$500.00
- b) De \$501.00 a \$700.00
- d) Más de \$1,000.00

**6. Nivel de endeudamiento para pago de créditos personales y de tarjeta \***

(Sin incluir pagos de vivienda ni gastos de vida )

- a) Sus deudas superan del 15-35%
- b) Sus deudas superan del 36-50%
- c) Más del 50%

**7. Le gustaría que le brindaran asesoría sobre la administración de sus finanzas: \***

Seleccione la opción correcta

- a) Si
- b) No

**8. En que le ayudaría ésta asesoría en administración financiera en el manejo de su crédito \***

Elija una o más opciones.

- a) Tener disponible para ahorrar
- b) Administrar mejor las deudas
- c) Mejorar su capacidad de pago
- d) Estabilidad física y emocional (estabilidad financiera)
- e) Gastar en base a sus ingresos

**9. Ha presentado algún retraso en el pago de alguno de sus créditos \***

Elija una opción.

- a) No
- b) Sí, de más de 3 días
- c) Sí, de más de 30 días

**10. Que cree que lo llevó a un retraso en el pago puntual de sus créditos \***

Elija la respuesta correcta

- a) Desempleo
- b) Alto costo de la vida
- c) Gastos imprevistos
- d) Falta de presupuesto de ingresos y gastos
- e) Alto costo de la vida

**11. Considera que con la asesoría en Educación Financiera, para el manejo de su crédito NO habría presentado algún retraso, \***

Elija la respuesta correcta

- a) Sí, lo más probable
- b) No, lo más probable

## Anexo 2

### Metodología de Investigación

En este capítulo se aborda la metodología utilizada para el diseño de nuestra investigación, la metodología utilizada es de carácter cualitativa.

La investigación cualitativa permite realizar registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.

#### 1. Diseño de la Investigación

La mejor manera de medir la necesidad de brindar a nuestra población una asesoría sobre la forma de utilizar el crédito, por ende la educación financiera, es la de acceder a la información completa de cada una de las familias salvadoreñas, que tienen acceso al crédito, con cuantas entidades financieras, montos, clasificación de categorías de riesgo, entre otros. En la realidad, no se tiene en su mayoría la base estadística con esa información, por lo que la identificación de causas que inciden en el uso de crédito será determinada por medio de entrevista dirigida a usuarios de créditos, de las cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a FEDECACES en el departamento de San Salvador.

#### 2. Selección de la Muestra Cualitativa

Con el propósito de identificar factores que inciden en el incumplimiento a las obligaciones financieras contraídas, por parte de los deudores se diseñó encuesta enfocada y dirigida a alcanzar este objetivo.

La entrevista fue dirigida a usuarios de crédito de las cooperativas afiliadas a FEDECACES en el departamento de San Salvador. El muestreo es no probabilístico, sin ningún prejuicio utilizado, se buscó a los usuarios de crédito que estuvieran en disposición de compartir su experiencia y brindar la información.

La recolección de datos de este estudio fue únicamente con base a la encuesta realizada. Para determinar el número de encuestas a realizar se utilizó la siguiente fórmula estadística:

MUESTRA		
$n$ es el tamaño de la muestra;	$n = ?$	?
$Z$ es el nivel de confianza;	$Z=95\% =$	1.96
$p$ es la variabilidad positiva;	$p=90\% =$	0.9
$q$ es la variabilidad negativa;	$q=10\% =$	0.1
$N$ es el tamaño de la población;	$N=172,244$	172,244
$E$ es la precisión o el error.	$E=5\%$	0.05
$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$		
<b>n= 172</b>		

Considerando que el número de créditos otorgados de enero a septiembre/13 fueron 172,244.00 únicamente en las agencias de las cooperativas de ubicadas en San Salvador.

Las preguntas son de carácter cerrado. El Anexo 1 se presenta el formato de la encuesta utilizada.

#### 3. Análisis de Datos

Se realizó la tabulación de los resultados obtenidos en la encuesta “**Educación Financiera, para la Colocación Responsable del Crédito en el Sector Cooperativo afiliado a FEDECACES**”, de forma detallada en el orden de preguntas – respuesta de cada uno de los entrevistados.

Para mayor comprensión de los resultados se realizó ponderación de cada pregunta con respecto al universo de encuestas respondidas y se presenta en formato de gráficos.

Los resultados obtenidos evidencian que los factores retomados en la encuesta son válidos para la población entrevistada.

