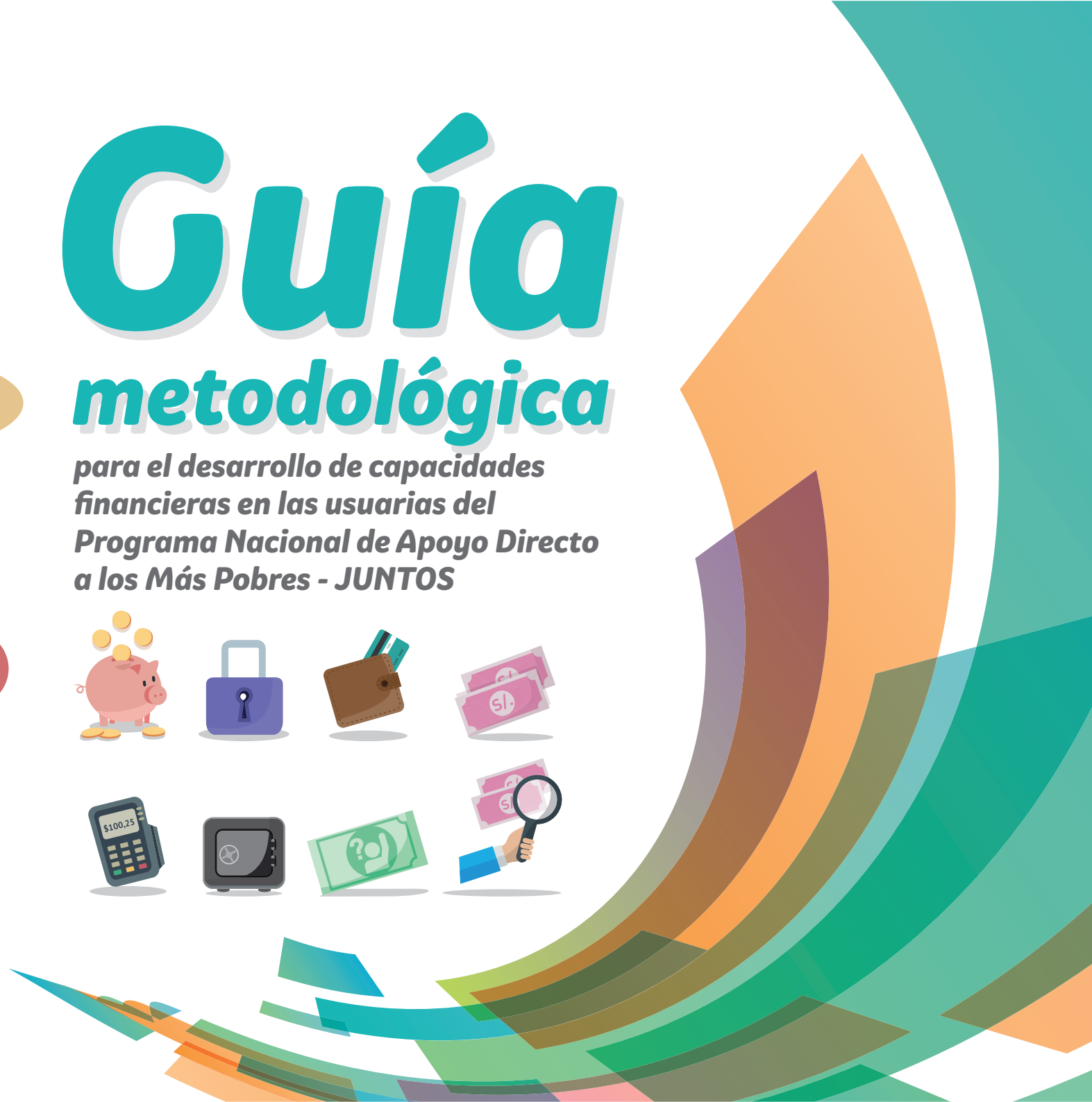
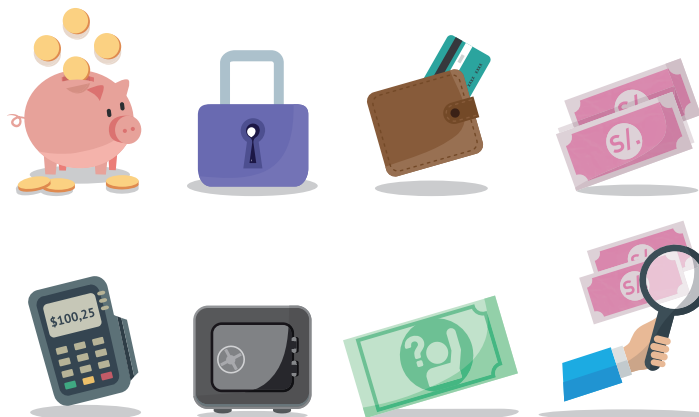


# Guía metodológica

*para el desarrollo de capacidades  
financieras en las usuarias del  
Programa Nacional de Apoyo Directo  
a los Más Pobres - JUNTOS*





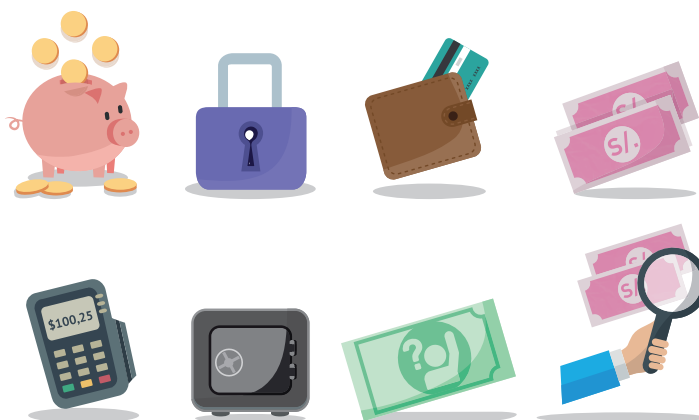
Guía Metodológica para el Desarrollo de Capacidades Financieras en las Usuarias  
del Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres - JUNTOS





# Guía metodológica

*para el desarrollo de capacidades  
financieras en las usuarias del  
Programa Nacional de Apoyo Directo  
a los Más Pobres - JUNTOS*



MIDIS  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



IDRC | CRDI  
Canada



FORD  
FOUNDATION

PROYECTO CAPITAL

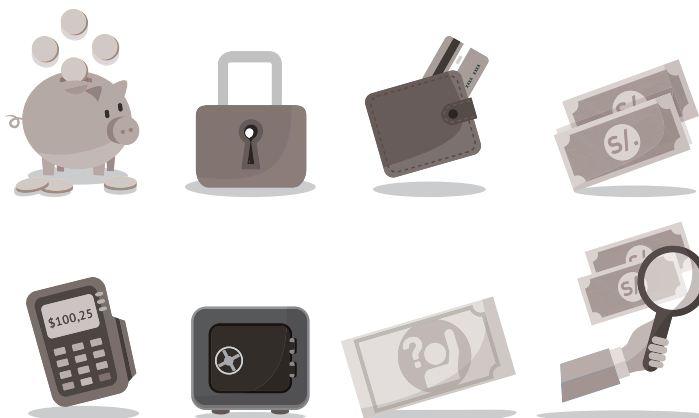






# Guía metodológica

*para el desarrollo de capacidades  
financieras en las usuarias del  
Programa Nacional de Apoyo Directo  
a los Más Pobres - JUNTOS*



Este documento ha sido elaborado en el marco de las actividades de Proyecto Capital, financiado por la Fundación Ford (Donación N.º 0160-0123) y por el International Development Research Centre – IDRC (Donación N.º 108172-002).

**Autor**

Jaime Ramos Duffaut

**Equipo técnico - pedagógico**

Aracelly Aguilar Sánchez

Serie ISSN: 1817-3187

© IEP Instituto de Estudios Peruanos

Horacio Urteaga 694 Lima 11

Teléfono: (51-4) 332-6194

Libreria@iep.org.pe

www.iep.org.pe

ISBN: 978-9972-51-680-1

Primera edición digital: Marzo, 2018

Edición digital disponible en: <http://proyectocapital.org/es/>

Edición, diseño y diagramación: Robinson Choquetaype, Gian Saldarriaga

Reservados todos los derechos a los editores, bajo el protocolo 2 de la Convención Universal de Derechos de Autor. Sin embargo, por la presente, se concede permiso para reproducir este material total o parcialmente para propósitos educativos, científicos o en desarrollo, con mención de la fuente.

Duffaut Ramos, Jaime

Guía Metodológica Para El Desarrollo De Capacidades Financieras En Las Usuaris Del Programa Nacional De Apoyo A Los Más Pobres - JUNTOS. Lima, IEP; Proyecto Capital; IDRC-CDRI; Ford Foundation, 2017. (Miscelánea, 40)

W/19.02.01/M/39

1. EDUCACIÓN FINANCIERA 2. TALLERES DE CAPACITACIÓN 3. PROGRAMA JUNTOS  
4. INCLUSIÓN FINANCIERA 7. PERÚ



# ÍNDICE

## PRESENTACIÓN

### I. EDUCACIÓN FINANCIERA PARA USUARIAS DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES – JUNTOS .....

1. Fundamentación.....
2. ¿Por qué es importante desarrollar capacidades financieras en las usuarias del Programa JUNTOS? .....

### II. ORIENTACIONES Y RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA UNIDAD TERRITORIAL DEL PROGRAMA JUNTOS, PARA IMPLEMENTAR LA GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA .....

1. El público objetivo.....
2. El facilitador de los talleres de capacitación .....
3. La programación de los talleres de capacitación .....
4. La convocatoria de los talleres de capacitación .....
5. El lugar de la capacitación.....

### III. LA GUÍA DE CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA .....

1. Finalidad de la guía de capacitación.....
2. Propuesta metodológica .....
3. Estructura de los talleres de capacitación .....
4. Talleres modulares .....
5. Objetivos de aprendizaje por taller modular .....
6. Materiales didácticos .....
- 6.1. Talleres modulares de aprendizaje .....
- 6.2. Prueba de conocimiento .....
- 6.3. Láminas .....
- 6.4. Carteles de títulos .....
- 6.5. Programas radiales.....
- 6.6. Carteles de conclusiones.....
- 6.7. Juegos.....
- 6.8. Ficha de autoevaluación.....
- 6.9. El cuaderno de trabajo.....
7. Evaluación de los talleres .....
8. Tiempo .....

### IV. ORIENTACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES DIRIGIDAS A FACILITADORES, PARA EL DESARROLLO DE LOS TALLERES DE CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA .....

1. ¿Cómo utilizar la guía de capacitación?.....
2. ¿Cómo usar los materiales didácticos? .....
3. ¿Cómo realizar la evaluación de aprendizajes?.....
4. ¿Cómo organizar el local para la capacitación? .....
5. Consejos claves para el buen desempeño del facilitador .....

### V. TALLERES DE CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA.....

Módulo 1: .....

#### LA CUENTA DE AHORROS .....

- Materiales didácticos.....
- a. Prueba de evaluación .....
- b. Láminas .....
- c. Carteles de títulos .....
- d. Programa radial N° 1: "De sol a sol mi platita crecerá" .....
- e. Cartel de conclusiones N°1 .....

#### CONFIANZA EN EL SISTEMA FINANCIERO .....

- Materiales didácticos.....
- a. Prueba de evaluación .....
- b. Láminas .....
- c. Carteles de títulos .....
- d. Programa radial N° 2: "Las instituciones financieras me ayudan y yo confío en ellas" .....
- e. Cartel de conclusiones N°2 .....



# ÍNDICE

## USO Y CUIDADO DE LA TARJETA DE DÉBITO .....

- Materiales didácticos.....
- a. Prueba de evaluación .....
- b. Láminas .....
- c. Carteles de títulos .....
- d. Programa radial N° 3: "Perdí mi tarjeta Multired, ¿ahora qué hago?" .....
- e. Cartel de conclusiones N°3 .....

## Módulo 2: .....

## PAGOS EN AGENCIAS BANCARIAS .....

- Materiales didácticos.....
- a. Prueba de evaluación .....
- b. Láminas .....
- c. Carteles de títulos .....
- d. Programa radial N° 4: "Ahora también sacaré mi platita en las agencias del banco" .....
- e. Cartel de conclusiones N°4 .....

## RETIROS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y AGENTES MULTIRED .....

- Materiales didácticos.....
- a. Prueba de evaluación .....
- b. Láminas .....
- c. Carteles de títulos .....
- d. Programa radial N° 5: "Retiro mi platita fácil y rápido" .....
- e. Cartel de conclusiones N°5 .....

## PAGOS POR ETV (EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE VALORES) .....

- Materiales didácticos.....
- a. Prueba de evaluación .....
- b. Láminas .....
- c. Carteles de títulos .....
- d. Programa radial N° 6: "Las ETV también llevan nuestra platita" .....
- e. Cartel de conclusiones N°6 .....

## Módulo 3: .....

### ¿CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO EN EL BANCO DE LA NACIÓN O AL PROGRAMA JUNTOS?.....

- Materiales didácticos.....
- a. Prueba de evaluación .....
- b. Láminas .....
- c. Carteles de títulos .....
- d. Programa radial N° 7: "No me depositaron la platita de JUNTOS, ¿ahora qué hago?" .....
- e. Cartel de conclusiones N°7 .....

### ¿CÓMO DETECTAR BILLETES FALSOS? .....

- Materiales didácticos.....
- a. Prueba de evaluación .....
- b. Láminas .....
- c. Carteles de títulos .....
- d. Programa radial N° 8: "Ten cuidado y no dejes que nadie te engañe" .....
- e. Cartel de conclusiones N°8 .....

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....

## VII. ANEXO .....



## Presentación

La presente Guía metodológica para el desarrollo de capacidades financieras en las usuarias del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (JUNTOS), ha sido diseñada a solicitud de la dirección ejecutiva del Programa JUNTOS con el aval de la Dirección de Calidad y Prestaciones Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social -MIDIS.

El objetivo de este documento es brindar una herramienta metodológica que ayude a los facilitadores del programa a (i) reconocer la importancia de desarrollar capacidades financieras en las usuarias del programa, (ii) organizar las sesiones de capacitación y (iii) orientar y ayudar al trabajo del facilitador, quien estará a cargo de ejecutar los talleres de educación financiera.

A partir de dichos talleres se busca concientizar a las usuarias del programa JUNTOS sobre la importancia del ahorro y el buen manejo de su dinero, a través del uso adecuado de los servicios y productos que el mercado financiero ofrece. Asimismo, las sesiones de capacitación están orientadas a promover el empoderamiento de las participantes en el ejercicio de sus derechos como usuarias del sistema financiero y del programa JUNTOS.

La primera parte del documento consta de una fundamentación que justifica la propuesta metodológica de capacitación en educación financiera para las usuarias del programa social JUNTOS. Asimismo, se explica la relevancia que tiene el desarrollo de capacidades financieras en la actualidad.

La segunda parte está dirigida a los facilitadores o funcionarios responsables de las capacitaciones en las Unidades Territoriales (UT). En ella se ofrecen orientaciones y sugerencias para la organización de la propuesta de capacitación a las usuarias en el ámbito de su jurisdicción. Esta sección incluye, además, consejos para planificar los talleres de capacitación, el perfil que debe tener el facilitador o la facilitadora y la organización de todos los recursos necesarios para asegurar el óptimo desarrollo de las capacitaciones.

En la tercera sección, se explica propiamente la guía de capacitación de educación financiera, es decir, su finalidad, la propuesta metodológica, la estructura de los talleres, los temas y objetivos de aprendizaje por taller, los materiales didácticos, la evaluación, y por último, el manejo del tiempo para los talleres de capacitación.

En la cuarta parte de la guía metodológica, se brindan orientaciones y recomendaciones generales para que los facilitadores desarrollen los talleres de capacitación. Estas consisten en consejos prácticos sobre el uso de la guía de facilitación, el manejo adecuado de cada recurso didáctico, la organización del local o espacio destinado para la capacitación, y algunos consejos claves para el buen desempeño del facilitador o facilitadora.

En la quinta parte de la guía, se presentan los tres módulos de capacitación, los cuales contienen los ocho talleres propuestos: **(1)** La Cuenta De Ahorros, **(2)** Confianza En El Sistema Financiero, **(3)** Uso Y Cuidado De La Tarjeta De Débito, **(4)** Pagos En Agencias Bancarias, **(5)** Retiros A Través Del Cajero Automático Y Los Agentes Multired, **(6)** Pagos Por Empresas Transportadoras De Valores, **(7)** Cómo Presentar Un Reclamo En El Banco De La Nación O Al Programa Juntos, y **(8)** Cómo Detectar Billetes Falsos. Cada taller de capacitación contiene la descripción y la secuencia de actividades de aprendizaje y los materiales didácticos que le corresponden. El diseño de las sesiones tiene una estructura de guía auto instructiva que asegura su fácil manejo y uso práctico.

Por todo lo mencionado, se espera que la presente guía metodológica de capacitación en educación financiera contribuya, fundamentalmente, al desarrollo de las capacidades de las usuarias del programa JUNTOS, a fin de fomentar la práctica del ahorro, el buen manejo y uso de los servicios y productos financieros y la toma de decisiones informadas respecto a su economía, que les permitan mejorar sus condiciones de vida presente y futura.



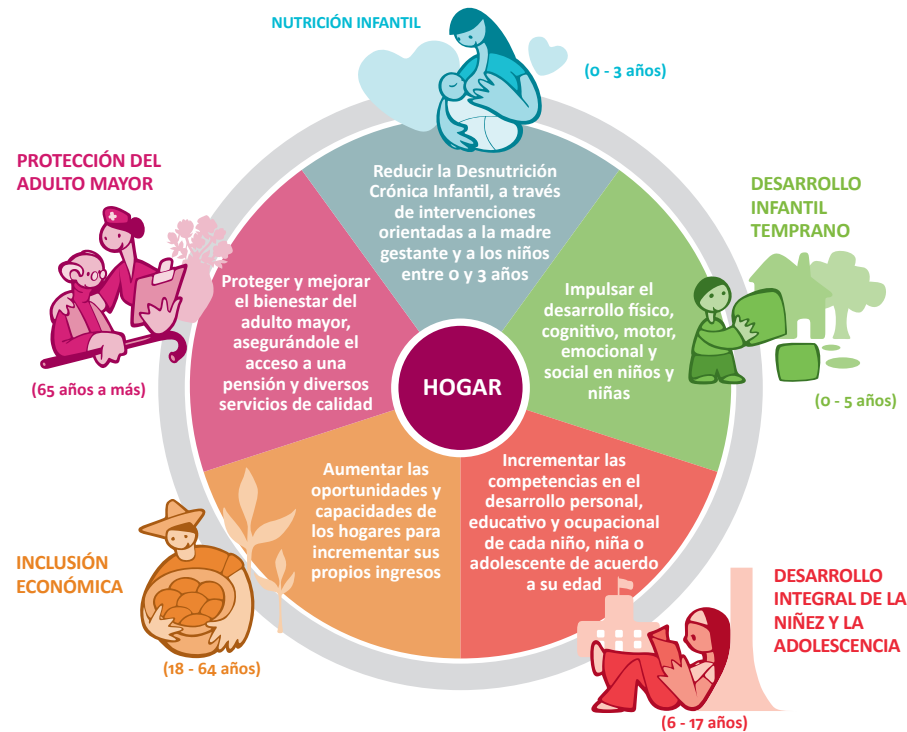
## I. EDUCACIÓN FINANCIERA PARA USUARIAS DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES – JUNTOS

### 1. Fundamentación

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) desarrolló la estrategia “Incluir para Crecer”, aprobada por D.S. No. 008-2013-MIDIS, cuyo objetivo es guiar a los diferentes sectores y niveles de gobierno en sus intervenciones sobre desarrollo e inclusión social orientadas a favorecer a la población en estado de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza.

