

FFRI-CAC apoya los proyectos de aprendizaje en línea durante el COVID

El año pasado, cuando llegó la pandemia, muchos de los PSF en Centroamérica recurrieron al [Fondo para las Finanzas Responsables e Inclusivas \(FFRI-CAC\)](#) del SPTF en busca de apoyar a sus clientes durante los confinamientos y la caída económica subsiguiente. **Las tres organizaciones que se describen a continuación persiguieron una manera innovadora de restablecer las comunicaciones con sus clientes cuando las reuniones en persona se volvieron imposibles y ayudaron a fortalecer las destrezas de sus clientes y personal por medio de canales de aprendizaje en línea.** Estos proyectos hacen el mejor uso posible de la tecnología y las plataformas de aprendizaje en línea para combatir la exclusión financiera, fortalecer las destrezas de los clientes y del personal y conectar a los clientes tanto con sus instituciones financieras como con el mundo exterior.



FUSAI El Salvador conecta comunidades con las aulas virtuales

[FUSAI](#) es un PSF singular que trabaja con los clientes pobres en las áreas rurales de El Salvador, muchos de los cuales viven en áreas afectadas por las actividades de las pandillas. Su modelo usa alianzas con voluntarios en otras ONG para promover el empoderamiento comunitario. En particular, FUSAI usa el acceso a crédito como una entrada hacia sus otros servicios, los cuales incluyen vivienda, electricidad, educación e higiene. El proyecto de FUSAI con el FFRI-CAC llevó al lanzamiento de 10 aulas virtuales, las cuales proporcionaron la primera conexión a internet en muchas de las aldeas que ahora albergan equipo de videoconferencias de alta calidad en lugares públicos, tales como en el centro cultural o la escuela.

FUSAI usa las aulas virtuales con dos propósitos principales: realizar reuniones grupales virtuales para los clientes de créditos y ofrecer a los clientes clases en emprendimiento, las cuales son proporcionadas por un capacitador certificado de la OIT. Mientras que FUSAI y el FFRI-CAC financiaron la instalación de la tecnología, todos los miembros de la comunidad pueden beneficiarse de la misma. Las comunidades ya han encontrado maneras de apalancar las capacidades del aula virtual fuera de su trabajo con FUSAI, incluyendo el escuchar los sermones de los sacerdotes en otros pueblos, permitir que los niños asistan a las clases de la escuela secundaria o de la universidad de manera remota sin incurrir en el peligro y los gastos de viaje, comprar artículos en línea y recibir información sobre salud e higiene relacionada con la prevención del contagio de coronavirus.

FUSAI acoge el enfoque holístico y liderado por los clientes al desarrollo comunitario y espera que las aulas virtuales se convertirán en centros para la recreación y educación de la juventud en estas comunidades para que puedan resistir más exitosamente el llamado de las pandillas. Su eslogan para este proyecto “transformación digital = transformación comunitaria” suena verdadero.




ASEI El Salvador trae telesalud y educación financiera a sus clientes

La [Asociación Salvadoreña de Extensionistas Empresariales del INCAE](#) (ASEI) trabaja para brindar servicios financieros y no financieros a los microempresarios para mejorar la calidad de vida de sus familias y desarrollar los negocios de sus 23,500 clientes, el 80% de los cuales son mujeres.

Cuando la pandemia llegó, ASEI solicitó inmediatamente al FFRI-CAC un cofinanciamiento para lanzar una aplicación que le permitiera restablecer un canal de comunicación con sus clientes. ASEI trabajó con un proveedor de tecnología local para diseñar una App que fuera tanto fácil de usar como integral. ASEI sabía que sus clientes no tenían una fuerte educación digital y trabajó para fortalecer sus destrezas para que pudieran beneficiarse de todo lo que la aplicación tenía para ofrecer. Por medio de la aplicación, los clientes de ASEI asistieron a sus reuniones grupales virtuales, solicitaron nuevos créditos, realizaron pagos y consultaron a un médico.