#### 4. Análisis de Resultados

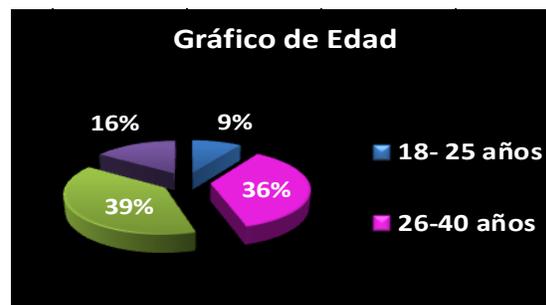
A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta, con los 172 usuarios de créditos de las cooperativas afiliadas a FEDECACES en el área de San Salvador que respondieron. Estos datos se muestran en las siguientes tablas y gráficos:

1	Género		
	a. Femenino	95	55%
	b. Masculino	77	45%
		172	



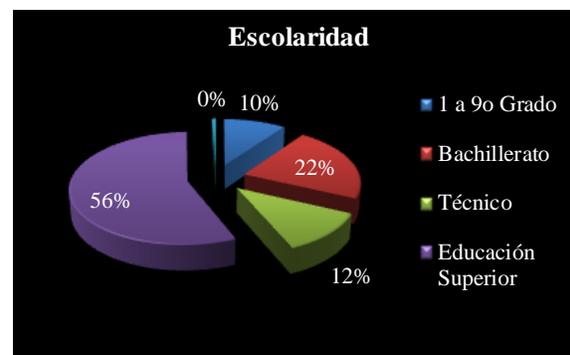
De los usuarios entrevistados el 45% fue masculino y el 55% femenino.

2	Edad		
	18- 25 años	16	9%
	26-40 años	62	36%
	41-55 años	67	39%
	Más 56 años	27	16%
		172	



El rango de edad de la población entrevistada osciló de 18 a más de 56 años. Entrevistando a una mayor población entre 26 a 55 años, ya que estos representan el 75% del total encuestado.

3	Escolaridad		
	1 a 9o Grado	17	10%
	Bachillerato	38	22%
	Técnico	20	12%
	Educación Superior	96	56%
	Ninguno	1	1%
		172	



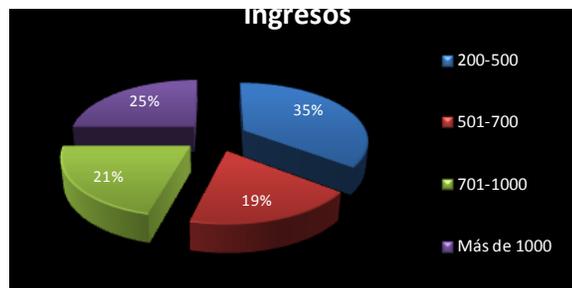
Los tres primeros rangos de escolaridad de la población entrevistada son: el técnico el cual representa el 12%, el bachillerato con un 22% y la educación superior con un 56%.

4	Ocupación		
	Estudiante	4	2%
	Empleado	104	60%
	Comerciante Independiente	16	9%
	Profesional Independiente	28	16%
	Servicios Varios	9	5%
	Jubilado	11	6%
		172	



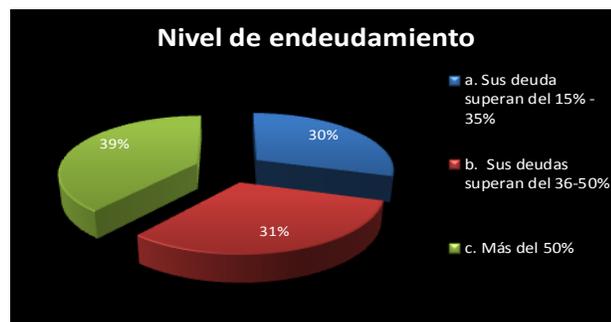
La mayor ocupación de la población entrevistada son empleados, representando unos 60% de la población, seguidos por profesionales independientes que representan un 16%.

5	Rango de Ingresos Mensuales		
	200-500	61	35%
	501-700	32	19%
	701-1000	36	21%
	Más de 1000	43	25%
		172	100%



El rango de ingresos de la población encuestada se encuentra distribuido de la siguiente manera: 35% en ingresos de \$200.00 a \$500.00, ingresos de \$501.00 a \$1,000.00 se encuentra un 40% y el 25% en ingresos arriba de \$1,000.00

6	Nivel de Endeudamiento para pago de créditos personales y de Tarjeta (sin incluir pago de vivienda ni gastos de Vida)		
	a. Sus deudas superan del 15% -35%	51	30%
	b. Sus deudas superan del 36-50%	54	31%
	c. Más del 50%	67	39%
		172	100%



De la población encuestada el 30% sus deudas se encuentran en un rango del 15 al 35 por ciento el 31%, sus deudas se encuentran en un rango del 36 al 50% y un 39% sus deudas superan el 50% de sus ingresos.