La estrategia considera a la persona como un sujeto de derechos que debe estar en la capacidad de aprovechar todas sus potencialidades, siendo este el fin último de todas las intervenciones. En ese sentido, la estrategia “Incluir para Crecer”, en el marco de un enfoque de ciclo de vida, ha definido cinco ejes estratégicos: (i) Nutrición infantil, (ii) desarrollo infantil temprano, (iii) desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, (iv) inclusión económica y (v) protección del adulto mayor.

GRÁFICO 1: EJES ESTRATÉGICOS DE LA ESTRATEGIA INCLUIR PARA CRECER



Elaboración: MIDIS - Dirección General de Políticas y Estrategias

Uno de los ejes estratégicos de la estrategia Incluir para Crecer, es **VI) la Inclusión Económica**. Esta se encuentra definida como el proceso que permite ampliar las oportunidades económicas para las personas y sus familias con la finalidad de aumentar sus ingresos económicos desde un enfoque de desarrollo territorial. Mediante este enfoque se busca contribuir a que los ciudadanos y ciudadanas puedan incorporarse a la economía regional y nacional, a través de diversas actividades, que permitan el desarrollo productivo y la generación y diversificación de ingresos.

A partir del 2015, a través de la R.M. 044-2015-MIDIS, el MIDIS define las pautas para el diseño, implementación, seguimiento y mejoramiento continuo de las intervenciones de inclusión financiera que ejecutan los programas a su cargo. La finalidad de dicha resolución es encargar la responsabilidad a los directores de los programas sociales la elaboración, aprobación e implementación de un plan de inclusión financiera de acuerdo a los objetivos, perfiles, necesidades y características particulares de los usuarios que atienden.

La misma directiva enfatiza la necesidad de acompañar la implementación de dos líneas de acción: **i)** la promoción del acceso y uso de servicios financieros de calidad **ii)** y la gestión y realización de intervenciones en educación financiera. Se especifica también que estas deberán ir acompañadas de información pertinente al perfil y las necesidades identificadas de los usuarios de los programas sociales y otros actores relevantes vinculados a la gestión de los mismos.

De esta manera, el MIDIS pretende fomentar en sus usuarios la oferta, acceso y uso de productos y servicios financieros, canales financieros, esquemas de transferencias y su operatividad. Adicionalmente, para el caso de la gestión e implementación de las iniciativas de educación financiera, estas deberán contemplar un enfoque por competencias, que incluya conocimientos, prácticas y comportamientos que permitan el desarrollo de capacidades en los usuarios para la toma de decisiones informadas respecto al acceso y uso de productos y servicios financieros de manera sostenible.

Desde el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS, a través de la Resolución de la Dirección Ejecutiva No. 012-2017/MIDIS/PNADP-DE, se aprueba el plan de inclusión financiera, que además señala las acciones para su cumplimiento, estableciendo que la Unidad de Operaciones (UOP) sea la responsable de programar, conducir, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de Plan anual de Inclusión Financiera. Asimismo la Unidad de Comunicación e Imagen (UCI) será la instancia responsable de brindar asistencia y apoyo en el diseño y producción de materiales de comunicación para las actividades de sensibilización y capacitación financiera.

En esa línea, el plan de inclusión financiera del programa JUNTOS tiene como objetivo promover el acceso y uso de productos y servicios financieros en sus usuarias, desarrollando capacidades y competencias financieras para la toma de decisiones informadas. De manera específica, el plan menciona la necesidad de desarrollar diversas temáticas basadas en las necesidades e intereses que fueron identificados en los usuarios del programa. En base al Plan de Inclusión Financiera de JUNTOS, el presente manual ha

## MÓDULOS Y TEMÁTICAS DE CAPACITACIÓN

Nº DE MÓDULO	TEMAS MODULARES
<b>Módulo 1</b> En este módulo, las usuarias conocerán las ventajas de tener una cuenta de ahorros que les permita guardar su dinero de manera segura, así como el cuidado de su tarjeta de débito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cuenta de ahorros</li> <li>• Confianza en el sistema financiero</li> <li>• Uso y cuidado de la tarjeta de débito</li> </ul>
<b>Módulo 2</b> En este módulo, las usuarias aprenden los usos de la tarjeta de débito en los diferentes canales financieros de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos en agencias bancarias</li> <li>• Retiros en cajeros automáticos y agentes Multired</li> <li>• Pagos por empresas transportadoras de valores</li> </ul>
<b>Módulo 3</b> En este módulo, las usuarias aprenden a identificar situaciones y el procedimiento para acceder a los canales autorizados de consulta y el reporte de reclamos y quejas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo presentar un reclamo al Banco de la Nación o al Programa JUNTOS</li> <li>• Cómo detectar billetes falsos</li> </ul>

desarrollado diferentes temas organizados en 3 grandes módulos para el desarrollo de capacidades financieras en sus usuarias.

Por último, cabe mencionar que, tanto el eje estratégico de inclusión financiera de la estrategia Incluir para Crecer del MIDIS, como el Plan de Inclusión Financiera de JUNTOS, se encuentran alineados a los objetivos y lineamientos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). La ENIF, aprobada por D.S. No. 191-2015-EF, tiene por objetivo “promover el acceso y uso responsable de los servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población”. Para el caso del programa JUNTOS, el Plan de Inclusión Financiera ha sido diseñado tomando en consideración los tres ejes estratégicos de la ENIF: acceso, uso y calidad de los servicios financieros. Cada uno de ellos se encuentra plasmado en las dimensiones de la inclusión financiera: **(i)** Cobertura, **(ii)** Ecosistemas de productos y **(iii)** Confianza.

## 2. ¿Por qué es importante desarrollar capacidades financieras en las usuarias del Programa Juntos?

Los niños, adolescentes, jóvenes y adultos son actores sociales. Hoy en día forman parte del sistema económico y también lo serán en el futuro. Las decisiones que ellos toman diariamente influyen en sus destinos, el de sus familias, comunidades y hasta del propio país. En este sentido, las capacidades financieras hacen posible que los ciudadanos incrementen el control que tienen sobre sus vidas, favoreciendo la formación de personas económicamente empoderadas (Unicef, 2013). Ello es posible gracias al ejercicio de sus derechos.

Debido a las crisis económicas internacionales sufridas en los últimos años, ha crecido la preocupación por incrementar el nivel de alfabetización económica y financiera de los ciudadanos, principalmente, en el ámbito internacional. Una de las principales razones de esta situación ha sido la falta de educación financiera que trajo como consecuencia que los ciudadanos tomaran malas decisiones que afectaron su economía personal y familiar. Los efectos masivos de estas decisiones influyeron en la economía de los propios países con graves consecuencias e impactos mundiales.

En los últimos años, la economía peruana ha crecido y ha logrado reducir considerablemente sus niveles de pobreza y extrema pobreza. Sin embargo, persisten las desigualdades económicas y sociales. Ante esta situación, la educación financiera se convierte en una oportunidad para desarrollar capacidades que las personas necesitan para manejar, adecuadamente, sus finanzas personales.

En el ámbito internacional, las capacidades financieras están siendo consideradas como una línea de acción relevante para el desarrollo del capital humano en la perspectiva de enfrentar los desafíos de la globalización y los avances de la tecnología en el siglo XXI. En la reunión sostenida por los ministros de economía de la Cooperación Asia - Pacífico

(APEC), donde el Perú es miembro desde 1998, se evidenció la importancia de la alfabetización financiera como una habilidad fundamental que contribuye, no solo a mejorar al bienestar de las personas y su entorno familiar, sino también a la estabilidad económica de los países (APEC, Policy Statement, 2012). En este sentido, desarrollar capacidades financieras, y mejor aún, desde temprana edad (OCDE, 2005), deriva en muchos beneficios para la sociedad en su conjunto.

En Uganda, estudios realizados, han mostrado la correlación existente entre el incremento de los ahorros y la disminución del nivel de pobreza, el mejoramiento de los niveles de rendimiento académico, las aspiraciones educativas a futuro y el comportamiento sexual responsable (Ssewamala & Ismayilova, 2009). Adicionalmente, la Universidad de Princeton encontró que los productos y servicios asociados al ahorro para los pobres constituyen elementos clave para manejar flujos económicos, afrontar emergencias y evitar prestamistas informales (Collins, 2009). La alfabetización financiera permite crear mecanismos de protección ante situaciones adversas inesperadas, mejorar los ingresos a futuro y endeudarse menos (Lusardi & Tufano, 2009). Por otro lado, también se halló, no solo que las personas con menores conocimientos económicos tienden a incurrir en mayores costos de transacción, sino también, que la capacidad financiera es un buen predictor de la vulnerabilidad a la pobreza. Poco planeamiento financiero de largo plazo, bajos ahorros y poca preparación ante los riesgos aumenta la vulnerabilidad de los ciudadanos.

Otras investigaciones han demostrado que las personas que han sido expuestas a educación económica y financiera están más propensas al ahorro y a la planificación previsional (Berheim, Garrette & Maki, 2001; Cole, Sampson & Zia, 2010). Las investigaciones realizadas sugieren que un mejor nivel de educación económica y financiera conlleva a cambios de comportamiento deseados. De ahí que las recomendaciones generales sobre el tema expresan que la educación financiera y económica debería empezar desde edades muy tempranas y en las escuelas (OCDE, 2005).



La práctica de las capacidades ciudadanas en el manejo de los recursos económicos y financieros pueden disminuir el estado de vulnerabilidad económica y social de las personas, lo que reduce el riesgo de la pobreza (Unicef, 2013). De ahí que el programa JUNTOS haya asumido el compromiso de educar financiera y económicamente a sus usuarias, quienes no tendrían la posibilidad de acceder a ella sin iniciativas impulsadas desde el MIDIS. A ello se suma, también la posibilidad de romper, no solo la brecha generacional de analfabetismo financiero y económico, sino también la potencialidad de incluir a todos los sectores y programas del MIDIS, y, de esta manera, crear sinergia para atender a la población en estado de pobreza y pobreza extrema.

Por todo lo mencionado anteriormente, podríamos decir que el programa JUNTOS contribuye a que sus usuarias puedan desarrollar capacidades para la toma de decisiones informadas hacer uso pleno de sus derechos económicos y buscar el beneficio personal, familiar, y del país en su conjunto.

## **II. ORIENTACIONES Y RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA UNIDAD TERRITORIAL DEL PROGRAMA JUNTOS PARA IMPLEMENTAR LA GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

La promoción de la Educación financiera tiene como objetivo fortalecer las capacidades, habilidades y actitudes de las usuarias, para que puedan tomar decisiones informadas respecto al uso de productos y servicios financieros. En tal sentido, el programa JUNTOS, en su Plan anual de Inclusión Financiera 2017, asume como compromiso la implementación de la línea de acción de educación financiera, a través de actividades de sensibilización y capacitación a sus usuarias.

### **1. El público objetivo**

El público objetivo de la guía son las usuarias del programa JUNTOS; sin embargo, es el mismo programa quien determina quiénes más pueden verse beneficiados con los talleres de capacitación. Cabe mencionar que, el presente manual está dirigido a los responsables de las capacitaciones de educación financiera, en este sentido, está también orientado a fortalecer las capacidades y competencias del equipo de colaboradores del programa JUNTOS, tales como los Gestores Locales (GL), Coordinador(a) Técnico Zonal (CTZ) y el Comunicador y Coordinador Técnico Territorial (CTT).

### **2. El facilitador de los talleres de capacitación**

Es el responsable de implementar los talleres de educación financiera y es elegido con anticipación por las autoridades del programa JUNTOS, al momento de organizar las capacitaciones. Para la elección del mismo, es recomendable que el facilitador cumpla con los siguientes requisitos:

- Pertenecer al equipo técnico del Programa JUNTOS
- Experiencia capacitando a diversos tipos de público (población vulnerable, sectores productivos, jóvenes, etc.)
- Educación secundaria o superior completa (técnica o universitaria)
- Habilidades comunicativas
- Otras cualidades que el programa JUNTOS considere relevantes para el cargo.

Una vez elegido el facilitador, debe participar en las reuniones de planificación de los talleres junto con los funcionarios del programa JUNTOS en las regiones, a fin de dar comentarios y recomendaciones para generar las mejores condiciones para implementar los módulos de educación financiera.







#### 4. La convocatoria de los talleres de capacitación

Los funcionarios del programa JUNTOS en la sede central y/o regional deberán elegir las estrategias más adecuadas para convocar a las usuarias. Sin embargo, a modo de sugerencia, se plantean las siguientes:

- Colocar anuncios en los paneles de avisos de la municipalidad y de las instituciones de gobierno. Por ejemplo, el edificio municipal, comedor popular, instituciones educativas, centros de salud, etc.
- Difundir cuñas radiales que inviten a las usuarias a participar; y señalar el local, día y hora de los talleres.
- Visitar las instituciones públicas y privadas para aprovechar las actividades que estén realizando e invitar a las ciudadanas a participar de los talleres de capacitación.
- En la convocatoria del taller, no olvidar pedir que las usuarias lleven un lapicero de uso personal.

Una buena manera de iniciar la implementación de los talleres de educación financiera es en la misma sede regional del programa JUNTOS. De este modo, se asegura que todo el personal conozca la estrategia de capacitación, los temas abordados y las capacidades que las usuarias desarrollarán. Una vez que se dicten los talleres de educación financiera, es de esperar que los gestores locales puedan sacar ventaja de ello y así reforzar con las usuarias cada uno de los módulos aprendidos. Por último, es importante exhortar a las usuarias convocadas a asistir a todos los talleres de capacitación para que refuercen los conocimientos y habilidades aprendidas.

#### 5. El lugar de capacitación

Para llevar a cabo los talleres es altamente recomendable disponer de un local que ofrezca un mínimo de condiciones básicas para implementarlos. Dado que se trata de garantizar los aprendizajes y la atención de las usuarias de JUNTOS, se recomienda que un

facilitador capacite a un número de 30 personas como máximo. Asimismo, se debe considerar:

- Mobiliario (Sillas y mesas)
- Pizarra
- Limpieza y orden
- Adecuada iluminación

### III. LA GUÍA DE CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA

#### 1. Finalidad de la guía de capacitación

La presente guía tiene por objetivo brindar herramientas metodológicas al facilitador responsable de impartir los talleres de capacitación de los módulos de educación financiera para usuarias del programa JUNTOS. Asimismo, contribuye a fortalecer las capacidades y competencias del equipo de colaboradores del programa JUNTOS, tales como los Gestores Locales (GL), Coordinador(a) Técnico Zonal (CTZ) y el Comunicador y Coordinador Técnico Territorial (CTT).

#### 2. Propuesta metodológica

La guía de facilitación contiene una metodología basada en “educar a través de la experiencia” y estimular el aprendizaje de las beneficiarias con materiales y contenidos que respondan a sus necesidades. En este sentido, la propuesta metodológica de educación financiera utiliza diversos canales y medios educativos, tales como programas radiales; actividades lúdicas y participativas; y narración de historias cuyos personajes son usuarias del programa JUNTOS. Cabe resaltar que las ocho temáticas de educación financiera se hace referencia a un personaje llamado “Isidora, la ahorradora”.

#### 3. Estructura de los talleres de capacitación

Para el desarrollo de los talleres propuestos, se ha considerado realizar actividades prácticas que promuevan la participación de las asistentes. Esta propuesta contribuye a que el conocimiento adquirido tenga aplicación inmediata para fijar los conceptos aprendidos y, de esta manera, hacer la experiencia de aprendizaje más significativa y relevante para la usuaria del programa JUNTOS.

Por ello, los talleres de capacitación están organizados en tres momentos:

**A. RECUPERAMOS NUESTROS SABERES:** representa el momento en que se recabarán las nociones previas de las usuarias sobre el tema a impartir en el taller, a través de actividades participativas como la lluvia de ideas o el análisis de casos. También, se considera este momento como de motivación, puesto que el facilitador podrá captar la atención y el interés de los participantes a partir de la socialización de sus experiencias personales para, posteriormente, introducir un tema de educación financiera que les será útil en su vida diaria.

**B. CONSTRUIMOS APRENDIZAJES:** En este segundo momento el facilitador desarrollará las actividades propuestas para que los participantes adquieran los conceptos básicos sobre los temas financieros. Es en esta sección donde las acciones del facilitador estarán orientadas al logro de nuevos aprendizajes a través de actividades participativas.

**C. TRANSFERIMOS LO APRENDIDO:** se desarrolla en el tercer bloque del taller. En esta parte se busca consolidar los contenidos trabajados a través de actividades específicas de corte práctico orientadas a la aplicación de lo aprendido en la vida cotidiana de los participantes.

#### 4. Talleres

El diseño pedagógico de la guía contempla ocho temas que se han organizado a manera de talleres. A continuación, se presentan los temas a desarrollar en cada uno de ellos:



##### Taller 1: La cuenta de ahorros

El tema del ahorro se ha desarrollado con la finalidad de que las usuarias conozcan los beneficios de ahorrar en sus cuentas de ahorro, así como las diferentes maneras que existen para ahorrar de manera segura. Asimismo, se abordará las ventajas de generar un hábito de ahorro para alcanzar metas personales y familiares.



##### Taller 2: Confianza en el sistema financiero

En esta sesión se abordarán los fundamentos para la generación de la confianza en el sistema financiero formal, tomando en consideración la seguridad que el Estado brinda a las usuarias; así como las instituciones y mecanismos que las protegen en el uso de los servicios y productos financieros.



##### Taller 3: Uso y cuidado de la tarjeta de débito

El taller se centra en explicar los usos que las usuarias le pueden dar a su tarjeta de débito Multired. Además del retiro del incentivo del programa, se les enseña que también pueden realizar transferencias, depósitos, consultas de saldo, recargas a celulares, etc. A la par se sensibiliza sobre los cuidados que deben tener con su tarjeta de débito y se brindan algunas recomendaciones al respecto.



##### Taller 4: Pagos en agencias bancarias

Las usuarias del programa JUNTOS cobran su incentivo en agencias bancarias; por ello, este módulo detalla el proceso que deben seguir las usuarias cada vez que realizan un retiro de dinero; y enfatiza el horario de atención de las agencias del banco, la atención preferencial y el trato que deben recibir como clientes del banco.



##### Taller 5: Retiros de cajeros automáticos y Agentes Multired

Las usuarias aprenderán a usar los cajeros automáticos y los agentes Multired a partir de simulaciones en el taller. En cada actividad práctica la usuaria se enfrenta a situaciones en las que deberá aplicar lo aprendido: realizar operaciones, usar su tarjeta de débito y distinguir los vouchers que recibe, así como evaluar el trato recibido.