Una vez la aplicación estuvo implementada y en operación, ASEI trabajó con FFRI-CAC para llevar sus actividades de apoyo a la salud en línea también. En lugar de que los clientes visitaran sus clínicas de salud en persona, FFRI-CAC cofinanció el software para una plataforma de telesalud que permitiera que los dos médicos del personal de ASEI manejaran la mayoría de las consultas de salud de los clientes por medio de videoconferencias, para que solo los clientes que tuvieran una enfermedad seria o condiciones crónicas fueran a la clínica en persona. El uso de la tecnología permitió al personal y a los clientes de ASEI mantener el distanciamiento social, reforzar el conocimiento de los clientes sobre los protocolos de higiene y brindar instrucción sobre cómo modificar las operaciones de sus negocios para manejar los desafíos de las operaciones durante la pandemia.

Por medio de la aplicación, ASEI brindó información sobre canales de ventas alternativos y apoyó a los clientes en la creación de páginas web y presencia en los medios sociales para permitirles continuar vendiendo durante los confinamientos. Luego, lanzó un curso en línea al cual podían acceder los clientes desde la página web de ASEI sobre [Cómo manejar su dinero durante una crisis](#), con 6 módulos sobre educación financiera y respuesta a la crisis, los cuales cubren Finanzas, Ventas, Administración del negocio, Salud y protocolos de seguridad, Servicio al cliente y Marcas.

TEMA	OBJETIVOS Y CONTENIDO	NIVEL	MODALIDAD
LIDERAZGO	 <p>Este curso te permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir nuevas técnicas y herramientas para mejorar el liderazgo con tu equipo de trabajo. • Aprender acerca de los tipos de líderes e identificar al que perteneces. • Conocer las fortalezas y oportunidades de tu equipo para poder aplicarlas en el entorno laboral. • Aprender acerca de estrategias para liderar correctamente a tu equipo de trabajo. • Conocer técnicas de motivación para poder aplicarlas frecuentemente con los miembros de tu equipo de trabajo. 	DIRECTIVO - GERENCIAL	Multimedia Interactivo

REDIMIF apoya a los socios de la red para educar al personal y a los clientes

El transporte interno es difícil y costoso en Guatemala, por lo que [REDIMIF](#), una de las redes nacionales de microfinanzas en Guatemala, ya había estado considerando cómo proporcionar capacitación virtual por tres años cuando la pandemia llegó. Como dijo el director de la red, Daniel Ruiz, en una entrevista reciente: “La pandemia nos hizo innovar.” REDIMIF estaba mejor posicionada que la mayoría para lanzar esta plataforma debido a que ya tenía la aprobación de su junta para considerar el cambio y ya había realizado una encuesta de demanda de sus 16 PSF miembros sobre qué tipos de cursos necesitaban más para sus 3,000 empleados.

Sin embargo, les tomó casi un año desde que REDIMIF solicitó la asistencia de FFRI-CAC para desarrollar y lanzar su plataforma de aprendizaje hasta cuando [e-redimif.com](#) se implementó en línea con el contenido de una [docena de cursos](#) listos para utilizarse. Los miembros de REDIMIF querían capacitación para la alta gerencia, la gerencia media, los oficiales de crédito y el personal administrativo. La red respondió con cursos sobre liderazgo, mercadotecnia, informes sobre indicadores sociales y financieros, ventas, cobranza efectiva, análisis de riesgo, gestión del tiempo y atención al cliente.

REDIMIF trabajó tanto con ADA como con SPTF para financiar su trabajo y colaboró con otras organizaciones, tales como Water 4 People y REDCAMIF para crear el contenido de sus clases. REDIMIF trabajó con una firma de diseño gráfico local para asegurar que sus clases en línea fueran dinámicas, accesibles y adaptadas a sus audiencias objetivo, usando, por ejemplo, videos cortos animados para entregar información a profesionales jóvenes y reclutando líderes experimentados en liderazgo de los PSF en la región para entregar el contenido enfocado en la alta gerencia. Las clases tienen ejemplos interactivos, así como exámenes cortos para mantener a los participantes concentrados. Al final de cada curso, hay un examen y un certificado de culminación para quienes aprueben.