7	Le gustaría que le brindaran Asesoría en la Administración de sus finanzas			
	No	4	2%	100%
	Si	168	98%	
		172	100%	



Al 98% de los entrevistados les gustaría que les brindaran asesoría financiera.

8	En qué le Ayudaría la Asesoría en Educación Financiera, para el manejo de su crédito		
	Tener disponible para Ahorrar	9	5%
	Administrar mejor las deudas	22	13%
	Mejorar su Capacidad de Pago	34	20%
	Estabilidad Física y Emocional	40	23%
	Gastar en base a sus ingresos	67	39%
		172	100%



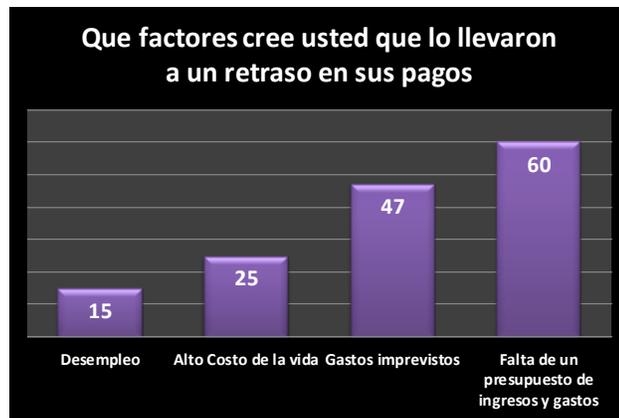
Del total de la población encuestada un 39% manifestó que la asesoría en Educación Financiera, ayudaría para gastar en base a sus ingresos, un 23% para tener una estabilidad física y emocional, seguido de un 20% para mejorar su capacidad de pago.

9	Ha presentado retraso en alguno de sus creditos.		
	No	25	15%
	Si, de más de 3 días	70	41%
	Si, de más de 30 días	77	45%
		172	100%



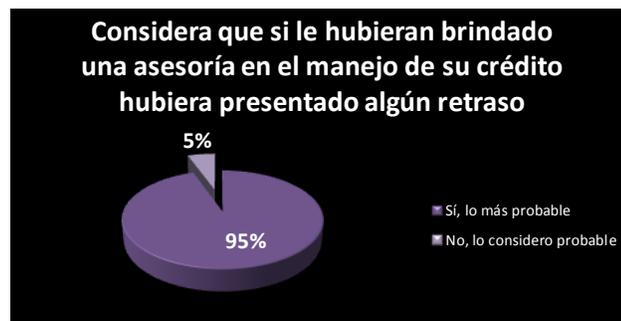
De las 172 personas encuestadas únicamente un 15% no ha presentado retraso lo que equivale a 25 personas, el 86% restante si ha presentado retraso y equivale a 147 personas.

10	Que creé que lo llevó a un retraso en el pago puntual de sus créditos.		
	Desempleo	15	10%
	Alto Costo de la vida	25	17%
	Gastos imprevistos	47	32%
	Falta de un presupuesto de ingresos y gastos	60	41%
		147	100%



Al 10% de la población entrevistada la llevo a un retraso por haberse quedado sin empleo. Podría considerarse que la falta de un presupuesto llevo a un retraso al 90% de la población restante lo que equivale a 132 usuarios de crédito.

11	Considera que con la Asesoría en Educación Financiera para el manejo de su crédito NO habría presentado algún retraso.		
	Sí, lo más probable	139	95%
	No, lo considero probable	8	5%
		147	100%



El 95% de la población entrevistada está de acuerdo en que la Asesoría Financiera le ayudaría a administrar mejor sus créditos.

## **Anexo 3**

### **Manual para Brindar Servicios Financieros bajo Metodología de Educación Financiera<sup>1</sup>**

#### **Introducción**

El presente documento tiene el propósito de fortalecer la institucionalización de la Educación Financiera en la Cooperativa, y que sea utilizado para implementar la metodología de atención a la membresía de la Cooperativa bajo el enfoque de brindar servicios financiera para que estos analicen y tomen decisiones según las necesidades personales y de su familia.