### Taller 6: Pagos por empresas transportadoras de valores

JUNTOS y el Banco de la Nación contratan empresas transportadoras de valores (ETV) para que lleven el incentivo de las usuarias que viven en zonas muy alejadas, donde no hay presencia de bancos ni otro canal financiero. Por ello, en este taller se explica qué son las ETV, cuál es el proceso que deben seguir las usuarias para cobrar su incentivo y algunas recomendaciones para el cobro del incentivo bajo esa modalidad.



### Taller 7: ¿Cómo presentar un reclamo en el Banco de la Nación o al Programa Juntos?

Este tema se ha ido abordando ligeramente en los talleres anteriores, debido a la importancia del conocimiento de los canales de atención a los que pueden acceder las beneficiarias del programa. En ese sentido, las actividades del taller enfatizan el ejercicio de los derechos de las usuarias como clientes del Banco de la Nación; así mismo, se dan a conocer los canales que existen para realizar un reclamo o queja y las situaciones que lo ameritan.



### Taller 8: ¿Cómo detectar billetes falsos?

En este taller, las usuarias aprenderán a identificar billetes verdaderos y a distinguirlos de los billetes falsos. Por ello, las actividades prácticas que se proponen están orientadas a conocer las partes de los billetes de distintas nominaciones, identificar billetes verdaderos y recibir consejos para evitar situaciones de estafa.

## 5. Objetivos de aprendizaje por taller modular

La implementación de los talleres de capacitación propuestos en la presente guía pretende alcanzar los siguientes objetivos en términos de aprendizaje:

### TALLER 1: La cuenta de ahorros

Las participantes aprenderán los beneficios de contar con una cuenta de ahorros que les permite guardar su dinero de manera segura.

### TALLER 2: Confianza en el sistema financiero

Las participantes aprenderán que el sistema financiero peruano y las instituciones del Estado brindan seguridad y confianza a los clientes.

### TALLER 3: Uso y cuidado de la tarjeta de débito

Las participantes aprenderán el uso adecuado y los cuidados que deben tener con su tarjeta de débito Multired.

### TALLER 4: Pagos en agencias bancarias

Las participantes aprenderán que una forma de retirar su dinero es a través de las ventanillas de las agencias bancarias.

### TALLER 5: Retiros a través del cajero automático y los Agentes Multired

Las participantes aprenderán a retirar su dinero a través de los cajeros automáticos y los agentes Multired.

### TALLER 6: Pagos a través de empresas transportadoras de valores

Las participantes aprenderán que una forma de retirar su dinero es a través de las empresas transportadoras de valores.

### TALLER 7: ¿Cómo presentar un reclamo en el Banco de la Nación o al Programa JUNTOS?

Las participantes aprenderán los medios que existen para presentar un reclamo o queja.

### TALLER 8: ¿Cómo detectar billetes falsos?

Las participantes aprenderán a identificar billetes falsos para evitar situaciones de estafa.

## 6. Materiales didácticos

Los materiales didácticos que acompañan cada uno de los talleres modulares propuestos son, en su mayoría, de tipo gráfico; es decir, se considera a las ilustraciones y las historias como medio para simplificar los conceptos básicos de los temas y procedimientos financieros. Estos materiales han sido diseñados en función de su aplicabilidad en la enseñanza de adultos y, de manera especial, en las usuarias de JUNTOS. A continuación, se explican cada uno de ellos:

### 6.1. Talleres modulares de aprendizaje

Cada uno de los talleres de capacitación describe, de manera organizada, una secuencia de pasos a seguir por el facilitador para cumplir los objetivos de aprendizaje. Estos pasos se inician con la preparación de la sesión del taller, es decir, un estudio previo del material antes de la sesión de aprendizaje. Luego, se presenta el objetivo del taller, la estructura de la sesión, los materiales a utilizar y, finalmente, una descripción paso a paso de las acciones a seguir para enseñar los conceptos claves, el uso adecuado de los materiales didácticos y el refuerzo de las ideas importantes para cada sesión.

### 6.2. Prueba de conocimiento

Al inicio del taller se aplicará una prueba de conocimiento que será administrada nuevamente al finalizar la capacitación. Esta prueba consta de 5 a 6 preguntas de tipo opción múltiple, acompañadas por gráficos referenciales que permiten una mejor comprensión por parte de las usuarias. Asimismo, la prueba consta de instrucciones de uso para el facilitador y de una tabla para el registro de los puntajes que obtengan las usuarias al inicio y cierre de la capacitación.

### 6.3. Láminas

Son materiales gráficos que sirven de apoyo a las sesiones de aprendizaje. Se desarrollaron dos versiones de dichas láminas para contextos de Sierra y Selva. Estos recursos didácticos favorecen la comprensión de los temas planteados

y el logro de los objetivos de aprendizaje. Las historias utilizadas en estos materiales se vinculan a las vivencias cotidianas de los participantes, con la finalidad de lograr altos niveles de identificación y garantizar un aprendizaje significativo. Las láminas deben cuidarse y conservarse como parte de la guía metodológica para el dictado de los talleres.

### 6.4. Carteles de los títulos

Las actividades de los talleres tienen un título referido al contenido que se abordará en cada una de ellas. Algunos títulos están planteados como preguntas para recoger los saberes previos de las participantes; además, ayudan a llevar la secuencia de las actividades de manera ordenada.

### 6.5. Programas radiales

Se han desarrollado ocho programas radiales para cada contexto: sierra y selva, con una duración de cinco a siete minutos cada uno. El personaje principal de los programas es "Isidora, la ahorradora", una usuaria de JUNTOS que atraviesa distintas situaciones en las que debe aplicar lo aprendido en los talleres de capacitación de educación financiera. Es Isidora quien enseña a sus demás compañeras, les aconseja y las acompaña a enfrentar sus problemas. Este material didáctico se utiliza para reforzar las ideas trabajadas en el taller.

### 6.6. Carteles de conclusiones

Los carteles de conclusiones son un recurso que contiene las ideas claves de cada taller. Es recomendable su uso al final del taller para reforzar las ideas trabajadas.

### 6.7. Juegos

Este material didáctico consiste de un juego de billetes de papel, una tarjeta de débito, copias de vouchers y la maqueta de un POS. Estos se utilizan en las actividades donde las usuarias simulan hacer operaciones bancarias a través de distintos canales financieros. De igual manera, hay un rompecabezas de cartulina, que consiste en un conjunto de piezas cuadradas, cuyas preguntas deberán ser resueltas por las usuarias para revelar la imagen que esconde.



### **6.8. Ficha de autoevaluación**

Cada taller de capacitación incluye una hoja de autoevaluación para el facilitador. Esta le servirá para evaluar su desempeño en el taller y fomentar la auto crítica en su accionar con la finalidad de abordar, de la mejor manera, las siguientes sesiones de aprendizaje.

### **6.9. El cuaderno de trabajo**

Se ha contemplado incluir en la metodología un cuaderno de trabajo que recoge las ideas clave de cada taller, así como ejercicios prácticos para reforzar los temas vistos. Este material se distribuirá gratuitamente a cada una de las participantes y servirá como material de refuerzo sobre los temas abordados en las capacitaciones.

## **7. Evaluación de los talleres**

Con la finalidad de evaluar los aprendizajes obtenidos por las usuarias, se han desarrollado pruebas de conocimiento que serán aplicadas al inicio y cierre de cada taller de capacitación. La diferencia que resulte entre los puntajes obtenidos por las participantes, antes de iniciar el taller y al término del mismo, nos dará una idea de la efectividad lograda en las sesiones de aprendizaje. El facilitador debe asegurarse de fotocopiar las pruebas para todas las participantes antes del día de la capacitación.

En la misma línea, las actividades prácticas de los talleres, como los juegos, los trabajos en grupo y los diálogos colectivos, también sirven como instrumentos de evaluación; puesto que permiten observar los avances de las usuarias y sus aprendizajes cualitativos, como las actitudes y percepciones que tienen respecto a temas financieros. Por ello, es crucial fomentar la participación de todas las usuarias y prestar atención a sus intervenciones.

## **8. Tiempo**

Se ha planificado que cada taller de capacitación tenga una duración de 2 a 3 horas cronológicas, aproximadamente. La duración del taller dependerá del público participante y del tiempo que se utilice en el desarrollo de las actividades planificadas. Se aconseja seguir los tiempos aproximados recomendados en la guía metodológica, debido a que estos han sido validados con grupos de hasta 30 usuarias de JUNTOS.

## **IV. ORIENTACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES DIRIGIDAS A FACILITADORES PARA EL DESARROLLO DE LOS TALLERES DE CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA**

Para la implementación de los talleres de capacitación es necesario que, como facilitador o facilitadora, te prepares en el uso y manejo adecuado de la guía de capacitación y sus materiales didácticos. Por ello, en este apartado te daremos recomendaciones sobre los usos prácticos a tener en consideración.



## 1. ¿Cómo utilizo la guía de capacitación?

El diseño autoinstructivo de la guía de facilitación en educación financiera hace posible su fácil lectura y manejo práctico. Te recomendamos leerla con atención; de esta manera lograrás familiarizarte con la guía, su contenido y propuesta.

Cada uno de los talleres de capacitación cuenta con una portada, un índice ilustrativo con información general del taller, las actividades de aprendizaje, indicaciones y gráficos orientadores para el uso de las láminas y demás materiales didácticos.

A continuación, veremos algunos ejemplos de las partes de la guía, tomando como ejemplo el primer taller: La cuenta de ahorros.

## PORTADA DEL MÓDULO DE CAPACITACIÓN

**TALLER 1**

**LA CUENTA DE AHORROS**

**OBJETIVO**  
Que las usuarias conozcan los beneficios de contar con una cuenta de ahorros, que les permite guardar su dinero de manera segura.

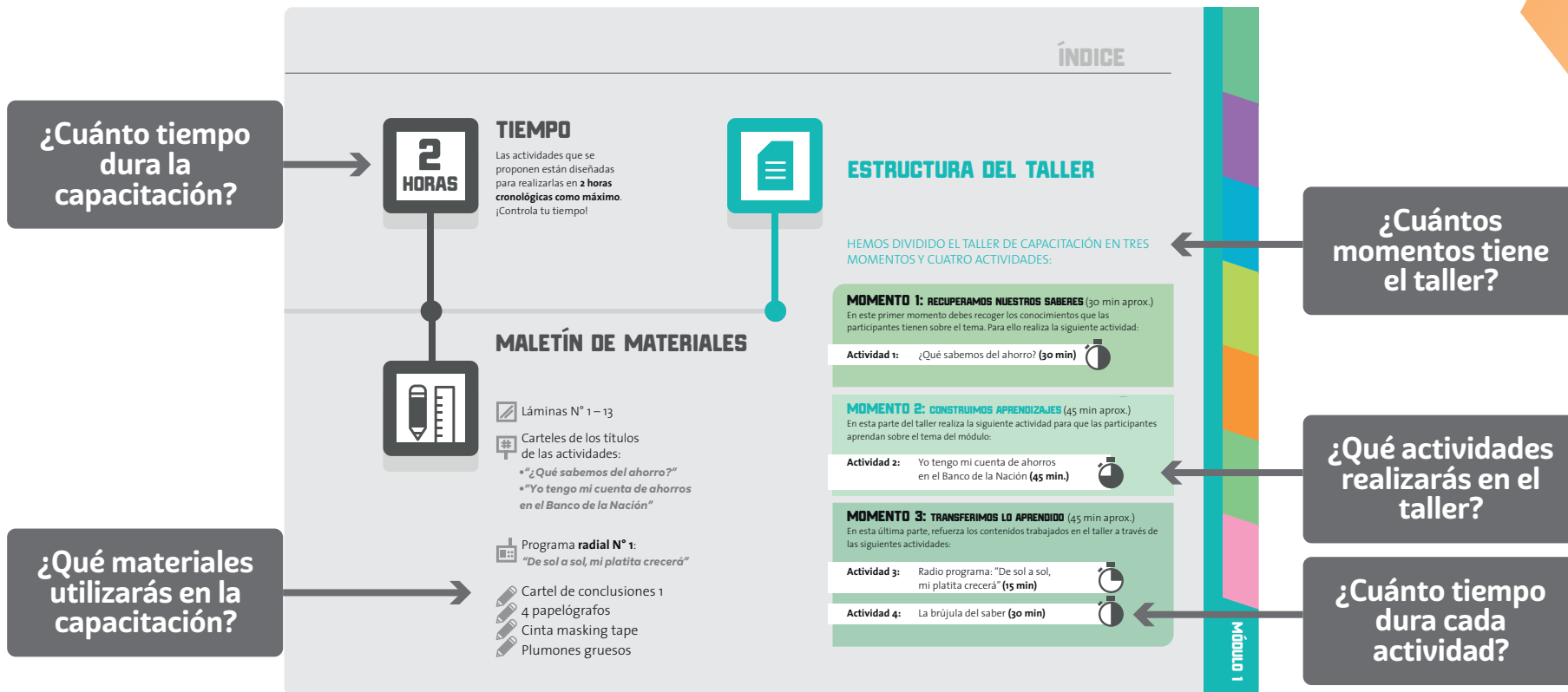
Módulo 1  
Módulo 2  
Módulo 3  
Módulo 4  
Módulo 5  
Módulo 6  
Módulo 7  
Módulo 8

¿Cómo se llama el taller?

¿Qué aprenderán las usuarias?



## ÍNDICE DEL MÓDULO DE CAPACITACIÓN



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

**No olvides controlar el tiempo.**


**¿Cómo debes aplicar la evaluación inicial?**

**¿Qué ideas debes resaltar para que las usuarias las aprendan?**

**MÓDULO 1**

**¿CÓMO CUIDAMOS NUESTRA PLATITA? AHORREMOS EN EL BANCO**

**TIEMPO = 120 MINUTOS**



**ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER**

- Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
- Preséntate y luego pide a las usuarias que digan su nombre.
- Después, menciona en voz alta el objetivo del módulo: *"Hoy conoceremos los beneficios de contar con una cuenta de ahorros, que nos permite guardar nuestro dinero de manera segura".*
- No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

**AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN**

**1** Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.

**2** Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

**3** Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.

**4** Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

**MOMENTO 1**


**30 MIN. ACTIVIDAD 1: ¿QUÉ SABEMOS DEL AHORRO?**

- Pega con masking tape el cartel del título de la actividad: *¿Qué sabemos del ahorro?*
- Lee en voz alta las láminas 1, 2, 3 y 4 y pégalas en la pizarra. Así:
- Después pregunta a las usuarias:
  - *¿Cuántas guardan su platita en un lugar de la casa? Levanten la mano.*
  - *¿Y es seguro guardar todo nuestro dinero en la casa? ¿Qué nos puede pasar?*
  - *¿Cuántas compran animales o semillas con todo su dinero? Levanten la mano.*
  - *¿Y es seguro invertir todo el dinero así? ¿Qué puede pasar con los animales o con las semillas y la siembra?*
  - *¿Y cuántas guardan su platita en el banco? Levanten la mano.*
  - *¿Será seguro guardar nuestra plata en el banco? ¿Qué puede pasar?*
- Escucha sus respuestas y conversa a partir de las siguientes preguntas:
  - *¿Qué consejo le darían a Isidora?*
  - *¿Qué harían ustedes con el dinero?*
  - *¿Cuál será la forma más segura para ahorrar?*
- Escúchalas y explica las siguientes ideas:
 

"El ahorro es guardar siempre una parte de nuestra platita en un lugar seguro para atender necesidades y emergencias que se presenten en el futuro"

"Hay muchas formas de ahorrar: comprando animales, guardando un poco de dinero en la casa para gastos inmediatos o en el banco. Tú eliges el lugar más seguro para guardar tu dinero"

"Es más seguro guardar una parte de nuestra plata en el banco que en la casa"



Módulo 1

Módulo 2

Módulo 3

Módulo 4

Módulo 5

Módulo 6

Módulo 7

Módulo 8

**¿Qué debes hacer al inicio del taller?**

**¿Cómo debes pegar tus láminas en la pizarra?**

**¿Qué pasos debes seguir en la actividad?**



## 2. ¿Cómo usar los materiales didácticos?

Los distintos materiales que utilizarás en el taller de capacitación permitirán que las usuarias logren aprendizajes. Cada uno de ellos ha sido elaborado con un propósito; por lo cual, te presentamos instrucciones básicas de cómo usarlos:

### A. ¿CÓMO UTILIZAR LAS LÁMINAS EN EL TALLER DE CAPACITACIÓN?

- Las láminas son ilustraciones destinadas a la enseñanza de temas de Educación financiera.

- Este recurso visual es muy importante en el proceso de aprendizaje de las usuarias, pues permite que ellas se identifiquen con los personajes de las historias y así, aprendan de manera significativa.
- Cada módulo de capacitación cuenta con un juego de láminas, las cuales presentan un título y están debidamente enumeradas en la parte inferior izquierda, como se muestra en la siguiente imagen:



- La parte posterior de las láminas tiene unos diálogos que deberás leer con voz alta, fluida y entonada.

Instrucciones para el facilitador

El mensaje del personaje

**La forma más segura de ahorrar**

Instrucciones  
Lee en voz alta y clara lo siguiente:

**Isidora dice:** ¡Estoy contenta! Don Pascual me pagó por la venta de papas. Por fin tengo una buena cantidad de platita, pero no sé dónde guardarla. Ayúdame a elegir la forma más segura de ahorrar.

1

Cuando leas los textos de las láminas, deberás levantarla con las dos manos a la altura de tus ojos para que los participantes miren las ilustraciones mientras tú lees los diálogos de los personajes.



VISTA DE FRENTE



VISTA DE PERFIL



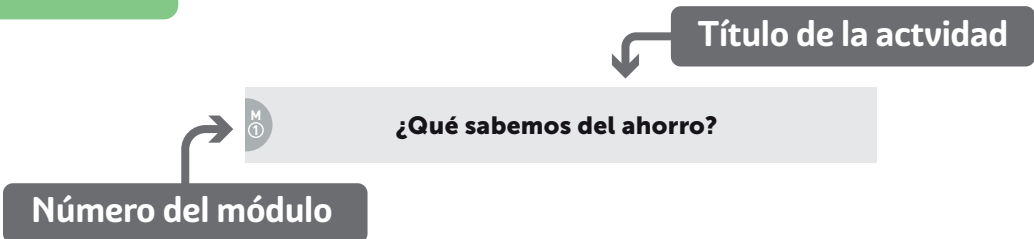
- Cuando termines de leer los diálogos o el texto de la lámina, deberás pegarla en la pizarra según se indica en la guía de facilitación; para ello, utiliza limpiatipo o cinta masking tape. Te recomendamos pegar las láminas por el centro superior como se muestra en las siguientes imágenes:



**!** No olvides guardar tus láminas y mantenerlas en buen estado para que puedas usarlas en las próximas capacitaciones.

### B. ¿CÓMO UTILIZAR LOS CARTELES DE LOS TÍTULOS Y LAS CONCLUSIONES?

- Los carteles de los títulos deben utilizarse en cada actividad de aprendizaje donde se contemple su uso, pues en algunas actividades servirán como punto de partida para fomentar la participación de las usuarias.
- Te recomendamos revisar el índice de cada módulo y asegurarte de tener los carteles de los títulos que figuran para cada taller. Puedes identificarlos por su numeración en el lado derecho.