Tanto los PSF miembros como los no miembros pueden usar esta plataforma gratuitamente; sin embargo, sus empleados sí pagan una pequeña tarifa (aprox. USD20) por cada clase que toman. REDIMIF siempre ha enfatizado el fortalecimiento de la capacidad de los empleados de sus miembros y ahora está entregando contenido de alta calidad a través de una metodología 100% virtual y asíncrona que pone a los empleados del PSF a cargo de cuán rápido y cuán lejos quieren llegar para desarrollar sus propias capacidades. Como beneficio al sector, REDIMIF está ofreciendo algunos de sus cursos gratuitamente, tales como el curso de cómo integrar los proyectos de saneamiento a las microfinanzas como línea de negocios y cómo cumplir con los requisitos contra el lavado de dinero.

REDCAMIF, la red regional para centroamérica, lanzó [EDUFIN](#) en julio de 2019 para suplir las necesidades de los PSF en su región en términos de contenido de educación financiera. Por muchos años, los PSF han querido brindar conocimientos financieros a sus clientes, pero la mayoría lo han

encontrado prohibitivamente costoso o ha optado por brindarlo a través de una organización sin fines de lucro afiliada. Otros lucharon con la creación de contenido, ya que cada proveedor de servicios financieros trabajó para desarrollar sus propios materiales. La mayoría de los PSF que brindan educación financiera a los clientes la incorporan en reuniones grupales donde compite por el tiempo con cobros, actualizaciones institucionales y educación sobre otros temas como salud o negocios.

EDUFIN

**Educación
Financiera**



Búscanos en
www.redcamif.org



Hace varios años, antes de la ola de digitalización inspirada por la pandemia, REDCAMIF identificó esta necesidad y vio la oportunidad de hacer que la educación financiera fuera más accesible para los clientes finales de todos los PSF, miembros y no miembros. EDUFIN proporciona esta solución por medio de una plataforma digital y una estructura de licencia que permite a los PSF presentar capacitaciones de alta calidad a sus clientes, sin quitar tiempo de sus reuniones grupales. EDUFIN permite a los PSF adaptar el contenido genérico de la capacitación y personalizarlo con información institucional; el nivel de personalización depende del presupuesto disponible. El contenido en educación financiera fue desarrollado por consultores expertos y, antes del lanzamiento del programa, REDCAMIF realizó grupos focales con clientes para asegurar que el contenido fuera accesible y cumpliera con su objetivo de mejorar la salud financiera de los clientes. Los videos cortos usan lenguaje amigable y coloquial, así como dibujos animados para presentar una situación difícil cotidiana y consejos financieros relevantes de una manera que sea accesible para los clientes en la base de la pirámide.

EDUFIN contiene módulos sobre ahorros, crédito, presupuesto, establecimiento de objetivos financieros y negociación, y desglosa cada módulo en diferentes temas para que cada tema pueda cubrirse en un video de 3-4 minutos que puede accederse desde el teléfono inteligente del cliente. Se realiza una prueba al final de cada módulo, la cual permite a la institución conocer el nivel de aprendizaje que cada cliente ha alcanzado y qué temas todavía deben reforzarse. EDUFIN tiene dos productos: videos animados y una aplicación móvil. REDCAMIF ofrece el programa EDUFIN como un servicio de suscripción para los PSF, quienes lo proporcionan gratuitamente a sus clientes. Hay tres niveles de paquetes disponible, cada uno con grados de personalización en aumento. Los PSF pueden seleccionar su grado preferido de personalización sobre la base de las necesidades de sus clientes y el presupuesto que tienen disponible. Por ejemplo, el primer nivel presenta clientes genéricos que visitan sucursales genéricas y hablan español, mientras que el nivel más alto permite a los PSF personalizar el tipo de clientes, los logos y apariencia de las sucursales que los clientes visitan, y el acento de español que hablan los personajes. Pueden también personalizarse muchos otros detalles, tales como los tipos de productos ofrecidos, el entorno de las sucursales y los trasfondos y los personajes en los videos. Esta estructura innovadora permitirá a muchos PSF que no hubieran podido ofrecerla, pero ahora pueden ofrecer a sus clientes educación financiera vital de una manera accesible y económica.

Para obtener más información sobre cualquiera de estos casos, por favor comuníquese con [Cara Forster del SPTF](#).