En el documento se destaca el Rol del Personal de todas las personas que conforman el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES, es imprescindible implementar la nueva metodología y asumirla como propia para el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES,

Con la metodología de Educación Financiera se desarrolla las habilidades para la toma de decisiones de los asociados en las áreas de: económico-financiero, social, cultural y mejora de la calidad vida, completando la inclusión financiera para el asociado, asociada y su familia.

#### **I. Objetivos**

- a. Incorporar una nueva metodología de Educación Financiera para toda la membresía, destacando que es una atención de “ASOCIADOS” y que NO ES ATENCION AL CLIENTES.
- b. Educación Financiera como parte de la Estrategia para:
  - i. desarrollar el sentimiento de pertenencia a la Cooperativa como: membresía, Dirigencia, Gerencia, y personal
  - ii. Brindar soporte a la comunidad a través de los servicios financieros que desarrolla la Cooperativa
- c. Cambiar la visión de venta de servicios financieros por asesoría y formación a la membresía, con una participación activa de la Dirigencia, Gerencia, y personal de la Cooperativa
- d. Incorporar en la política de Educación Financiera de la Cooperativa en los servicios financieros bajo el enfoque de Educación Financiera.
- e. Establecer una nueva forma de relación conocer necesidades y comunicación de la Cooperativa con sus asociados, y contribuir al crecimiento y la a mejora de indicadores financieros de la Cooperativa;
- f. Facilitar la inclusión financiera de la población salvadoreña, a través del programa de Educación Financiera que permita que los asociados desarrollen la capacidad para toma de decisiones financiera

- g. Analizar y tomar medidas de acción para administrar sus finanzas y utilizar los servicios financieros de una forma más efectiva;

## **II. Justificación**

- a. El crecimiento sostenido de la Cooperativa debe ser acompañado con el compromiso de implementar una metodología que brinde servicios éticos a los asociados, y brinde asesoría según sus necesidades.
- b. Desarrollar la diferencia Cooperativa, a través de la metodología de Educación Financiera para dar a conocer las ventajas y beneficios de ser miembro de la Cooperativa versus la utilización de los servicios de la banca comercial
- c. Preparar a la membresía y su grupo familiar para enfrentar crisis económicas.
- d. Investigar y conocer las necesidades para atender y educar a la membresía en la Cooperativa e implementar la Educación Financiera.
- e. La Educación Financiera Integral es una alternativa para realizar el cruce de servicios financieros, conociendo las necesidades de los asociados, y desarrollando las oportunidades de incrementar la membresía, brindando servicios financieros éticos.
- f. La metodología genera las condiciones para realizar diagnósticos por tipo de sector de la membresía, y conocer sus necesidades y características socio - económicas, y culturas, para el diseño de los servicios financieros.

## **III. Concepto y Definiciones**

- a. Definir cuál será el rol de la Cooperativa en la capacidad de toma de decisiones de los asociados en las finanzas familiares
- b. Incorporación de los concepto de Educación Financiera y asesoría a las asociadas en el cruce de servicios financieros, según sus necesidades financieras,
- c. El personal de la Cooperativa debe adquirir las capacidades y conocimiento de la metodología para fortalecer su toma de decisiones gestionando eficientemente su presupuesto familiar y adoptar el hábito del ahorro y de la inversión

#### **IV. Funciones de los involucrados en la institucionalización del Programa de Educación Financiera del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.**

Con el propósito de lograr la institucionalización del programa de Educación Financiera en FEDECACES y Cooperativas es necesario definir los roles de participación de los niveles de dirección y operación de los involucrados en el programa, las cuales se definen a continuación:

##### **Funciones**

<b>Consejo de Administración FEDECACES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Institucionaliza la Educación Financiera mediante la firma de Convenios entre la Federación y las Cooperativas</li><li>• Autorizar la firma de Convenio de apoyos con contraparte que desarrollen programas de Educación Financiera</li><li>• Conocer avances del proyecto semestralmente</li></ul>
--	---

##### **Funciones**

<b>Consejo de Administración de la Cooperativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoriza y firma de Convenio de Participación en el Programa de Educación Financiera</li><li>• Recibe y emite opinión trimestralmente de los resultados de la ejecución del Programa</li><li>• Aprueba el Plan de Trabajo y presupuesto anual, del Programa de Educación Financiera</li></ul>
--	---