- En cuanto a los carteles de las conclusiones de cada módulo, estos deben leerse al finalizar cada taller para reforzar las ideas claves aprendidas en la capacitación.
- A continuación se presentan las partes del cartel de conclusiones:

**Número del módulo** → Módulo **8**

### ¿CÓMO DETECTAR BILLETES FALSOS?

1. Revisa bien los billetes que recibas. ¡No te dejes engañar!
2. Cuando recibas un billete, debes fijarte en:
  - La textura. Toca el billete y siente el alto relieve.
  - La cinta holográfica o banda de seguridad debe decir PERÚ
  - La marca de agua debe tener el rostro del personaje.
  - El número del billete debe cambiar de color.
3. No recibas billetes rotos o muy viejos; pide que te los cambien.

**Ideas claves del módulo** ←

**¡Tú también puedes, anímate a ahorrar!** ← **Mensaje final**

**!** *No olvides guardar tus láminas y mantenerlas en buen estado para que puedas usarlas en las próximas capacitaciones.*

### C. ¿CÓMO UTILIZAR LOS AUDIOS DE LOS PROGRAMAS RADIALES?

- La guía metodológica contiene un USB en el que se encuentran los programas radiales de Isidora, la ahorradora, en sus versiones para Sierra y Selva. Estos audios se utilizan en una actividad del taller en la que, primero, se escucha el programa radial y, posteriormente, se fomenta una conversación sobre la experiencia escuchada. Para ello, la guía tiene una actividad específica con preguntas que deberán ser planteadas por el facilitador.
- A manera de ejemplo, se muestra la imagen de una actividad en la que se utiliza un programa radial.

The diagram shows a page from a workshop guide for 'MÓDULO 3'. It features two activities: 'ACTIVIDAD 4: PROGRAMA RADIAL' (15 minutes) and 'ACTIVIDAD 5: RECORDEMOS CÓMO CUIDAR NUESTRA TARJETA DE DÉBITO' (35 minutes). A vertical sidebar on the right lists 'Módulo 1' through 'Módulo 8'. Callout boxes point to various elements: 'Número del módulo' points to 'MÓDULO 3'; 'Nombre del programa radial' points to the title of Activity 4; 'Indicaciones para el facilitador' points to the numbered instructions; 'Preguntas para reflexionar' points to the reflection questions; and 'Ideas claves a reforzar' points to the 'TRANSFERIMOS LO APRENDIDO' section.

**Número del módulo** → MÓDULO 3

**Nombre del programa radial** → ACTIVIDAD 4: PROGRAMA RADIAL "PERDÍ MI TARJETA DE DÉBITO MULTIRED. AHORA... ¿QUÉ HAGO?"

**Indicaciones para el facilitador** → 1. Comenta que escucharán un audio de la radio donde Isidora, la ahorradora, nos contará lo que le pasó a su amiga.  
2. Reproduce el audio N° 3: "Perdí mi tarjeta de débito Multired, ahora... ¿qué hago?".  
3. Luego dialoga con las participantes planteando las siguientes preguntas:  
\*¿Qué le sucedió a la amiga de Isidora?  
\*¿Cómo ayudó Isidora a su vecina?  
\*¿Qué sugerencias nos brinda Isidora para cuidar nuestra tarjeta de débito?  
4. Escucha sus respuestas y luego afirma lo siguiente: "Con Isidora, la ahorradora, hemos aprendido que..."

**Preguntas para reflexionar** → \*¿Qué operaciones pueden realizar con su tarjeta de débito Multired?  
\*¿En qué lugares pueden usar su tarjeta de débito Multired?

**Ideas claves a reforzar** → **TRANSFERIMOS LO APRENDIDO**  
En esta última parte, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.

### D. ¿CÓMO UTILIZAR EL CUADERNO DE TRABAJO?

- “Mi cuadernito financiero” es un material exclusivo para las usuarias participantes.
- Deberás repartir este material en la primera capacitación para que las usuarias puedan revisar lo aprendido y usarlo como un registro personal de sus vouchers y presupuestos mensuales.
- Se recomienda que, al cierre de cada taller, recuerdes a las usuarias que repasen lo aprendido en su cuaderno de trabajo.

### 3. ¿Cómo realizar la evaluación de aprendizaje de las participantes?

- Cada módulo de capacitación tiene una única prueba de conocimiento que debes aplicar al inicio y cierre del taller.
- Debes fotocopiar la prueba de conocimiento de acuerdo a la cantidad de usuarias que asistan.
- A continuación, mostramos las partes que tiene la evaluación:

## EVALUACIÓN DEL MÓDULO 3

### USO Y CUIDADO DE LA TARJETA DE DÉBITO

**INSTRUCCIONES DE USO**  
Estimado(a) facilitador(a), esta es la prueba de conocimiento que diseñamos para las participantes antes y después del taller. Recuerda que ya deberás tener el número suficiente de pruebas fotocopias que aplicarás dos veces como parte de la evaluación del taller.

**AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN:**

1. Entrega una prueba a cada participante e indica que marquen con una "X" en la opción de **evaluación inicial**.
2. Luego lee en voz alta cada pregunta y explica con claridad cada indicación.
3. Preguntas si hay alguna duda y acláralas antes de iniciar.
4. Calcula de 5 a 8 minutos para que las usuarias terminen la prueba.
5. Por último recoge las pruebas y guárdalas en orden.

**AL FINAL DE LA CAPACITACIÓN:**

1. Entrega una prueba a cada participante e indica que marquen con una "X" en la opción de **evaluación final**.
2. Luego lee en voz alta cada pregunta y explica con claridad cada indicación.
3. Preguntas si hay alguna duda y acláralas antes de iniciar.
4. Calcula de 5 a 8 minutos para que las usuarias terminen la prueba.
5. Por último recoge las pruebas y guárdalas en orden.

#### 1. Indicaciones para el facilitador/a

- Lee las instrucciones antes del taller.
- Fotocopia las pruebas de conocimiento con anticipación.
- No olvides que son dos copias de la misma prueba para cada participante.



**EVALUACIÓN DEL MÓDULO 3: USO Y CUIDADO DE LA TARJETA DE DÉBITO**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_  
Departamento: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_  
Distrito: \_\_\_\_\_

EVALUACIÓN  INICIAL  FINAL

**LEE LAS PREGUNTAS Y SIGUE LAS INDICACIONES:**

**1. ¿A QUÉ IMAGEN SE PARECE TU TARJETA DE DÉBITO MULTIREED? MARCA LA OPCIÓN CORRECTA.**

a.   b. 

**4. ¿PUEDES HACER OPERACIONES BANCARIAS SIN TU TARJETA DE DÉBITO?**

a. No  b. Sí  c. No sé

**2. ¿QUÉ NECESITAS PARA SACAR PLATA DE TU CUENTA DE AHORROS? MARCA TODAS LAS OPCIONES QUE CONSIDERE CORRECTAS.**

a. Tarjeta de débito  c. Voucher  
 b. Clave secreta  d. Número de DNI

**5. ¿QUÉ CUIDADOS DEBEMOS TENER CON NUESTRA TARJETA DE DÉBITO MULTIREED? MARCA TODAS LAS OPCIONES QUE CONSIDERE CORRECTAS.**

a. Guardar la tarjeta de débito en un lugar seguro.  
 b. No anotar la clave secreta en la tarjeta de débito.  
 c. Memorizar la clave secreta y no compartirla con nadie.  
 d. Todas las anteriores

**3. ¿QUÉ OPERACIONES PUEDES HACER CON TU TARJETA DE DÉBITO? MARCA TODAS LAS OPCIONES QUE CONSIDERES.**

a. Enviar plata  c. Hacer depósitos y consultar saldo  
 b. Retirar plata  d. Todas las anteriores

#### 2. Prueba de conocimiento para la participante

- Esta es una prueba de conocimiento de opción múltiple.
- Se han utilizado gráficos e íconos para facilitar su comprensión.
- Entrega las pruebas cuando se indique en la guía de facilitación y controla el tiempo para recogerlas y continuar con el taller.

## DESPUÉS DEL TALLER

Revisa las pruebas y corrígelas según la siguiente tabla:

Pregunta	Respuesta	Puntaje
1	B	2 puntos
2	A, C y D	2 puntos
3	D	2 puntos
4	A	2 puntos
5	D	2 puntos

Luego suma los puntos obtenidos en cada pregunta, súmalos y obtendrás el total de puntaje en la prueba.

A continuación te presentamos el significado de los puntajes:

**1** → **2** → **4** → **6** → **8** → **10**

Se deben reforzar las ideas claves del módulo porque a la usuaria no le han quedado claras.

**12** → **14** → **16** → **18** → **20** → **22** → **24** → **26** → **28** → **30**

La participante reconoce algunas ideas claves sobre el tema del módulo.

**¡Seguir reforzando!**

**22** → **24** → **26** → **28** → **30**

La participante ha cumplido con el objetivo del taller.

**¡Felicidades!**

**¡IMPORTANTE!** Te damos una última pista que registrar el puntaje obtenido por las usuarias que capacitaste. Es importante acompañarlas en su proceso de aprendizaje.

TABLA DE PUNTAJES			
N°	NOMBRE	APELLIDOS	PUNTAJE
			INICIAL
			FINAL
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

#### 3. Puntaje y tabla de registro para el facilitador

- Todas las pruebas vienen con sus respectivas respuestas. Estas te servirán para que corrijas las pruebas.
- Registra los puntajes obtenidos por cada usuaria.
- Dichos puntajes son para que acompañes el proceso de las usuarias. No debes entregar las notas. Estas son referenciales y servirán como evidencia para el Programa JUNTOS. Guárdalas.

#### 4. ¿Cómo utilizo la ficha de autoevaluación para el(la) facilitador(a)?

Cada vez que termines un taller de capacitación, reflexiona sobre tu participación y trato con las usuarias. Te sugerimos utilizar la ficha de autoevaluación que, además de ayudarte a valorar tu desempeño en la implementación de la capacitación, te permitirá mejorar continuamente y ganar experiencia como facilitador(a).

- Por ejemplo, en la siguiente imagen se observa una ficha de autoevaluación que contiene indicadores para el antes, durante y después del taller.

**MÓDULO 4**

**DESPUÉS DEL TALLER**

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cuidalos!  
 2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.  
 3. Recuerda que debes completar la ficha: *"Evaluó mi desempeño en el taller"*  
 4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!

**EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER**

ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicé que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		

**TOTAL** (Escribe el puntaje total obtenido)

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**

Módulo 1  
Módulo 2  
Módulo 3  
Módulo 4  
Módulo 5  
Módulo 6  
Módulo 7  
Módulo 8

**Instrucciones**

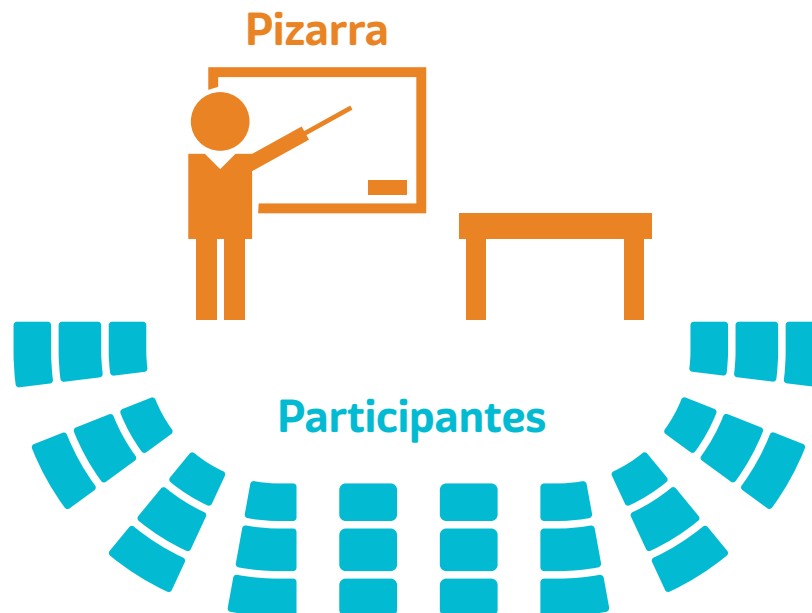
**Indicadores**

**Valoración**

## 5. ¿Cómo organizar el local para la capacitación?

La manera en la que se organice el lugar para la capacitación influirá en la participación de las asistentes y el desarrollo del taller, por ello es necesario tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Asegúrate de contar con sillas, una pizarra grande y una mesa.
- Ordena las sillas en forma de “U” y forma solo tres filas de 10 sillas cada una.
- No excedas la cantidad de filas porque las usuarias más distantes suelen distraerse.
- Coloca una mesa cerca a la pizarra para ordenar los materiales (guía, láminas, cuadernos de trabajo, pruebas, etc.).
- Te proponemos la siguiente disposición del local para los talleres:





## Consejos claves para el buen desempeño del facilitador

Por último, te dejamos algunas recomendaciones que te servirán para desempeñarte óptimamente en los talleres de capacitación.

### ANTES DEL TALLER

1. Organiza las capacitaciones con la debida anticipación (convocatoria y cronograma).
2. Estudia la guía metodológica de Educación financiera.
3. Repasa las actividades planteadas en cada módulo.
4. Alista tus materiales con tiempo.
5. Ten listo los cuadernos de trabajo para repartirlo a cada participante.
6. Asiste minutos antes al taller para:

- Acomodar el mobiliario y ordenar los materiales
- Recibir a los participantes con respeto y cordialidad

### DURANTE EL TALLER

1. Siempre inicia la capacitación saludando a las usuarias.
2. Aplica la prueba de inicio en 8 minutos como máximo.
3. Después, anima a las usuarias a participar y a preguntar ante cualquier duda.
4. Haz muchas preguntas indicando a las participantes. No esperes voluntarias.
5. Controla los tiempos de las actividades.
6. Utiliza un lenguaje sencillo. El tono de voz debe ser alto, claro y cordial.
7. La actitud que asumas al realizar el taller es fundamental. ¡Da lo mejor de ti!

### CIERRE DEL TALLER

1. Resalta las ideas claves de cada módulo.
2. Aplica la evaluación de salida en 8 minutos como máximo. Recuerda que es la misma prueba que se administró al inicio del taller.
3. Indica la fecha y hora del siguiente taller.
4. Completa la ficha de autoevaluación y reflexiona sobre tu desempeño.
5. Guarda los materiales y cuídalos para los próximos talleres.
6. Deja el local limpio y ordenado.



MÓDULO 1



### La cuenta de ahorros

**OBJETIVO**  
Que el usuario conozca los beneficios de tener una cuenta de ahorros, que le permita guardar su dinero de manera segura.

MÓDULO 2



### Confianza en el sistema financiero

**OBJETIVO**  
Que el usuario se sienta seguro al utilizar los servicios financieros, que pueda identificar los riesgos y tomar decisiones adecuadas.

MÓDULO 3



### Uso y cuidado de la tarjeta de débito

**OBJETIVO**  
Que el usuario sepa cómo utilizar y cuidar su tarjeta de débito, que pueda identificar los riesgos de su uso.

MÓDULO 4



### Pagos en agencias bancarias

**OBJETIVO**  
Que el usuario sepa cómo realizar pagos en las agencias bancarias, que pueda identificar los riesgos de su uso.

MÓDULO 5



### Retiros a través del cajero automático y los agentes multired

**OBJETIVO**  
Que el usuario sepa cómo realizar retiros en los cajeros automáticos y los agentes multired, que pueda identificar los riesgos de su uso.


MÓDULO 6



### Pagos por ETV: Empresas Transportadoras de Valores

**OBJETIVO**  
Que el usuario sepa cómo realizar pagos por ETV, que pueda identificar los riesgos de su uso.

MÓDULO 7



### ¿Cómo presentar un reclamo en el Banco de la Nación o el programa JUNTOS?

**OBJETIVO**  
Que el usuario sepa cómo presentar un reclamo en el Banco de la Nación o el programa JUNTOS, que pueda identificar los riesgos de su uso.

MÓDULO 8



### ¿Cómo detectar billetes falsos?

**OBJETIVO**  
Que el usuario sepa cómo detectar billetes falsos, que pueda identificar los riesgos de su uso.



# Talleres de capacitación



# La cuenta de ahorros



## OBJETIVO

Que las usuarias conozcan los beneficios de contar con una cuenta de ahorros, que les permite guardar su dinero de manera segura.



## TIEMPO

Las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en **2 horas cronológicas como máximo**. ¡Controla tu tiempo!



## ESTRUCTURA DEL TALLER

HEMOS DIVIDIDO EL TALLER DE CAPACITACIÓN EN TRES MOMENTOS Y CUATRO ACTIVIDADES:

### MOMENTO 1: RECUPERAMOS NUESTROS SABERES (30 min aprox.)

En este primer momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema. Para ello realiza la siguiente actividad:

**Actividad 1:** ¿Qué sabemos del ahorro? (30 min)



### MOMENTO 2: CONSTRUIMOS APRENDIZAJES (45 min aprox.)

En esta parte del taller realiza la siguiente actividad para que las participantes aprendan sobre el tema del Taller:

**Actividad 2:** Yo tengo mi cuenta de ahorros en el Banco de la Nación (45 min.)



### MOMENTO 3: TRANSFERIMOS LO APRENDIDO (45 min aprox.)

En esta última parte, refuerza los contenidos trabajados en el taller a través de las siguientes actividades:

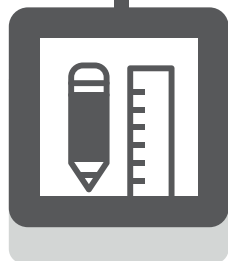
**Actividad 3:** Radio programa: “De sol a sol, mi platita crecerá” (15 min)



**Actividad 4:** La brújula del saber (30 min)



## MALETÍN DE MATERIALES



 Láminas N° 1 – 13

 Carteles de los títulos de las actividades:


- “¿Qué sabemos del ahorro?”
- “Yo tengo mi cuenta de ahorros en el Banco de la Nación”

 Programa radial N° 1:  
“De sol a sol, mi platita crecerá”

 Cartel de conclusiones 1

 4 papelógrafos

 Cinta masking tape

 Plumones gruesos

# ¿CÓMO CUIDAMOS NUESTRA PLATITA? AHORREMOS EN EL BANCO

TIEMPO = 120 MINUTOS 



## ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER

1. Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
2. Preséntate y luego pide a las usuarias que digan su nombre.
3. Después, menciona en voz alta el objetivo del Taller: **"Hoy conoceremos los beneficios de contar con una cuenta de ahorros, que nos permite guardar nuestro dinero de manera segura"**.
4. No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

### AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.
- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.
- 3 Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.
- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

### MOMENTO

1

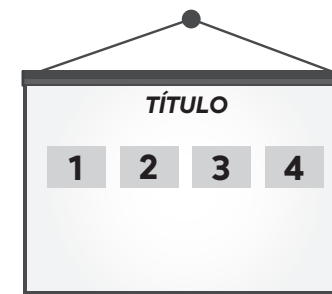
#### RECUPERAMOS NUESTROS SABERES

En este momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema del taller.



### ACTIVIDAD 1: ¿QUÉ SABEMOS DEL AHORRO?

1. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad: **¿Qué sabemos del ahorro?**
2. Lee en voz alta las láminas 1, 2, 3 y 4 y pégalas en la pizarra. Así:
3. Después pregunta a las usuarias:
  - **¿Cuántas guardan su platita en un lugar de la casa? Levanten la mano.**
  - **¿Y es seguro guardar todo nuestro dinero en la casa? ¿Qué nos puede pasar?**
  - **¿Cuántas compran animales o semillas con todo su dinero? Levanten la mano.**
  - **¿Y es seguro invertir todo el dinero así? ¿Qué puede pasar con los animales o con las semillas y la siembra?**
  - **¿Y cuántas guardan su platita en el banco? Levanten la mano.**
  - **¿Será seguro guardar nuestra plata en el banco? ¿Qué puede pasar?**
4. Escucha sus respuestas y conversa a partir de las siguientes preguntas:
  - **¿Qué consejo le darían a Isidora?**
  - **¿Qué harían ustedes con el dinero?**
  - **¿Cuál será la forma más segura para ahorrar?**
5. Escúchalas y explica las siguientes ideas:



**"El ahorro es guardar siempre una parte de nuestra platita en un lugar seguro para atender necesidades y emergencias que se presenten en el futuro"**

**"Hay muchas formas de ahorrar: comprando animales, guardando un poco de dinero en la casa para gastos inmediatos o en el banco. Tú eliges el lugar más seguro para guardar tu dinero"**

**"Es más seguro guardar una parte de nuestra plata en el banco que en la casa"**

**MOMENTO**

**1**

**CONSTRUIMOS APRENDIZAJES**

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



6. Ahora, pregúntales lo siguiente **¿Cómo ahorran ustedes?** Escucha sus respuestas
7. Después saca las **láminas N° 5 y 6**, lee las historias en voz alta y luego pégalas en la pizarra. Debe quedar así:

8. Ahora, dialoga con las usuarias planteando las siguientes preguntas:

**Historia 1:**

- **¿En qué se gastó la plata Juan? ¿Fue lo mejor? ¿Por qué sí o por qué no?**
- **¿Alguna vez te ha pasado lo mismo que a Juan?**
- **¿Qué habría pasado si Juan hubiese ahorrado en el banco?**

9. Escucha las respuestas de las participantes y lee las **láminas N° 7 y 8** Pégalas en la pizarra al costado de la primera historia. De esta manera:

10. Luego dialoga con las usuarias planteando las siguientes preguntas:

**Historia 2:**

- **¿En qué se gastó la plata Carmen? ¿Fue lo mejor? ¿Por qué sí o por qué no?**
- **¿Qué hubieras hecho tú en el lugar de Carmen?**
- **¿Qué habría pasado si Carmen hubiese ahorrado una parte de su platita en el banco?**

11. Escucha las respuestas de las participantes y refuerza sus ideas diciendo:

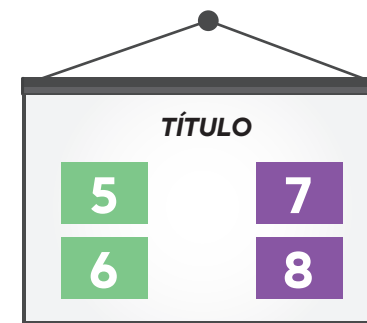
*- A veces compramos animalitos para criarlos y luego venderlos, pero estos pueden enfermarse y morir.*

*También podemos guardar la plata en la casa, pero esta puede perderse o podemos gastarla en cosas innecesarias sin ahorrar para emergencias.*

*- Si los personajes de cada historia hubieran guardado una parte de su plata en un lugar seguro como el banco, Juan hubiese arreglado el techo de su casa y Carmen hubiese comprado la medicina para su hija.*

12. Termina esta actividad diciéndoles:

**Siempre debemos ahorrar una parte de nuestra platita para atender necesidades y gastos que surjan en el futuro. Recuerden que es mejor y más seguro guardar una parte de nuestro dinero en el banco que en la casa.**



**MOMENTO**  
**2**

**CONSTRUIMOS APRENDIZAJES**

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



## ACTIVIDAD 2: YO TENGO MI CUENTA DE AHORROS EN EL BANCO DE LA NACIÓN

1. Menciona que realizarán otra actividad y pega el cartel del título en la pizarra:  
*Yo tengo mi cuenta de ahorro en el Banco de la Nación*
2. Pregunta: **¿Para qué vamos al Banco de la Nación?** y escucha sus respuestas
3. Después pega las láminas N° 9, 10 y 11 Pregunta a las participantes: **¿Qué ven en estas imágenes?**
4. Escúchalas y luego refuerza sus ideas comentando:  
*"Estas personas son como ustedes, van al Banco de la Nación con su tarjeta de débito Multired a sacar su platita del programa Juntos".*
5. Ahora pregúntales:
  - **¿Ustedes tienen una cuenta de ahorros?** Respuesta: Sí
  - **¿En dónde tienen su cuenta de ahorros?** Respuesta: En el Banco de la Nación
6. Escucha sus comentarios y explícales lo siguiente:  
*"Una cuenta de ahorros es como una cajita donde les depositan su plata de Juntos y nadie puede sacar su dinero. Solo ustedes pueden sacar su platita con su tarjeta de débito Multired y su clave secreta cuando quieran."*
7. Acomoda las láminas anteriores en una columna y pega la **lámina N° 12** donde se muestra una caja con dinero.



**MOMENTO**

**2**

**CONSTRUIMOS APRENDIZAJES**

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



8. Luego, pide a las usuarias que saquen su tarjeta de débito y que la enseñen.
9. Afirma lo siguiente: *"Su tarjeta y su clave secreta son como la llave para que puedan sacar su platita del Banco de la Nación".*
10. Pega la **lámina N° 13** al costado de la **lámina N° 12**.
11. Refuerza diciéndoles:  
*"Su platita está segura en su cuenta de ahorros en el Banco de la Nación que es como esa cajita. Todas las usuarias del Programa Juntos tienen una cuenta de ahorros personal donde les depositan su plata. Ahí, su dinero está completo y no le pasa nada porque el gobierno peruano vigila para que esté seguro y bien cuidado".*
12. Pregunta a varias usuarias:
  - **¿Tienes una cuenta de ahorros? ¿Dónde?**  
*Respuesta: Sí, en el Banco de la Nación.*
  - **¿Qué necesitas para sacar dinero de tu cuenta de ahorros?**  
*Respuesta: Mi tarjeta de débito, mi clave secreta y mi número de DNI.*
  - **¿Cuántos dígitos tiene tu clave secreta?**  
*Respuesta: 4 números*
  - **¿Dónde debe estar tu clave secreta?**  
*Respuesta: En nuestra mente.*
13. Concluye la actividad diciéndoles lo siguiente:

***"Todas las usuarias de Juntos tienen una cuenta de ahorros personal en el Banco de la Nación"***  
***"Pueden ahorrar parte de su dinero en su cuenta de ahorros para que así su platita crezca"***  
***"Y recuerden que con su cuenta de ahorros también pueden recibir o enviar dinero a sus familiares"***



MOMENTO

3



**TRANSFERIMOS LO APRENDIDO**

En esta última parte, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



**ACTIVIDAD 3:**  
PROGRAMA RADIAL  
"DE SOL A SOL, MI PLATITA CRECERÁ"



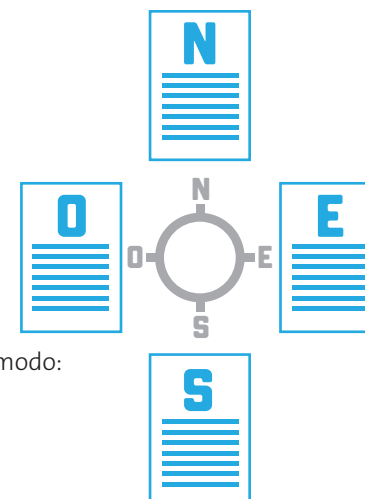
1. Comenta que ahora escucharán el **audio N° 1** donde Isidora nos dará consejos sobre el ahorro.
2. Reproduce el **audio N° 1** y luego dialoga con las participantes planteando las siguientes preguntas:
  - ¿De qué conversaban Isidora y sus amigas?
  - ¿Por qué a la amiga de Isidora se le hacía muy difícil ahorrar?
  - ¿Qué consejos nos da Isidora para ahorrar?
3. Escucha sus respuestas y refuerza sus ideas diciendo:

*"Recuerden que nuestra plata está segura en el banco"  
"Y no olviden que de sol a sol su platita crecerá. ¡Ánimense a ahorrar!"*



**ACTIVIDAD 4:**  
LA BRÚJULA DEL SABER

1. Menciona que realizarán el juego: La brújula del saber.
2. Forma cuatro grupos con todas las participantes, para ello asigna a las participantes un número del 1 al 4 y pídeles que se agrupen de acuerdo al número que les tocó.
3. Luego, pega cuatro papelotes en las paredes del local. La idea es que cada papelote represente un punto cardinal, como una brújula: Norte, Sur, Este y Oeste. Así:



En cada papelote deben estar escritas las siguientes preguntas a manera de título. De este modo:

Papelógrafo N: *Para ti, ¿Qué es ahorrar?*

Papelógrafo S: *¿Cuál es la forma más segura de ahorrar? ¿Por qué?*

Papelógrafo E: *¿Qué necesitas para sacar dinero de tu cuenta de ahorros?*

Papelógrafo O: *¿Tienes una cuenta de ahorros? ¿Dónde?*

4. Ahora, explica con claridad las reglas del juego:
  - El juego empieza cuando yo diga: "La brújula del saber inicia"
  - Cada grupo irá a un punto y leerá la pregunta del papelote.
  - Conversarán en grupo sus respuestas y una representante escribirá la respuesta del grupo en el papelote.
  - Los grupos cambian de pregunta cuando yo diga: "La brújula del saber se mueve"
5. Ubica a cada grupo en un papelote, entrégales plumones gruesos y menciona:  
*"La brújula del saber inicia"*.
6. Controla el tiempo para que todas las participantes respondan las cuatro preguntas.
7. Al final del juego, pide aplausos para todas las participantes y después lee las respuestas de cada grupo para reforzar los contenidos trabajados y corrige si hay alguna confusión.
8. A continuación, menciona las siguientes ideas:

*"Es importante ahorrar siempre una parte de nuestra platita para los gastos que se presenten en el futuro como la construcción de la casa propia, abrir un negocio o cubrir alguna emergencia de salud."*

*"Así como Isidora, nosotras también podemos ahorrar en la cuenta de ahorros que tenemos en el Banco de la Nación"*

9. Pega el cartel de conclusiones 1 en la pizarra y léelas para reforzar las ideas importantes del taller. Luego, entrégales su "**Cuadernito Financiero**" y recuérdales que deben hacer las actividades de reforzamiento del Taller 1.

## AL FINAL DE LA CAPACITACIÓN

**1** Menciona a las participantes que resolverán la misma prueba para comprobar si han entendido el tema.

**2** Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

**3** Lee y explica las indicaciones en voz alta. Es importante que no haya dudas.

**4** Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

**5** Despidete de las participantes y recuérdales la fecha y hora del siguiente taller. ¡Anímalas a asistir!



## DESPUÉS DEL TALLER

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cúdalos!
2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.
3. Recuerda que debes completar la ficha: *“Evalúo mi desempeño en el taller”*
4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!



## EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER

**ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.**

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicié que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		
<b>TOTAL</b> (Escribe el puntaje total obtenido)		

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**

## PUNTAJES:

<p>0 — 8</p> <p><i>Te recomendamos tomar con responsabilidad tu rol como facilitador, leer con detenimiento la guía y practicar.</i></p>	<p>10 — 12</p> <p><i>Tu desempeño puede mejorar. Lee las recomendaciones del manual para los próximos talleres.</i></p>	<p>14 — 16</p> <p><i>Buen resultado. Revisa en qué aspectos debes mejorar para el siguiente taller.</i></p>	<p>18 — 20</p> <p><i>Excelente desempeño. Te animamos a seguir así.</i></p>
--	---	---	---



¡No olvides que...

***“Quien se atreve a enseñar,  
nunca debe dejar de aprender”***

*-Paulo Freire*



# Confianza en el sistema financiero



## OBJETIVO

Que las usuarias de JUNTOS conozcan que el sistema financiero peruano y las instituciones del Estado brindan seguridad y confianza a los clientes.



## TIEMPO

Las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en **2 horas cronológicas como máximo**. ¡Controla tu tiempo!



## ESTRUCTURA DEL TALLER

HEMOS DIVIDIDO EL TALLER DE CAPACITACIÓN EN TRES MOMENTOS Y CUATRO ACTIVIDADES:

### MOMENTO 1: RECUPERAMOS NUESTROS SABERES (25 min aprox.)

En este primer momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema. Para ello realiza la siguiente actividad:

**Actividad 1:** ¿Mi platita está segura en el banco? (25 min)



### MOMENTO 2: CONSTRUIMOS APRENDIZAJES (35 min aprox.)

En esta parte del taller se desarrollarán las siguientes actividades para que las participantes construyan aprendizajes sobre el tema del Taller:

**Actividad 2:** El sistema financiero peruano (35 min)



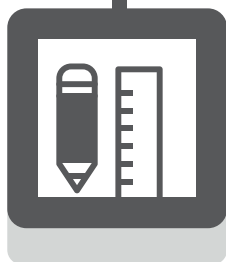
### MOMENTO 3: TRANSFERIMOS LO APRENDIDO (60 min aprox.)

En esta última parte, refuerza los contenidos trabajados en el taller a través de las siguientes actividades:






**Actividad 3:** Radio programa: “Las instituciones financieras me ayudan y yo confío en ellas” (25 min)



**Actividad 4:** El Rompecabezas financiero (35 min)



## MALETÍN DE MATERIALES

-  Láminas 9, 10, 11 del Taller 1  
Láminas 14 -17
-  Fichas del: *Rompecabezas financiero*
-  Carteles de los títulos de las actividades:
  - *¿Mi platita está segura en el banco?*
  - *El sistema financiero peruano*
-  Programa radial N° 2:  
*“Las instituciones financieras me ayudan y yo confío en ellas”.*
-  Cartel de conclusiones 2  
Cinta masking tape

# CONFIANZA EN EL SISTEMA FINANCIERO

TIEMPO = 120 MINUTOS 



## ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER

1. Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
2. Menciona en voz alta el objetivo del Taller:  
*"Hoy aprenderemos que el Estado peruano y el sistema financiero tiene instituciones que brindan seguridad y confianza a sus clientes".*
3. No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

### AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.
- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.
- 3 Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.
- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

### MOMENTO

1

#### RECUPERAMOS NUESTROS SABERES

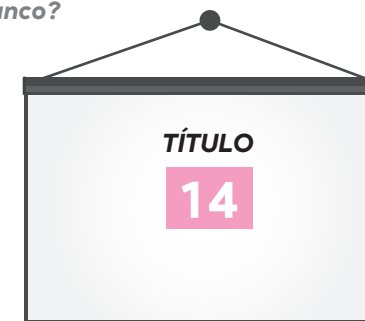
En este primer momento del taller debes recoger los conocimientos que las usuarias tengan sobre el tema del Taller.



### ACTIVIDAD 1:

#### ¿MI PLATITA ESTÁ SEGURA EN EL BANCO?

1. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad: *¿Mi platita está segura en el banco?*
2. Luego, saca del maletín de materiales la **lámina N° 14**, lee en voz alta los diálogos y después pégala en la pizarra. Así:
3. Conversa con las participantes a partir de las siguientes preguntas:
  - *¿Qué le pasó a Doña Martina?*
  - *¿Por qué Josefa no confía en los bancos?*
4. Escucha sus respuestas y después, pregúntales lo siguiente:
  - *¿Ustedes confían en los bancos? ¿Por qué?*
5. Escucha las respuestas de las participantes y luego afirma lo siguiente:  
*"Así como Josefa, hay muchas personas que no confían en los bancos porque tienen temor de perder su platita. Pero recuerden que su dinero está ahí completo y no le pasa nada porque el gobierno peruano supervisa que tu plata esté bien cuidada"*
6. Concluye la actividad mencionando las siguientes ideas:



*"El banco es un lugar seguro para guardar tu dinero"*  
*"Recuerden que ahorrar de poco a poco en el Banco nos ayuda a cubrir gastos ante cualquier emergencia o necesidad que se presente"*  
*"También pueden ahorrar para invertir en un negocio y arreglar sus casas"*



## ACTIVIDAD 2: EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO

MOMENTO

2



### CONSTRUIMOS APRENDIZAJES

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.

1. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad: **El sistema financiero peruano**
2. Ahora explícales: *"El Gobierno peruano se encarga de cuidar el dinero de las personas que como ustedes tienen una cuenta de ahorros en el banco. ¿Cómo lo hace?"*
3. **Saca la lámina N° 9, 10 y 11 del maletín de materiales y pégalas en la pizarra. De esta manera:**
4. Luego menciona: *"Ustedes tienen una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, donde les depositan su platita del Programa JUNTOS"*.
5. **Saca la lámina N° 15 y pégala en la pizarra. Así:**
6. Menciona lo siguiente: *"El Gobierno peruano vigila que los bancos, como el Banco de la Nación, cuiden bien la platita de los clientes que tenemos nuestra cuenta de ahorros"*.
7. Después pregúntales: **¿quiénes se encargan de supervisar a los bancos para que estos cuiden la platita que tenemos guardada en el Banco?**
8. Escucha las respuestas de las participantes y **ahora pega la lámina N° 16. Así:**
9. Afirma: *"Nuestra plata está segura porque el gobierno peruano cuenta con la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS). La SBS vigila que todos los bancos cuiden el dinero de las personas que tienen una cuenta de ahorros como tú"*.
10. Pregunta a las participantes: **¿Y qué pasa si el banco quiebra y pierde el dinero de las personas que tienen su cuenta de ahorros?**
11. Escucha sus respuestas y **pega la lámina N° 17. De esta manera:**
12. Explícales: *"No debemos preocuparnos porque el Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) nos devuelve la platita que tenemos en nuestra cuenta de ahorros en caso el Banco de la Nación quiebre."*





13. Señala todas las láminas y menciona: *El sistema financiero del Perú está conformado por diferentes instituciones financieras como los bancos, las cajas municipales, cajas rurales, etc. Nosotros también pertenecemos al sistema financiero porque tenemos nuestra cuenta de ahorros en el Banco.*
14. Concluye mencionando lo siguiente:

*La SBS se encarga de supervisar que las instituciones financieras cuiden bien nuestra platita. En caso de que el banco quiebre el Fondo de Seguro de Depósitos nos devuelve toda nuestra platita.*

MOMENTO  
**3**

**TRANSFERIMOS LO APRENDIDO**

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



## ACTIVIDAD 3: PROGRAMA RADIAL "LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ME AYUDAN Y YO CONFÍO EN ELLAS".



1. Coméntales a las participantes que ahora escucharán un audio de la radio donde Isidora, la ahorradora, nos contará sobre la conversación que tuvo con sus amigas.
2. Reproduce el **audio N° 2** y dialoga con las participantes sobre las siguientes preguntas:
  - *¿Por qué a la amiga de Isidora no le convenía pedirle dinero al prestamista del pueblo?*
  - *¿Qué consejos le dio Isidora a sus amigas?*
  - *¿Cómo harías tú para pedir un préstamo? • ¿A dónde irías?*
3. Escucha sus respuestas y termina la actividad afirmando lo siguiente:

*"Los bancos también pueden prestarles platita , es decir les pueden dar créditos bancarios para lo que necesiten: invertir en sus negocios, construir o reparar sus casas, etc."*

*"Recuerden que si son puntuales en sus pagos, pueden prestarles más dinero para otros gastos que quieran hacer"*

*"Y no olviden que deben informarse bien antes de sacar un préstamo"*

## MOMENTO

## 3

**TRANSFERIMOS  
LO APRENDIDO**

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



## ACTIVIDAD 4: EL ROMPECABEZAS FINANCIERO

1. Pide a las participantes que se formen en parejas o en grupos de tres dependiendo de la cantidad de participantes.
2. Luego entrégale a cada grupo una pieza del **"Rompecabezas financiero"** y explícales lo siguiente: *"Vamos a construir el Rompecabezas financiero; para ello, cada grupo debe responder la pregunta que tiene en la ficha que le he entregado. Luego la pegarán en la pizarra hasta formar la imagen del rompecabezas"*.
3. Bríndales cinco minutos para que piensen su respuesta.
4. Después, invita a cada grupo a decir su respuesta y si es correcta, pídeles que peguen su ficha en la pizarra hasta completar la imagen.
5. A continuación, encontrarás las respuestas de cada ficha del rompecabezas financiero.