##### **Funciones**

<b>Gerencia Corporativa FEDECACES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoriza plan de trabajo y presupuesto anual del Programa de Educación Financiera para la Federación</li><li>• Establece coordinación del programa de Educación Financiera desarrollado por FEDECACES, para lograr sinergia y como se implementará en las Cooperativas participantes</li><li>• Presenta informe trimestral del Programa de Educación Financiera, a las cooperativas participantes, para informar de los avances y logros realizados por los equipos facilitadores en las cooperativas</li><li>• Incorporación de la metodología de Educación Financiera, en todos los servicios de la Corporación</li></ul>
---	---

## Funciones

<b>Gerente de la Cooperativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Define la organización y participación de los miembros del equipo de facilitadores y cómo participará todo el personal</li><li>• Incorpora el programa de educación financiera en el plan de trabajo de la cooperativas, con sus actividades específicas, personal responsable y el proceso de evaluación</li><li>• Presenta informe trimestral ante el Consejo de Administración de su cooperativa, de los avances y resultados en la ejecución del programa de Educación Financiera</li><li>• Define en qué fase de las actividades de la cooperativa con el asociado se brinda la Educación Financiera y la herramienta de la metodología a utilizar: Asesoría individual, talleres o masivamente.</li><li>• Define con el equipo facilitador el control de la inversión por actividades en el programa de Educación Financiera y los indicadores establecidos</li><li>• Realiza un sondeo con el personal de atención al cliente, para conocer los cambios en su actitud al ofrecer los servicios financieros de la cooperativa bajo el enfoque de la metodología de Educación Financiera.</li></ul>
----------------------------------	--

## Funciones

<b>Facilitadores de FEDECACES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentan el informe consolidado a la Gerencia Corporativa de FEDECACES, los avances, logros y limitaciones del programa de Educación Financiera al equipo de facilitadores de la cooperativa, delimitadas por zona geográfica</li><li>• Define con los gerentes y el quipo de facilitadores de la cooperativa, los indicadores, el mecanismo de control de la inversión por actividades, del Programa de Educación Financiera.</li><li>• Compara los beneficios y resultados obtenidos con los indicadores establecidos por la cooperativa.</li><li>• Apoya a la cooperativa en su plan de trabajo del programa de Educación Financiera, según asignación por zona geográfica.</li><li>• Establece comunicación con el equipo de facilitadores en la cooperativa para conocer sus necesidades y ser oportunos en orientación y apoyo</li></ul>
-----------------------------------	---

### **Funciones**

<b>Facilitadores de FEDECACES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseña y ejecuta el Programa de Educación Financiera, para la aprobación del Consejo de Administración y Gerencia de la cooperativa</li><li>• Promueve el Programa de Educación Financiera con el personal de la cooperativa</li><li>• Establece la metodología de seguimiento para el control estadístico del cumplimiento de indicadores y le da seguimiento.</li><li>• Define estrategia de convocatoria para garantizar la asistencia en los talleres y los ejecuta</li><li>• Aplica una metodología de seguimiento a los asociados actuales y potenciales que recibieron el taller de Educación Financiera</li><li>• Define los indicadores de medición del Programa de Educación Financiera</li><li>• Aplica el control de la inversión y revisión del Programa de Educación Financiera, y presupuesto por actividades, comparando los beneficios y resultados del programa.</li></ul>
-----------------------------------	--

### **Funciones**

<b>Personal de Servicios en la Cooperativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce la metodología de Educación Financiera para brindar la oferta de servicios y productos financieros de la Cooperativa</li><li>• Aplica la metodología de seguimiento y control estadístico en el cumplimiento de indicadores en el programa.</li><li>• Da seguimiento a los Asociados y potenciales asociados que recibieron la asesoría de Educación Financiera para conocer su cambio de actitud</li><li>• Recopila y documenta las experiencias exitosas</li></ul>
--	---

**V. Programa y Metodología de Educación Financiera para el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES para brindar servicios financieros a los Asociadas y Asociados.**

Para definir un Programa de Educación Financiera que garantice la inclusión financiera de la población asociada actual y potencial, es necesario dotar a la membresía actual de las capacidades financieras para tomar las mejores decisiones que le permitan no solo el acceso a los mismos.