**1. ¿Cuál es la forma más segura de ahorrar?**

**Respuesta:** Ahorrar de manera formal en un banco o institución financiera.

**2. ¿Cuántos dígitos tiene tu clave secreta? ¿Dónde debes guardar tu clave secreta?**

**Respuesta:** La clave secreta tiene 4 dígitos y debo guardarla en mi mente.

**3. ¿De qué se encarga el Fondo de Seguro de Depósitos – FSD?**

**Respuesta:** Se encarga de devolver el dinero que tenemos en nuestra cuenta de ahorros en caso de que el Banco de la Nación quiebre.

**4. ¿Ustedes pertenecen al Sistema financiero? ¿Por qué?**

**Respuesta:** Sí, porque tenemos nuestra cuenta de ahorros en el Banco de la Nación.

**5. ¿Qué es lo que debemos saber antes de pedir un préstamo?**

**Respuesta:** Debemos informarnos bien sobre los intereses que nos cobrarían, el monto de pago mensual y el tiempo que demoraremos en pagar nuestro préstamo.

**6. ¿Cuál es la institución del Estado que se encarga de vigilar que todos los bancos manejen bien el dinero de las personas que tienen una cuenta de ahorros como tú?**

**Respuesta:** La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

**7. Par ti, ¿qué es ahorrar?**

**Respuesta:** Guardar una parte de mi platita para gastos que se presenten en el futuro y para cumplir metas personales como invertir en un negocio.

**8. ¿Cómo protege el Gobierno peruano la plata que tienen en el Banco de la Nación?**

**Respuesta:** El gobierno peruano vigila que los bancos, como el Banco de la Nación manejen bien la platita que tenemos en nuestra cuenta de ahorros.

**9. ¿Por qué es importante ahorrar?**

**Respuesta:** Porque debemos guardar platita para emergencias o gastos que se presenten en el futuro. Además si ahorramos podremos invertir esa platita en nuestros negocios o mejorando nuestra calidad de vida.

**10. Si el banco quiebra, ¿Quién te devuelve la plata que tienes en tu cuenta de ahorros?**

**Respuesta:** El Fondo de Seguro de Depósito (FSD)

**11. ¿Qué pasa si pagas puntualmente las cuotas del préstamo que sacaste en el banco?**

**Respuesta:** Si somos puntuales en nuestros pagos, nos pueden prestar más dinero para otras cosas que necesitemos hacer.”

**12. ¿Qué necesitas para sacar dinero de tu cuenta de ahorros?**

**Respuesta:** Necesito mi tarjeta de débito Multired, mi DNI y mi clave secreta.

6. Cuando terminen el juego, refuerza las ideas sobre el tema del Taller, mencionando lo siguiente:

*“Recuerden que nuestra platita está bien cuidada en el banco. El gobierno peruano se encarga de supervisar a los bancos como el Banco de la Nación para que nuestra platita esté segura”*

*“Recuerden que cada una tiene una cuenta de ahorros a su nombre en el Banco de la Nación”*

*¡Así como Isidora ustedes también anímense a ahorrar!*

7. Pregúntales:

- *¿Cómo se han sentido en el taller?*
- *¿Tienen alguna duda o pregunta?*

Escúchalas y responde sus dudas o preguntas.

Pega el cartel de conclusiones 2 en la pizarra para reforzar las ideas importantes del taller.

8. Recuérdales que deben hacer las actividades de reforzamiento del Taller 2 en su **"Cuadernito financiero"**.

## AL FINAL DE LA CAPACITACIÓN

**1** Menciona a las participantes que resolverán la misma prueba para comprobar si han entendido el tema.

**2** Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

**3** Lee y explica las indicaciones en voz alta. Es importante que no haya dudas.

**4** Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

**5** Despidete de las participantes y recuérdales la fecha y hora del siguiente taller. ¡Anímalas a asistir!



## DESPUÉS DEL TALLER

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cúdalos!
2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.
3. Recuerda que debes completar la ficha: *“Evalúo mi desempeño en el taller”*
4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!



## EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER

**ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.**

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones en la Municipalidad para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo establecido en el manual para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicié que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		
<b>TOTAL</b> (Escribe el puntaje total obtenido)		

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**

## PUNTAJES:

<p>0 — 8</p> <p><i>Te recomendamos tomar con responsabilidad tu rol como facilitador, leer con detenimiento la guía y practicar.</i></p>	<p>10 — 12</p> <p><i>Tu desempeño puede mejorar. Lee las recomendaciones del manual para los próximos talleres.</i></p>	<p>14 — 16</p> <p><i>Buen resultado. Revisa en qué aspectos debes mejorar para el siguiente taller.</i></p>	<p>18 — 20</p> <p><i>Excelente desempeño. Te animamos a seguir así.</i></p>
--	---	---	---



¡No olvides que...

***“Educa a un hombre y educarás a un individuo. Educa a una mujer y educarás a una familia”***

-Agnes Cripps



# *Uso y cuidado de la tarjeta de débito*



## **OBJETIVO**

Dar a conocer el uso adecuado y los cuidados que las usuarias deben tener con su tarjeta de débito Multired.



## TIEMPO

Las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en **2 horas cronológicas como máximo**. ¡Controla tu tiempo!



## ESTRUCTURA DEL TALLER

HEMOS DIVIDIDO EL TALLER DE CAPACITACIÓN EN TRES MOMENTOS Y CINCO ACTIVIDADES:

### MOMENTO 1: RECUPERAMOS NUESTROS SABERES (15 min aprox.)

En este primer momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema. Para ello realiza la siguiente actividad:

**Actividad 1:** Recordemos cómo usamos nuestra cuenta de ahorro **(15 min)**



### MOMENTO 2: CONSTRUIMOS APRENDIZAJES (55 min aprox.)

En esta parte del taller realiza la siguiente actividad para que las participantes aprendan sobre el tema del Taller:

**Actividad 2:** Para qué y en dónde usamos nuestra tarjeta de débito Multired? **(25 min)**



**Actividad 3:** ¿Cómo cuidamos nuestra tarjeta de débito Multired? **(30 min.)**



### MOMENTO 3: TRANSFERIMOS LO APRENDIDO (50 min aprox.)

En esta última parte, refuerza los contenidos trabajados en el taller a través de las siguientes actividades:

**Actividad 4:** Radio programa: “Perdí mi tarjeta Multired. Ahora... ¿qué hago?” **(15 min)**



**Actividad 5:** Recordemos cómo cuidar nuestra tarjeta de débito **(30 min)**




## MALETÍN DE MATERIALES

 Láminas N° 18-23

 Carteles de los títulos de las actividades:

- *¿Para qué y en dónde usamos nuestra tarjeta de débito Multired?*
- *¿Cómo cuidamos nuestra tarjeta de débito Multired?*

 Programa radial N° 3:  
“Perdí mi tarjeta Multired, ahora... ¿qué hago?”

 Cartel de conclusiones 3

 Cinta masking tape

 Plumones



# ¿CÓMO USAMOS Y CUIDAMOS NUESTRA TARJETA DE DÉBITO?

TIEMPO = 120 MINUTOS 



## ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER

1. Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
2. Menciona en voz alta el objetivo del Taller:  
*"Hoy conoceremos el uso adecuado y los cuidados que debemos tener con nuestra tarjeta de débito Multired del Banco de la Nación."*
3. No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

### AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.
- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.
- 3 Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.
- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

### MOMENTO

1

#### RECUPERAMOS NUESTROS SABERES

En este momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema del taller.



15 MIN.

## ACTIVIDAD 1: RECORDEMOS CÓMO USAMOS NUESTRA CUENTA DE AHORRO

1. Lee en voz alta las láminas N° 18,19 y 20 y pégalas en la pizarra.
2. Pregunta a las participantes: *¿Para qué nos sirve nuestra cuenta de ahorros del Banco de la Nación?*
3. Escucha las respuestas de las participantes y refuerza sus ideas diciendo:

*"Utilizamos nuestra cuenta de ahorros del Banco de la Nación para retirar platita cuando la necesitamos"*

*"También podemos depositar más platita en nuestra cuenta para aumentar nuestros ahorros"*

*"Y si necesitamos enviar dinero a nuestra familia también podemos hacerlo usando la plata de nuestra cuenta de ahorros"*

4. Pega la lámina N° 21 y afirma que esa es una tarjeta de débito como la que ellas tienen del Banco de la Nación.
5. Mencionalas que la tarjeta se llama tarjeta de débito Multired y que con ella puede realizar distintas operaciones bancarias como retirar, depositar y enviar dinero.
6. No retires las láminas N° 18, 19 y 20, te servirán para la siguiente actividad.





## ACTIVIDAD 2: ¿PARA QUÉ Y EN DÓNDE USAMOS NUESTRA TARJETA DE DÉBITO MULTIRED?

1. Menciona que realizarán la segunda actividad y pega el cartel del título: *¿Para qué y en dónde usamos nuestra tarjeta de débito Multired? en la pizarra.*
2. No olvides conservar las láminas anteriores en la pizarra.
3. Pide a las participantes que respondan las siguientes preguntas:
  - *¿Para qué utiliza Isidora su tarjeta Multired?*
  - *¿Dónde utiliza Isidora su tarjeta Multired?*
4. Déjalas pensar un momento y luego pídeles que compartan sus respuestas.
5. Después, escribe debajo de cada lámina la respuesta correcta con ayuda de las participantes. Así:

18

Isidora usa el  
Cajero automático

19

Isidora usa la  
Ventanilla del Banco

20

Isidora usa el  
Agente Multired



6. Ahora, indícales que levanten la mano las participantes que:
  - *Utilizan el cajero automático*
  - *Utilizan las ventanillas del Banco de la Nación*
  - *Utilizan los Agentes Multired*
7. Cuenta la cantidad de votos por opción y anota el número de votos debajo de cada lámina. Tu pizarra debe quedar así:
8. Menciona qué opción u opciones tuvo mayor cantidad de votos.
9. Concluye la actividad leyendo el título de la pizarra y diciéndoles lo siguiente:

*“Con su tarjeta de débito Multired puede usar las ventanillas del Banco de la Nación, los cajeros automáticos y los agentes Multired que ustedes elijan”*

MOMENTO

2

### CONSTRUIMOS APRENDIZAJES

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



MOMENTO

**2**

**CONSTRUIMOS APRENDIZAJES**

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



**ACTIVIDAD 3:**

**¿CÓMO CUIDAMOS NUESTRA TARJETA DE DÉBITO MULTIRED?**

1. Retira las láminas utilizadas en la actividad anterior. Solo deja la lámina N° 21.
2. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad 3: *¿Cómo cuidamos nuestra tarjeta de débito?* en la pizarra.
3. Ahora pregunta a las participantes:
  - *¿Qué creen que pasaría si pierden su tarjeta de débito o si su clave secreta es conocida por otras personas?*
4. Escúchalas y luego lee en voz alta la lámina N° 22: *¿Qué puede ocurrir si conocen mi clave secreta?* y después pégala en la pizarra.
5. Pregunta lo siguiente:
  - *¿Qué debió hacer el personaje para evitar esta situación?*
  - *¿Qué consejos le darían al personaje de la historia?*
6. Escucha los comentarios y lee en voz alta la lámina N° 23: *¿Qué puede pasar si se pierde mi tarjeta de débito?* y después pégala en la pizarra.



**MOMENTO**

**2**

**CONSTRUIAMOS APRENDIZAJES**

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



7. Realiza las siguientes preguntas:
  - *¿Qué debió hacer el personaje para evitar la situación?*
  - *¿Qué consejos le darían al personaje de la historia?*
8. Escucha los comentarios y luego, refuerza sus ideas diciendo lo siguiente:
  - *No olvides que nuestra clave es secreta; por eso, debemos tapar el teclado con nuestra mano cuando la digitamos en el cajero automático o en el POS del agente Multired.*
  - *Si otras personas conocen nuestra clave y se llevan nuestra tarjeta de débito, pueden sacar nuestro dinero o realizar compras sin nuestra autorización.*
9. Ahora, pídeles que piensen en una recomendación para cuidar su tarjeta de débito Multired.
10. Escucha las sugerencias y refuerza sus ideas explicándoles:

**Es importante que consideres estos consejos:**

- a) *Guarda tu tarjeta de débito en un lugar seguro.*
- b) *No anotes la clave secreta en la tarjeta o en el estuche que la guardes. Memoriza tu clave.*
- c) *No utilices como clave secreta números consecutivos o fáciles de adivinar.*
- d) *No aceptes ayuda de nadie cuando vas a sacar tu platita del cajero automático.*
- e) *Cuando saques dinero del cajero, cubre con tu mano el teclado para que no vean tu clave.*
- f) *En caso tu tarjeta se pierda o te la roben, llama gratis al 0800-10-700, línea gratuita del Banco de la Nación.*

11. Termina la actividad, diciendo lo siguiente:

***“Recuerden que su tarjeta de débito Multired y su clave secreta son solo suyas. Cuídenlas y no las compartan con nadie”***

***“Y nunca dejes que otra persona saque dinero por ti en el cajero automático”***

***“¡Recuerda! el duplicado de la tarjeta tiene un costo, que te cobrarán antes de entregarte tu nueva tarjeta multired.”***

MOMENTO  
**3**



**TRANSFERIMOS LO APRENDIDO**

En esta última parte, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



**ACTIVIDAD 4: PROGRAMA RADIAL**  
"PERDÍ MI TARJETA DE DÉBITO MULTIRED. AHORA... ¿QUÉ HAGO?"



1. Comenta que escucharán un audio de la radio donde Isidora, la ahorradora, nos contará lo que le pasó a su amiga.
2. Reproduce el **audio N° 3: "Perdí mi tarjeta de débito Multired, ahora... ¿qué hago?"**.
3. Luego dialoga con las participantes planteando las siguientes preguntas:
  - ¿Qué le sucedió a la amiga de Isidora?
  - ¿Cómo ayudó Isidora a su vecina?
  - ¿Qué sugerencias nos brinda Isidora para cuidar nuestra tarjeta de débito?
4. Escucha sus respuestas y luego afirma lo siguiente: "Con Isidora, la ahorradora, hemos aprendido que..."

*"Debemos cuidar bien nuestra tarjeta de débito Multired porque sin ella no podremos sacar nuestra platita de Juntos"*

*"Pueden sacar solo una parte de su incentivo y el resto ahorrarlo en el banco"*

*"Ustedes también pueden hacerlo. ¡Anímense a ahorrar!"*



**ACTIVIDAD 5: RECORDEMOS CÓMO CUIDAR NUESTRA TARJETA DE DÉBITO**

1. Menciona que realizarán el juego: La brújula del saber.
2. Forma cuatro grupos con todas las participantes.

Luego, pega cuatro papelotes en las paredes del local. La idea es que cada papelote represente un punto cardinal, como una brújula: Norte, Sur, Este y Oeste. Así:

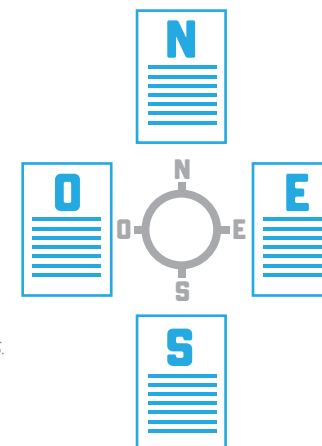
En cada papelote deben estar escritas las siguientes preguntas a manera de título. De este modo:

**Papelógrafo N:** • ¿Qué operaciones pueden realizar con su tarjeta de débito Multired?

*Respuesta: Retiros, depósitos, transferencias, consulta de saldos, recarga de celulares.*

**Papelógrafo S:** • ¿En qué lugares pueden usar su tarjeta de débito Multired?

*Respuesta: En las agencias bancarias, los cajeros automáticos y los agentes Multired.*

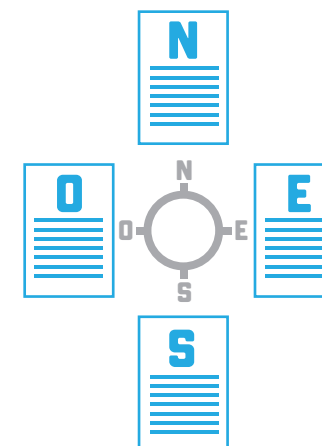


**Papelógrafo E:** • **¿Qué recomendaciones deben seguir para cuidar su tarjeta de débito Multired?**

*Respuesta: Debemos guardar nuestra tarjeta de débito en un lugar seguro; memorizar nuestra clave secreta y no aceptar ayuda de extraños.*

**Papelógrafo O:** • **¿Qué debes hacer si pierdes tu tarjeta?**

*Respuesta: Llama gratis al Banco de la Nación, al 0800-10-700. También, dile a tu gestor Local para que te asesore con el duplicado de tu tarjeta.*



3. Ahora, explica con claridad las reglas del juego:
  - El juego empieza cuando yo diga: "La brújula del saber inicia"
  - Cada grupo irá a un punto y leerá la pregunta del papelote.
  - Conversarán en grupo y una representante escribirá la respuesta del grupo en el papelógrafo.
  - Los grupos cambian de pregunta cuando yo diga: "La brújula del saber se mueve".
4. Ubica a cada grupo en un papelote, entrégales plumones gruesos y menciona: **"La brújula del saber inicia"**.
5. Controla el tiempo para que todas las participantes respondan las cuatro preguntas.
6. Antes de realizar el cambio, asegúrate de que cada grupo escriba su respuesta en el papelógrafo.
7. Al final del juego pide aplausos para todas las participantes.
8. Después lee las respuestas de cada grupo para reforzar los contenidos trabajados y corrige si hay alguna confusión.
9. Pega el cartel de conclusiones 3 en la pizarra y léelas para reforzar las ideas importantes del taller.
10. Recuérdales que deben hacer las actividades de reforzamiento del Taller 3 en su **"Cuadernito financiero"**.

**AL FINAL DE LA CAPACITACIÓN**

**1** Menciona a las participantes que resolverán la misma prueba para comprobar si han entendido el tema.

**2** Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

**3** Lee y explica las indicaciones en voz alta. Es importante que no haya dudas.

**4** Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

**5** Despidete de las participantes y recuérdales la fecha y hora del siguiente taller. ¡Ánimalas a asistir!



## DESPUÉS DEL TALLER

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cúdalos!
2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.
3. Recuerda que debes completar la ficha: *“Evalúo mi desempeño en el taller”*
4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!



## EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER

**ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.**

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicié que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		
<b>TOTAL</b> (Escribe el puntaje total obtenido)		

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**

### PUNTAJES:

<p>0 — 8</p> <p><i>Te recomendamos tomar con responsabilidad tu rol como facilitador, leer con detenimiento la guía y practicar.</i></p>	<p>10 — 12</p> <p><i>Tu desempeño puede mejorar. Lee las recomendaciones del manual para los próximos talleres.</i></p>	<p>14 — 16</p> <p><i>Buen resultado. Revisa en qué aspectos debes mejorar para el siguiente taller.</i></p>	<p>18 — 20</p> <p><i>Excelente desempeño. Te animamos a seguir así.</i></p>
--	---	---	---



¡No olvides que...

***“Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo”***

*-Benjamín Franklin*





# *Pagos en agencias bancarias*



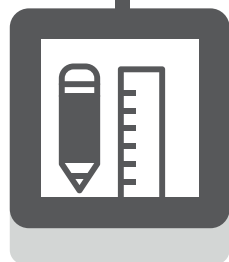
## **OBJETIVO**

Que las usuarias conozcan que una forma de retirar su dinero es a través de las ventanillas de las agencias bancarias.










## TIEMPO

Las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en **2 horas cronológicas como máximo**. ¡Controla tu tiempo!



## MALETÍN DE MATERIALES

-  Láminas N° 24 - 26
-  Bloque 6 tarjetas: "Pasos para retirar dinero en la ventanilla del banco"
-  1 Juego de: Billetes, voucher, 1 POS, 1 tarjeta de débito
-  Carteles de los títulos de las actividades:
  - *¿Cómo usamos nuestra tarjeta de débito si retiramos dinero en el banco?*
  - *¿Qué debemos tener en cuenta cuando vamos al banco?*
-  Programa radial N° 4: *"Ahora también sacaré mi platita en las agencias del banco"*
-  Cartel de conclusiones 4
-  Cinta masking tape



## ESTRUCTURA DEL TALLER

HEMOS DIVIDIDO EL TALLER DE CAPACITACIÓN EN TRES MOMENTOS Y CINCO ACTIVIDADES:

### MOMENTO 1: RECUPERAMOS NUESTROS SABERES (15 min aprox.)

En este primer momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema. Para ello realiza la siguiente actividad:

**Actividad 1:** Recordemos para qué usamos nuestra cuenta de ahorro. **(15 min)**



### MOMENTO 2: CONSTRUIMOS APRENDIZAJES (45 min aprox.)

En esta parte del taller realiza la siguiente actividad para que las participantes aprendan sobre el tema del Taller:

**Actividad 2:** ¿Cómo usamos nuestra tarjeta de débito si retiramos dinero en el banco? **(30 min)**



**Actividad 3:** ¿Qué debemos tener en cuenta cuando vamos al banco? **(15 min.)**



### MOMENTO 3: TRANSFERIMOS LO APRENDIDO (60 min aprox.)

En esta última parte, refuerza los contenidos trabajados en el taller a través de las siguientes actividades:

**Actividad 4:** Radio programa: "Las agencias del banco deben darme un buen servicio" **(20 min)**



**Actividad 5:** Retiremos platita en la ventilla del Banco de la Nación **(40 min)**



# ¿CÓMO REALIZAMOS RETIROS EN AGENCIAS BANCARIAS?

TIEMPO = **120 MINUTOS** 



## ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER

1. Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
2. Menciona en voz alta el objetivo del Taller:  
*"Hoy aprenderemos que una forma de retirar nuestro dinero es a través de las ventanillas de las agencias del Banco de la Nación".*
3. No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

### AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.
- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.
- 3 Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.
- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

### MOMENTO

**1**

#### RECUPERAMOS NUESTROS SABERES

En este primer momento del taller debes reforzar brevemente el tema de Taller anterior y recoger los conocimientos que las usuarias tengan sobre el tema del Taller.



### ACTIVIDAD 1: RECORDEMOS PARA QUÉ USAMOS NUESTRA CUENTA DE AHORRO

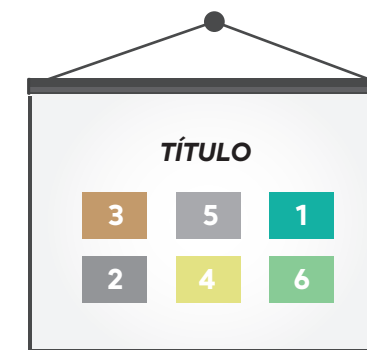
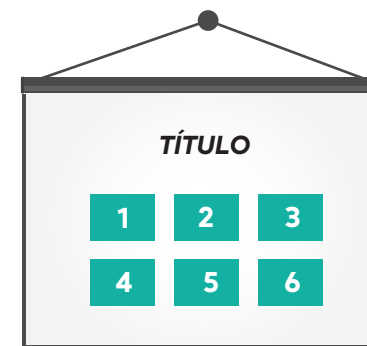
1. Dialoga con las participantes preguntándoles: **¿Para qué utilizan su cuenta de ahorros del Banco de la Nación?**
2. Escucha sus comentarios y luego refuerza sus ideas mencionado:  
*"Utilizamos nuestra cuenta de ahorros para realizar retiros, depósitos o enviar dinero a nuestros familiares"*
3. Ahora pregúntales: **¿Han utilizado su tarjeta Multired en el banco? ¿Cómo fue su experiencia?**
4. Escucha sus comentarios y luego menciónales: *"Han compartido ideas muy interesantes sobre su experiencia en el banco como por ejemplo..."* Menciona algunos ejemplos de las experiencias compartidas por las usuarias.
5. Concluye la actividad afirmando lo siguiente:

**"Con nuestra tarjeta de débito Multired podemos sacar platita en cualquier oficina del Banco de la Nación, cajeros automáticos y agentes Multired"**



## ACTIVIDAD 2: ¿CÓMO USAMOS NUESTRA TARJETA DE DÉBITO SI RETIRAMOS DINERO EN EL BANCO?

1. Menciona a las participantes que realizarán la segunda actividad del taller.
2. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad: **¿Cómo usamos nuestra tarjeta de débito si retiramos dinero en el banco?**, en la pizarra.
3. Luego, saca las tarjetas de: *"Pasos para retirar dinero en la ventanilla del banco"*
4. Lee los diálogos de cada tarjeta y pégalas en la pizarra.
5. Solicita a algunas participantes que compartan los pasos que deben seguir para retirar dinero de cualquier agencia bancaria del Banco de la Nación.
6. Luego, explícales los pasos reforzando sus ideas:  
*"Recuerden que para retirar dinero de las agencias bancarias debemos hacer lo siguiente:*  
 1. Saluda y menciona la operación bancaria a realizar: Retiro, depósito, transferencia, etc.  
 2. Entrega tu tarjeta de débito y tu DNI.  
 3. Menciona la cantidad de dinero a retirar  
 4. Marca tu clave secreta. ¡Cubre el POS con tu mano mientras digitas tu clave!  
 5. Recibe tu dinero y cuéntalo antes de retirarte.  
 6. Recibe tu voucher, tu tarjeta de débito y tu DNI.  
*"*
7. Después, pega las seis tarjetas de forma desordenada. Así:
8. Indícales lo siguiente:  
*"Aquí tenemos los pasos que se deben seguir para retirar platita de la ventanilla de cualquier agencia del Banco de la Nación. Sin embargo los pasos están desordenados. Necesitamos voluntarias que nos ayuden a colocar las tarjetas en orden."*
9. Cuando las participantes terminen de ordenar las tarjetas, afirma:



MOMENTO

2



### CONSTRUIMOS APRENDIZAJES

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.

***"Retirar la platita de las ventanillas de cualquier agencia del Banco de la Nación es muy fácil y seguro"***  
***"Y no olviden que los horarios de atención del Banco de la Nación son: de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y los sábados de 9:00 am a 1:00 pm"***

MOMENTO

2



**CONSTRUIAMOS APRENDIZAJES**

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



15 MIN.

## ACTIVIDAD 3: ¿QUÉ DEBEMOS TENER EN CUENTA CUANDO VAMOS AL BANCO?

1. Para iniciar la tercera actividad, pega con masking tape el cartel del título: **¿Qué debemos tener en cuenta cuando vamos al banco?, en la pizarra.**
2. Después menciona a las participantes: *“Ahora les daré algunas recomendaciones que deben tener en cuenta antes de ir al banco”*
3. Saca del maletín de materiales las **láminas N° 24, 25 y 26**
4. **Lee la lámina N° 24, pégala en la pizarra y explica a las participantes lo siguiente:**  
*“Para que las atiendan en el Banco de la Nación deben ir en su horario de atención: De lunes a viernes desde las 8:30 de la mañana hasta las 5:30 de la tarde y los sábado de 9:00 am hasta la 1:00 pm”.*
5. **Ahora, lee la lámina N° 25, pégala en la pizarra y afirma:**  
*“Si son mujeres mayores de edad, están embarazadas, tienen alguna discapacidad o tienen un niño en brazos deben ser atendidas rápidamente en la ventanilla que diga: “Preferencial”.*
6. **Lee la lámina N° 26, pégala en la pizarra. Tu pizarra debe estar así:**
7. Después explica lo siguiente: *Siempre exijan que las traten amablemente y con respeto Y si no las han atendido bien o tienen alguna queja llamen GRATIS al 1880 a la línea de Juntos desde cualquier teléfono. También comunícalo a tu gestor local.*
8. **Ahora, menciónales:**  
*“Voy a hacerles algunas preguntas para recordar las recomendaciones que debemos tomar en cuenta cuando vamos al banco. Pueden comentar las respuestas en grupo y luego una levanta la mano para decir la respuesta correcta en voz alta”.*
9. **Formula las siguientes preguntas:**
  - Explica **¿Qué sucede si van al banco a cobrar su platita de Juntos un día sábado a las 4:00 pm?**  
Respuesta: No nos atienden porque el horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 am. a 5:00 pm. Y los sábados de 9:00 am hasta la 1:00
  - Si una mujer está embarazada y va al banco a retirar dinero, ¿a qué tiene derecho? ¿Por qué?**  
Respuesta: Tiene derecho a que se le atienda rápidamente en la ventanilla de atención preferencial.
  - Explica. **¿Qué sucede si vas al banco a hacer un depósito en tu cuenta de ahorros un día martes a la 7:00 de la mañana?**  
Respuesta: No me atienden porque el banco abre de 8:30 am hasta las 5:30 pm.
  - Si no son tratadas con cordialidad y respeto o si las encargados de la atención de la ventanilla no les explican con claridad, ¿qué es lo que deberían hacer?**  
Respuesta: Debemos exigir un buen trato y que se nos explique lo que no entendemos. También, podemos reclamar al administrador del Banco o presentar nuestra queja llamando GRATIS al 1880, a la línea de Juntos o al Banco de la Nación llamando 0800-10-700
10. Escucha las respuestas de las participantes y asegúrate de que no queden dudas sobre el tema.



**MOMENTO**

**3**



**TRANSFERIMOS LO APRENDIDO**

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



**ACTIVIDAD 4: PROGRAMA RADIAL**  
**“AHORA TAMBIÉN SACARÉ MI PLATITA DE LAS AGENCIAS DEL BANCO”**



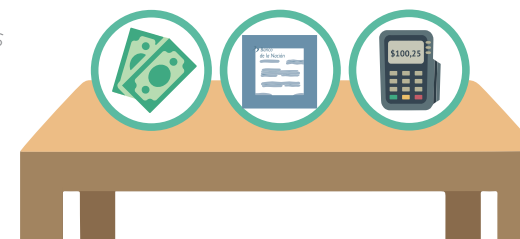
1. Comenta a las participantes que ahora escucharán un audio de la radio donde Isidora, la ahorradora, nos contará lo que le pasó a sus amigas en la agencia del Banco de la Nación.
2. Reproduce el **audio N° 4: “Las agencias del banco deben darme un buen servicio”**.
3. Luego, dialoga con las participantes sobre las siguientes preguntas:
  - ¿Por qué la amiga de Isidora no pudo cobrar su platita en la agencia del banco el día sábado?
  - ¿Qué harías tú si recibes un mal trato en la agencia del Banco de la Nación?
  - ¿Qué consejos les dio Isidora a sus amigas para que no tengan problemas en las agencias del banco?
4. Escucha sus respuestas y aclara si hay alguna duda.
5. Concluye la actividad comentando las siguientes ideas:

*“Recuerden que tienen derecho a un trato amable y respetuoso”*  
*“Si tienen algún reclamo, pueden hacerlo en el mismo banco o llamar GRATIS al 1880 a la línea de Juntos”*



**ACTIVIDAD 5: RECORDEMOS CÓMO CUIDAR NUESTRA TARJETA DE DÉBITO**

1. Inicia esta actividad, pidiendo a las participantes que recuerden los pasos para retirar dinero del banco.
2. Luego, coméntales lo siguiente:  
*“Vamos a simular una visita al Banco de la Nación. Yo seré el ventanillero (a) que las atenderá. Ustedes deberán realizar todos los pasos que hemos aprendido en el taller para retirar su dinero en una agencia bancaria”.*
3. Prepara una mesa o carpeta para que cumpla la función de ventanilla.
4. **Pon sobre la mesa el POS del juego, los billetes ficticios y los vouchers. Así:**



5. Elige a cinco usuarias para que participen de la simulación.
6. Brinda las siguientes indicaciones:  
*"Cada una de las participantes elegidas se acercará a la ventanilla a retirar su dinero. No se olviden de seguir todos los pasos para el retiro de dinero vistos anteriormente y tomar en cuenta las recomendaciones que hemos aprendido en este taller".*
7. Empieza el juego y haz que las participantes simulen que entran al banco, se acercan a tu ventanilla y solicitan el retiro del dinero.
8. Luego, tú pídeles su tarjeta de débito Multired, pásala por el POS y pide su DNI y que marquen su clave secreta. Ellas deben cubrir el teclado con su mano para que nadie vea su clave.
9. Después, entrega el dinero, el DNI, la tarjeta de débito y el voucher de retiro a la participante.
10. Si la participante omite un paso no digas nada. Cuando termine su turno, pregunta a las demás qué pasos siguió su compañera y qué le faltó hacer.
11. Realiza por lo menos 5 simulaciones por sorteo y 3 más de forma voluntaria.
12. Simula varias situaciones, por ejemplo:
  - *Un trato poco cordial y en donde el cajero se niegue a contar la plata en el idioma de la usuaria.*
  - *No entregue el DNI o el voucher para ver la reacción de la participante.*
13. Termina el juego agradeciendo a todas por su participación y pregúntales lo siguiente:
  - a) *¿Cómo se han sentido en el taller?*
  - b) *¿Qué pasos deben seguir para retirar dinero de las ventanillas del banco?*
14. Escúchalas y dialoga con las participantes acerca de sus respuestas.
15. Pregunta si hay dudas y respóndelas antes de concluir con el taller. Refuerza las siguientes ideas:

*"Retiren su plata de Juntos en cualquier agencia del Banco de la Nación, es muy fácil".*

*"Los horarios de atención del Banco de la Nación son de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y los sábados de 9:00 am a 1:00 pm"*

16. Pega el cartel de **conclusiones 4** en la pizarra para reforzar las ideas importantes del taller. Recuérdales que deben hacer las actividades de reforzamiento del Taller 4 en su "**Cuadernito financiero**".

## AL FINAL DE LA CAPACITACIÓN

- 1** Menciona a las participantes que resolverán la misma prueba para comprobar si han entendido el tema.
- 2** Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.
- 3** Lee y explica las indicaciones en voz alta. Es importante que no haya dudas.
- 4** Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.
- 5** Despidete de las participantes y recuérdales la fecha y hora del siguiente taller. ¡Anímalas a asistir!



## DESPUÉS DEL TALLER

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cúdalos!
2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.
3. Recuerda que debes completar la ficha: *“Evalúo mi desempeño en el taller”*
4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!



## EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER

**ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.**

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicié que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		
<b>TOTAL</b> (Escribe el puntaje total obtenido)		

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**



### PUNTAJES:

<p>0 — 8</p> <p><i>Te recomendamos tomar con responsabilidad tu rol como facilitador, leer con detenimiento la guía y practicar.</i></p>	<p>10 — 12</p> <p><i>Tu desempeño puede mejorar. Lee las recomendaciones del manual para los próximos talleres.</i></p>	<p>14 — 16</p> <p><i>Buen resultado. Revisa en qué aspectos debes mejorar para el siguiente taller.</i></p>	<p>18 — 20</p> <p><i>Excelente desempeño. Te animamos a seguir así.</i></p>
--	---	---	---



¡No olvides que...

**“La educación ayuda a la persona a aprender a ser lo que es capaz de ser”**

-Hesíodo



# *Retiros a través del cajero automático y los agentes multired*



## **OBJETIVO**

Que las usuarias aprendan a retirar su dinero a través de los cajeros automáticos y los agentes Multired.



## TIEMPO

Las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en **2 horas cronológicas como máximo**. ¡Controla tu tiempo!



## ESTRUCTURA DEL TALLER

HEMOS DIVIDIDO EL TALLER DE CAPACITACIÓN EN TRES MOMENTOS Y CINCO ACTIVIDADES:

### MOMENTO 1: RECUPERAMOS NUESTROS SABERES (20 min aprox.)

En este primer momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema. Para ello realiza la siguiente actividad:

**Actividad 1:** ¿Qué sabemos del cajero automático y del Agente Multired? (20 min)



### MOMENTO 2: CONSTRUIMOS APRENDIZAJES (50 min aprox.)

En esta parte del taller realiza la siguiente actividad para que las participantes aprendan sobre el tema del Taller:

**Actividad 2:** ¿Cómo usamos nuestra tarjeta de débito si retiramos dinero del cajero automático? (30 min)



**Actividad 3:** ¿Cómo usamos nuestra tarjeta de débito en el Agente Multired? (20 min.)



### MOMENTO 3: TRANSFERIMOS LO APRENDIDO (50 min aprox.)

En esta última parte, refuerza los contenidos trabajados en el taller a través de las siguientes actividades:

**Actividad 4:** Radio programa: “Ahora retiro mi platita fácil y rápido” (15 min)










**Actividad 5:** Usemos nuestra tarjeta de débito en un agente Multired (35 min)



## MALETÍN DE MATERIALES



-  Láminas N° 27-31
-  Bloque de láminas: Retiros en el cajero automático
-  Un juego de POS, billetes, vouchers, una tarjeta y una clave secreta
-  Carteles de los títulos de las actividades:
  - *¿Qué sabemos del cajero automático y del Agente Multired?*
  - *¿Cómo usamos nuestra tarjeta de débito si retiramos dinero del cajero automático?*
  - *¿Cómo usamos nuestra tarjeta de débito en el Agente Multired?*
-  Programa radial N° 5: “Ahora retiro mi platita fácil y rápido”
-  Cartel de conclusiones 5
-  Cinta masking tape

## ¿CÓMO RETIRAMOS DINERO A TRAVÉS DEL CAJERO AUTOMÁTICO Y DE LOS AGENTES MULTIRED?

TIEMPO = 120 MINUTOS 



### ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER

1. Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
2. Menciona en voz alta el objetivo del Taller:  
"Hoy aprenderemos a retirar nuestro dinero a través de los cajeros automáticos y de los agentes Multired".
3. No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

#### AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.
- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.
- 3 Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.
- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

#### MOMENTO

1

#### RECUPERAMOS NUESTROS SABERES

En este primer momento del taller debes recoger los conocimientos que las usuarias tengan sobre el tema del Taller.