Por lo tanto para que exista un programa exitoso en la cooperativa y cumpla con su objetivo deberá contar con los componentes básicos para su implementación:

**1. Campaña de Sensibilización Pública**

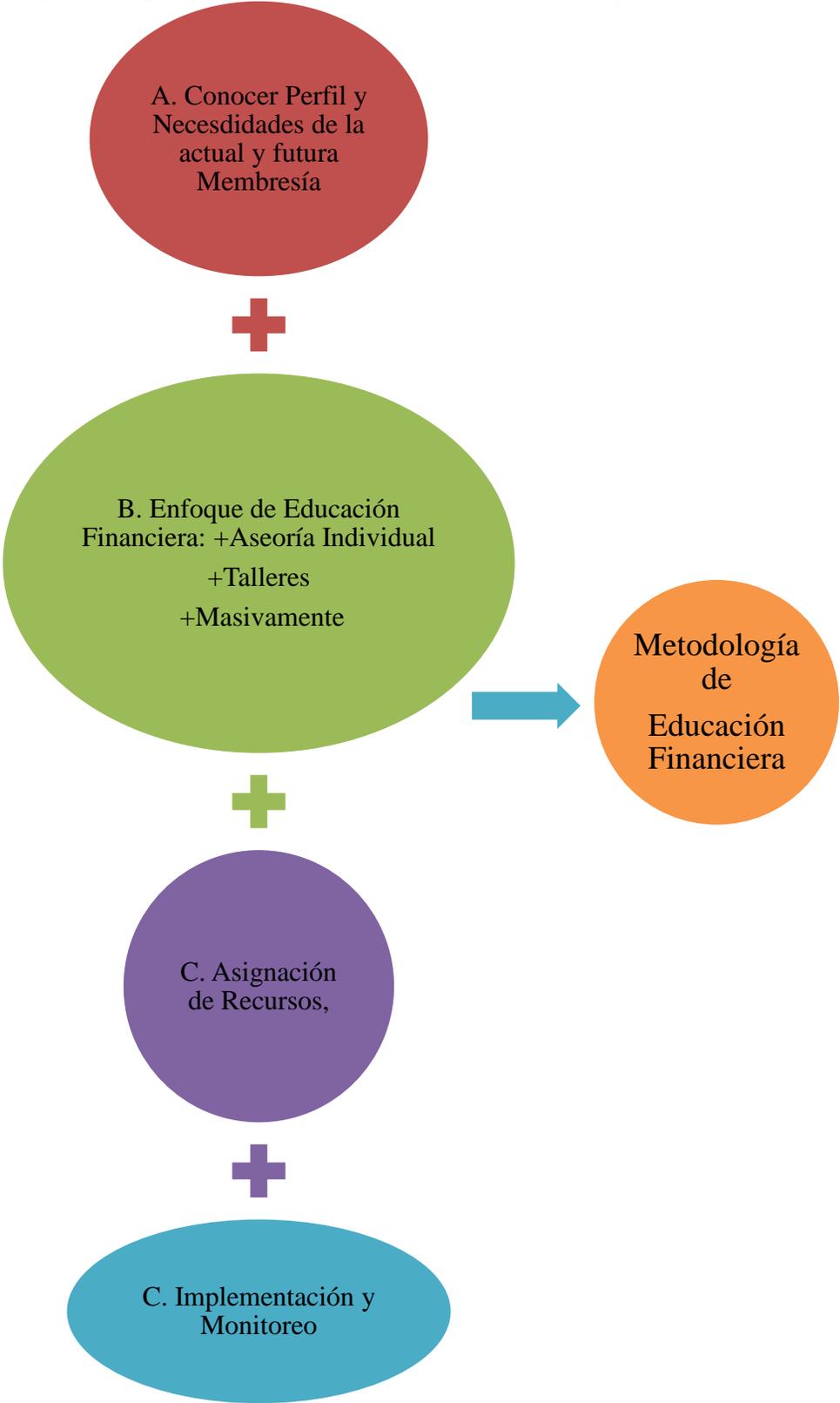
Pasos	Objetivos	Actividades
1. Campaña de Sensibilización Pública	Que la cooperativa retome el enfoque de Educación Financiera en la prestación de los servicios financieros de Crédito, se educa a la población usuaria del crédito para la toma de decisiones que lo conviertan en un asociado con capacidad financiera para acceder a los servicios que ofrece la cooperativa	Aplicar la metodología de Educación financiera a todos los niveles de atención al cliente, afiliación y asesoría crediticia.

## 2. Códigos de Conducta Voluntaria

Pasos	Objetivos	Actividades	Recursos e Instrumentos
2. Códigos de Conducta Voluntaria	Adecuar los servicios financieros que se brinda, mediante la implementación de la Política de Educación Financiera, para cumplir con las expectativas de la membresía	3. Segmentar al grupo meta por el tipo de servicio que se le brinda: Créditos, Ahorro, Remesas familiares, y otros servicios tercerizados.	<p>Convenio del Programa de Educación Financiera entre Cooperativa y FEDECACES</p> <p>Convenio de participación del Programa BID-FOMIN Servicios Financieros de ahorro, crédito, remesas, y microseguros, para los participantes del Programa de Educación Financiera para población atendida con subsidios</p>

Inclusión Financiera de receptores de pagos de Gobierno, ATN/ME-13256-ES, ATN/AS-13343-ES y ATN/CF-12734-RG (3), FEDECACES BID/FOMIN

**3. Cuadro Sinóptico del proceso Educación Financiera en la cooperativa**



#### 4. La metodología en Educación Financiera, busca como principales objetivos:

- Identificar y adecuar las necesidades de los usuarios de servicios, para que cumplan con las expectativas de la actual y futura membresía.
- Toma de Buenas Decisiones para el Uso de Servicios Financieros.
- Productos adecuados disponibles y accesibles.

Pasos	Objetivos	Actividades	Recursos
<p>3. Metodología de Educación Financiera</p> <p>A. Conocer el perfil de la actual y futura membresía</p>	<p>Antes de iniciar la relación con la membresía es necesario conocer su perfil, lugar de trabajo, actividades a las que se dedica, los conocimientos previos académicos o empíricos.</p> <p>Identificar el grado de conocimiento de los servicios y conocimientos previos de Educación Financiera</p> <p>Conocer las necesidades de la actual y futura membresía, para enfocar el tipo de asesoría que le brindará la cooperativa.</p>	<p>1. Segmentar al grupo meta por edad, nivel escolar, actividad económica a la que se dedica, lugar de trabajo, grado de educación formal o empírica y sus conocimientos previos de educación financiera.</p> <p>2. Identificar el conocimiento previo que tenga el grupo de la Cooperativa y los servicios que brinda</p>	<p>Encuesta de identificación del perfil del cliente que incluya la opinión y necesidad de la Asesoría en Educación Financiera<sup>1</sup></p>
<p>B. Incentivo para la atención de Servicios Financieros bajo un Enfoque de Educación Financiera</p>	<p>Definir el tipo de asesoría que se le brindará al actual y potencial asociado</p>	<p>1. Asesoría Individual diaria en afiliación, atención al asociado y ejecutivos de</p>	<p>Formularios de solicitudes de afiliación y crédito Contrato de</p>

<sup>1</sup> Encuesta de Necesidades de uso de la Metodología de Educación Financiera para brindar los servicios financieros en la cooperativa.

	<p>El personal de la cooperativa deberá contar con los recursos materiales para brindar la asesoría, cada sector requiere de una metodología propia por segmento de servicios: Ahorro, Créditos, Remesas, Seguros y otros servicios complementarios</p> <p>El material debe ser adecuado al perfil de la membresía y para encontrar el balance debe ser relevante, proporcionar seguridad al asociado.</p>	<p>ahorro y crédito</p> <p>Talleres: Reunión de bienvenida, días especiales, festivos, grupos dirigidos.</p> <p>Masiva: Afiliación, campañas de Promoción y Ventas de servicios de Ahorro, crédito, Remesas Familiares, Tarjeta de Débito.</p>	<p>cuentas de ahorro y Plazo Fijo</p> <p>Materiales para: Presupuesto de Ingresos-Gastos Plan de Ahorro Plan de Crédito Personales para: Vivienda personal, Gastos personales y de Educación- Plan de Negocios para financiar Capital de Trabajo en actividades, equipos y Vivienda productiva.</p> <p>Carteles en Periódicos, Revistas, Brochurs, videos promocionales, cuñas radiales y demostrativos.</p>
<p>C. Asignación de Recursos</p>	<p>Que el personal de la cooperativa cuenten con la capacidad para analizar las diferentes necesidades financieras de la membresía</p>	<p>Capacitar al personal de la Cooperativa para que conozca el concepto de educación financiera, asesoría individual y colectiva, uso de material y publicidad</p>	<p>Certificación por parte de FEDECACES como facilitador de Educación Financiera</p>

D. Implementación y Monitoreo	La administración de la cooperativa debe asumir la metodología como un nuevo concepto de brindar la asesoría, bajo el enfoque de Educación Financiera	1. Diseñar y aprobar el Plan anual de la Cooperativa que contenga: Actividades, Responsables, Recursos y Presupuesto asignado	Plan anual de trabajo de la Cooperativa de Educación Financiera
-------------------------------	---	---	---

### 5. Acciones Regulatorias

Pasos	Objetivos	Actividades	Recursos e Instrumentos
4. Acciones Regulatorias	<p>Aplicar condiciones de transparencia mediante mecanismos de protección al cliente.</p> <p>Adherirse a las prácticas y estándares internacionales que promulgan la aplicación de prácticas transparentes, como instituciones que promueven la financiación responsable del crédito.</p>	Establecer los Acuerdos del Consejo de Administración para la firma de Convenios de protección al cliente	Convenio de Buenas Prácticas para Proveedores de Servicios Financieros entre Cooperativa y la Defensoría del Consumidor

#### D. Desarrollo de Jornada de Educación Financiera.

Se realizan la formación de grupos previamente seleccionados según edades y tipo de actividad a la que se dedica la asociada, y un seguimiento de cuatro reuniones:

Módulos	Nombre de temas por módulo	Objetivos de aprendizaje (o competencias) por tema	Estructura de los Contenidos	Recursos	Actividades de aprendizaje
1	Reunión 1 Servicios Financieros de la Cooperativa bajo enfoque de Educación Financiera	Conocer cómo elaborar : Mi presupuesto, Plan de Ahorro, Plan de Seguro, Planes de Crédito.	1. Bienvenida 2. Objetivos del curso 3. Expectativas del Curso 4. Normas de Convivencia de la jornada de Educación Financiera	Papelógrafo, plumones, páginas de colores, figuras  Presupuesto Plan de Ahorro Plan de Crédito	Se explican los conceptos, objetivos, tiempo y contenidos del Curso de educación Financiera
2	Reunión 2: Motivación y formación de Capacidades de la membresía	Potenciar y fortalecer las habilidades de la membresía en la toma de decisiones y dar a conocer la filosofía cooperativa con sus principios y valores	1. Principios y Valores Cooperativos 2. Historia de la Cooperativa 3. Estructura de la Cooperativa y Asamblea	Principios y Valores Cooperativos Organigrama datos estadísticos y anuarios de la cooperativa	Se explica la historia de la cooperativa, la diferencia de la filosofía cooperativa
3	Reunión 3. Cómo administrar los servicios financieros de la Cooperativa	Que el asociado diseñe su “Plan Financiero Familiar” en base a la oferta de servicios que brinda la cooperativa	Diseñar los siguientes planes de ahorro, crédito y seguros familiares y empresariales	Plan de Ahorro Cooperativo  Plan de Seguro Cooperativos  Plan de Crédito Estudio para las asociadas, hijos y/o hijas	Se proporcionan los elementos esenciales de la elaboración de los planes financieros personales de la familia y la empresa familiar

Módulos	Nombre de temas por módulo	Objetivos de aprendizaje (o competencias) por tema	Estructura de los Contenidos	Recursos	Actividades de aprendizaje
				Planes de ahorro Cooperativo empresarial  Seguros de vida y daños cooperativos  Compra de electrodomésticos, para una actividad económica  Vivienda productiva  Capacitación y Asesoría para actividad económica  Vehículos para actividad económica	
4	Reunión 4: Formación de cuadros directivos				

**Encuesta de Necesidades de uso de la Metodología de Educación Financiera para brindar los servicios financieros en la cooperativa.**

1. ¿Considera necesario incorporar la metodología de la Educación Financiera para la asesorar a la membresía de Cooperativa?

Si /\_\_/ No /\_\_/

¿Por qué?

2. ¿Considera que la Educación Financiera es una herramienta para formar a los Asociados en la toma de decisiones de su economía familiar?

Si /\_\_/ No /\_\_/

¿Por qué?

3. ¿Qué acciones realizaría usted en su Cooperativa para impulsar y promover el programa de Educación Financiera y reorientar la forma de ofrecer los servicios financieros a la membresía?

a.

b.

c.

4. ¿A quiénes debe dirigirse el Programa de Educación Financiera en su Cooperativa?

a.

b.

c.

d.

e.

f.

5. ¿Considera que los lineamientos planteados en el Manual pueden ejecutarse en su Cooperativa?

Si /\_\_/ No /\_\_/

¿Por qué?

---

<sup>i</sup> Documento: Manual para Brindar Servicios Financieros bajo Metodología de Educación Financiera, Elaborado por Área de Servicios Financieros en FEDECACES bajo la dirección de Licda. Bertha Silvia Mena de Morán, mayo 2013.