15 MIN.

### ACTIVIDAD 1: ¿QUÉ SABEMOS DEL CAJERO AUTOMÁTICO Y DEL AGENTE MULTIRED?

1. Primero, pega con masking tape el cartel del título de la actividad:  
*¿Qué sabemos del cajero automático y del Agente Multired?*
2. Luego, forma dos grandes equipos. Explícales que uno es el grupo A y el otro, el grupo B.
3. Menciónales lo siguiente: *"Vamos a comenzar con una actividad muy sencilla. Isidora, la ahorradora nos pide que ayudemos a sus vecinas. Ellas no saben qué son los cajeros automáticos ni los agentes Multired. No sabe cómo se usan o para qué le sirve. Nosotras vamos a ayudarles."*
4. Pega con cinta masking tape las láminas N° 27 y 28:
  - La **lámina N° 27** de un cajero automático
  - La **lámina N° 28** de un Agente Multired.
5. Ahora, indícale a cada grupo que debe organizarse y conversar sobre todo lo que saben acerca de la opción que les ha tocado.
6. Pídeles que tienen cinco minutos para conversar en parejas sobre las siguientes preguntas:
  - ¿Qué es?
  - ¿Para qué me sirve? ¿Qué operaciones puedo hacer?
  - ¿Cómo lo utilizo?



**MOMENTO**

**1**

**RECUPERAMOS NUESTROS SABERES**

En este primer momento del taller debes recoger los conocimientos que las usuarias tengan sobre el tema del Taller.



7. Cuando hayan terminado, solicita que las integrantes de cada grupo compartan sus respuestas.
8. Pide aplausos para todas por el trabajo realizado y afirma: *"Con esta información las vecinas de Isidora y todas ya sabemos un poco más sobre los cajeros automáticos y los agentes Multired. Buen trabajo".*
9. Refuerza las ideas anteriores mencionando lo siguiente:

Sobre los cajeros automáticos:

- *Los cajeros son máquinas que entregan y reciben dinero.*
- *Funcionan usando tu tarjeta de débito Multired y tu clave secreta.*
- *Permite consultar saldos y estados de cuenta.*
- *Si en la tercera oportunidad, marcas mal tu clave secreta, el cajero se queda con la tarjeta. Solicita el bloqueo de tu tarjeta llamando a la línea gratuita del BN 0800-10-700*
- *¡Recuerda! tu DNI debe estar vigente*
- *Funcionan de lunes a domingo las 24 horas del día.*

Sobre los agentes Multired:

- *Los agentes Multired son como el Banco de la Nación pero en chiquito, están ubicados en algunas tiendas o municipios, los reconoces por su letrero de agente de Banco de la Nación".*
- *Solo atienden en el horario que esta abierto al público.*
- *En los agentes Multired puedes hacer lo mismo que haces en el Banco, pero más cerca de tu casa, así no tendrás que gastar tiempo ni dinero en ir a una agencia bancaria.*
- *Solo necesitas tu tarjeta de débito Multired y tu clave secreta. Puedes retirar tu platita rápido y fácil.*

10. Ahora, pregúntales: **¿Cuántas utilizan el cajero automático? ¿Cuántas utilizan el agente Multired?**
11. Solicita que las participantes levanten sus manos para que puedas contarlas.
12. Termina la actividad mencionando las siguientes ideas:

*"Con su tarjeta de débito Multired y su clave secreta también pueden retirar su dinero del cajero automático y de los agentes Multired"*

*"Y recuerden que pueden usar los cajeros automáticos las 24 horas del día de lunes a domingo, incluso feriados"*



## ACTIVIDAD 2: ¿CÓMO USAMOS NUESTRA TARJETA DE DÉBITO SI RETIRAMOS DINERO DEL CAJERO AUTOMÁTICO?

MOMENTO

2

### CONSTRUIMOS APRENDIZAJES

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.

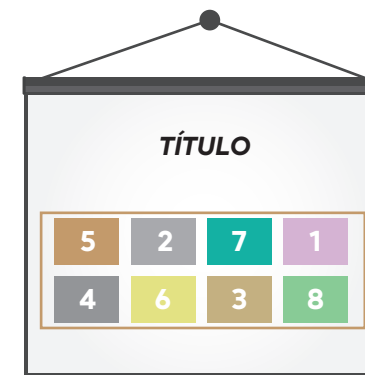
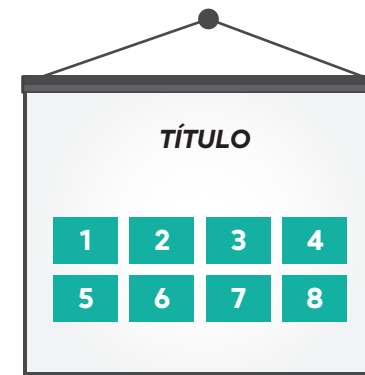


1. Menciona a las participantes que realizarán la segunda actividad del taller.
2. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad:  
*"Pasos para retirar dinero del cajero automático"*
3. Luego, pega en la pizarra las ocho láminas:  
*"Pasos para retirar dinero de los cajeros automáticos Multired". Así:*
4. Pregunta a las participantes:  
**¿Qué pasos siguió Isidora para retirar dinero del cajero automático?**
5. Escucha sus respuestas y luego, pregúntales lo siguiente:
  - **¿Les parece fácil el uso del cajero automático?**
  - **¿Qué operaciones creen que pueden hacer en el cajero automático?**
6. Refuerza sus ideas mencionando lo siguiente:  
*"En el cajero automático puedes retirar dinero y consultar tu saldo disponible".*
7. Después, explícales los pasos y señala las tarjetas de la pizarra para seguir la secuencia.

Los pasos para retirar dinero de cajero son:

- Paso 1: Ingresa tu tarjeta de débito Multired en la ranurita del cajero automático.
- Paso 2: Digita tu número de DNI y presiona botón que diga "Conforme"
- Paso 3: Ingresa tu clave secreta. Cubre el teclado con tu mano por seguridad.
- Paso 4: Elige la operación que deseas realizar. Ejemplo: "Retirar de Cuenta Soles"
- Paso 5: Elige la opción que deseas retirar. Ejemplo: 100 soles
- Paso 6: Retira tu dinero y tu voucher. ¡Guárdalos bien!
- Paso 7: Si deseas continuar Marca SÍ, de lo contrario marca NO.
- Paso 8: Retira tu tarjeta y guárdala muy bien.

8. Después, pega las ocho tarjetas de forma desordenada. Así:
9. Indícales lo siguiente:  
*"Aquí tenemos los pasos que se deben seguir para retirar platita del cajero automático. Sin embargo los pasos están desordenados. Necesitamos voluntarias que nos ayuden a colocar las tarjetas en orden".*



10. Cuando las participantes terminen de ordenar la secuencia, concluye la actividad, diciéndoles:  
 “Recuerden que...  
 a. Podemos usar el cajero automático las 24 horas todos los días de lunes a domingo.  
 b. Cuando saques dinero del cajero automático, cubre con tu mano el teclado cuando marcas tu clave secreta.  
 c. Guarda bien el voucher de retiro, el dinero y tu tarjeta de débito Multired.
11. Pregúntales si tienen alguna duda o consulta respecto a lo trabajado.
12. Refuerza lo aprendido afirmando lo siguiente:

*“Solo necesitan su tarjeta y su clave secreta para retirar su dinero del cajero automático de manera rápida y sencilla”*  
*“Cuando marquen su clave secreta, siempre cubran el teclado con su mano”*  
*“Guarden bien su tarjeta de débito Multired y su voucher después de usar el cajero automático”*



## ACTIVIDAD 3: ¿CÓMO USAMOS NUESTRA TARJETA DE DÉBITO EN EL AGENTE MULTIRED?

1. Guarda las láminas anteriores y deja tu pizarra libre.
2. Pega el cartel de la actividad 3: **¿Cómo usamos nuestra tarjeta de débito en el Agente Multired?**
3. **Saca las láminas N° 29-31:** Lee las historias y pégalas en la pizarra. Así:
5. Luego, pregunta a las participantes lo siguiente:
  - **¿Les parece fácil sacar dinero de los agentes Multired?**
  - **¿Cómo reconocemos los agentes Multired?**
  - **¿Han usado el agente Multired alguna vez?**
  - **¿Qué ventajas tiene usar el agente Multired?**
6. Escucha sus comentarios y luego, conversa con las participantes sobre los usos del Agente Multired.



7. Explicales a las participantes lo siguiente: *“Para usar el Agente Multired necesitan su tarjeta de débito y el POS. Pueden realizar las siguientes operaciones:*
  - a) Retiro de plata
  - b) Depósito de dinero
  - c) Pago de servicios (agua, luz o recarga de celulares)
8. Cierra esta actividad mencionando las siguientes ideas:  
Las operaciones pueden realizar en un Agente Multired son:

*“Usar el Agente Multired es muy fácil y rápido”*  
*“Pueden retirar dinero, realizar depósitos, consultar tu saldo y hasta hacer recargas a celulares”*  
*“No olviden reclamar su voucher y verificar que el monto que figura en él sea la misma cantidad de dinero que les dan”*

**MOMENTO**  
**3**



**TRANSFERIMOS LO APRENDIDO**

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



## ACTIVIDAD 4: PROGRAMA RADIAL

### “AHORA RETIRO MI PLATITA FÁCIL Y RÁPIDO”

1. Coméntales a las participantes que ahora escucharán un audio de la radio donde Isidora, la ahorradora, nos contará cómo ayudó a su amiga.
2. Reproduce en una radio el **audio N° 5: “Ahora retiro mi platita fácil y rápido”**.
3. Luego, dialoga con las participantes planteando las siguientes preguntas:
  - *¿Dónde cobraba la señora Rosita su platita de Juntos?*
  - *¿Qué consejos le da Isidora a Rosita para que cobre su platita más rápido y fácil?*
  - *¿Qué ventajas tiene usar el cajero automático o los agentes Multired?*
4. Escucha sus respuestas y aclara si hay alguna duda.
5. Concluye la actividad afirmando:

*“En los cajeros automáticos podemos sacar nuestra platita fácil y rápido”*  
*“Sólo necesitan su tarjeta de débito y su clave secreta para hacerlo”*  
*“No saquen toda su platita, siempre guarden un poquito para que sus ahorros crezcan”*





## ACTIVIDAD 5: PROGRAMA RADIAL "AHORA RETIRO MI PLATITA FÁCIL Y RÁPIDO"

1. Inicia esta actividad, pidiendo a las participantes que recuerden los pasos para retirar dinero del agente Multired.
2. Luego, elige a cinco o cuatro participantes y explícales:  
*Para esta simulación utilizaremos:*
  - 1 POS
  - 1 tarjeta de débito
  - 1 juego de billetes
  - Yo seré la encargada del agente Multired
  - Ustedes serán clientes que irán a depositar dinero, retirar y hacer recargas a celulares.
3. Luego explícales: *"Simularán ir al Agente Multired en mi negocio. No olviden tomar en cuenta las recomendaciones que hemos visto anteriormente en el taller. Debemos estar atentas y ver qué pasos sigue cada una de las participantes en el Agente Multired."*
4. Inicia el juego. Si las participantes omiten un paso no digas nada. Cuando termine, pregunta a las usuarias: **¿qué pasos siguió la participante? y ¿qué le faltó hacer?**
5. Termina el juego agradeciendo a todas por su participación. Pide fuertes aplausos.
6. Pregúntales lo siguiente:
  - **¿Cómo se han sentido en el taller?**
  - **¿Qué saben ahora acerca de los cajeros automáticos y de los agentes Multired?**
7. Dialoga con las participantes acerca de sus respuestas y refuerzas sus ideas diciéndoles:

*"Retiren, depositen y envíen platita rápido y fácil desde el Agente Multired más cercano a sus casas"*

*"Recuerden que tienen derecho a recibir un buen trato en los Agentes Multired"*

*"Y no olviden dejar siempre un poco de platita en su cuenta de ahorros para cualquier emergencia"*

8. Pregunta si hay dudas y respóndelas antes de concluir con el taller.
9. Pega y lee el cartel de conclusiones 5 en la pizarra para reforzar las ideas importantes del taller. Recuérdales que deben hacer las actividades de reforzamiento del Taller 5 en su **"Cuadernito financiero"**.

### AL FINAL DE LA CAPACITACIÓN

**1** Menciona a las participantes que resolverán la misma prueba para comprobar si han entendido el tema.

**2** Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

**3** Lee y explica las indicaciones en voz alta. Es importante que no haya dudas.

**4** Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

**5** Despidete de las participantes y recuérdales la fecha y hora del siguiente taller. ¡Anímalas a asistir!



## DESPUÉS DEL TALLER

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cúdalos!
2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.
3. Recuerda que debes completar la ficha: *“Evalúo mi desempeño en el taller”*
4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!



## EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER

**ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.**

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicié que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		
<b>TOTAL</b> (Escribe el puntaje total obtenido)		

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**

## PUNTAJES:

<p>0 — 8</p> <p><i>Te recomendamos tomar con responsabilidad tu rol como facilitador, leer con detenimiento la guía y practicar.</i></p>	<p>10 — 12</p> <p><i>Tu desempeño puede mejorar. Lee las recomendaciones del manual para los próximos talleres.</i></p>	<p>14 — 16</p> <p><i>Buen resultado. Revisa en qué aspectos debes mejorar para el siguiente taller.</i></p>	<p>18 — 20</p> <p><i>Excelente desempeño. Te animamos a seguir así.</i></p>
--	---	---	---



¡No olvides que...

***“Todos nosotros sabemos algo.  
Todos nosotros ignoramos algo.  
Por eso, aprendemos siempre”***

*-Paulo Freire*



# *Pagos por ETV: Empresas Transportadoras de Valores*



## **OBJETIVO**

Que las usuarias conozcan que una forma de retirar su dinero es a través de las empresas transportadoras de valores



## TIEMPO

Las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en **2 horas cronológicas como máximo. ¡Controla tu tiempo!**



## ESTRUCTURA DEL TALLER

HEMOS DIVIDIDO EL TALLER DE CAPACITACIÓN EN TRES MOMENTOS Y CINCO ACTIVIDADES:

### MOMENTO 1: RECUPERAMOS NUESTROS SABERES (20 min aprox.)

En este primer momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema. Para ello realiza la siguiente actividad:

**Actividad 1:** ¿Qué sabemos de las empresas transportadoras de valores? (20 min)



### MOMENTO 2: CONSTRUIMOS APRENDIZAJES (55 min aprox.)

En esta parte del taller realiza la siguiente actividad para que las participantes aprendan sobre el tema del Taller:

**Actividad 2:** Conozcamos la importancia de las empresas transportadoras de valores (30 min)



**Actividad 3:** Recomendaciones para el cobro por empresas transportadoras de valores. (25 min.)



### MOMENTO 3: TRANSFERIMOS LO APRENDIDO (45 min aprox.)

En esta última parte, refuerza los contenidos trabajados en el taller a través de las siguientes actividades:

**Actividad 4:** Radio programa: “No solo en el banco cobro mi platita de JUNTOS” (20 min)



**Actividad 5:** Nos preparamos para hacer uso del servicio de las empresas transportadoras de valores (25 min)



## MALETÍN DE MATERIALES

Láminas N° 32 - 38

Una lista de usuarias asistentes a la capacitación

Un juego billetes y boletas de pago para el juego de empresas transportadoras de valores

Carteles de los títulos de las actividades:

- *¿Qué sabemos de las empresas transportadoras de valores?*
- *¿Cómo cobrar nuestra platita de Juntos en las ETV?*
- *Recomendaciones para cobrar nuestra platita en las ETV.*

Programa radial N° 6:  
“No solo en el banco cobro mi platita de Juntos”

Cartel de conclusiones 6

Cinta masking tape

## ¿CÓMO REALIZAMOS PAGOS POR EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE VALORES?

TIEMPO = 120 MINUTOS 



### ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER

1. Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
2. Menciona en voz alta el objetivo del Taller:  
*"Hoy aprenderemos que una forma de retirar dinero es a través de las ETV: empresas transportadoras de valores."*
3. No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

#### AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.

- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

- 3 Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.

- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

#### MOMENTO

# 1

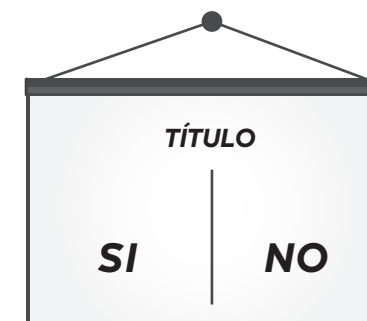
#### RECUPERAMOS NUESTROS SABERES

En este primer momento del taller debes recoger los conocimientos que las usuarias tengan sobre el tema del Taller.



### ACTIVIDAD 1: QUÉ SABEMOS DE LAS ETV

1. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad: *¿Qué sabemos de las empresas transportadoras de valores?*
2. Luego, pregunta a las participantes lo siguiente:
  - *Si en su localidad no hay bancos, cajeros automáticos, ni agentes multired, ¿cómo pueden retirar la platita que les da Juntos?*
3. Realiza una pequeña votación de aquellas que piensan que sí cobrarían su platita y las que creen que no cobrarían su incentivo.
4. Anota los votos en la pizarra y después pregúntales:
  - *Entonces, ¿cómo retiran su platita de Juntos si en su localidad no hay bancos, cajeros automáticos, ni agentes Multired?*
  - *¿Qué saben de las ETV: empresas transportadoras de valores?*
  - *¿Alguna vez han visto o han participado del proceso de pago a través de las ETV: empresas transportadoras de valores?*
5. Escucha sus respuestas y refuerza sus ideas mencionando lo siguiente:



*"Las ETV son las empresas encargadas de llevar la platita del Programa de Juntos a las usuarias de localidades lejanas de nuestro país."*

**MOMENTO**

**2**



**CONSTRUIMOS APRENDIZAJES**

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



## ACTIVIDAD 2: ¿CÓMO COBRAR NUESTRA PLATITA DE JUNTOS EN LAS ETV?

1. Pega el cartel del título de la actividad en la pizarra:  
*¿Cómo cobrar nuestra platita de Juntos en las ETV?*
2. Ahora, saca las láminas N° 32 hasta la N°35: *¿Cómo cobrar nuestra platita de JUNTOS en las empresas transportadoras de valores?*, léela en voz alta y pégalas con masking tape en la pizarra. Así:
4. Luego pregúntales:
  - *¿Por qué Juana estaba preocupada?*
  - *¿Qué pasos siguen Juana y María retirar su platita de Juntos a través de una ETV?*
5. Después, pide a las participantes que conversen con su compañera del costado los pasos que María le recomendó a Juana para cobrar su platita de Juntos en una ETV.
6. Solicita que algunas participantes comenten los pasos que se deben seguir para cobrar su platita en una ETV.
7. Verifica que la secuencia sea correcta: *"No olviden que para cobrar su platita de Juntos en una empresa transportadora de valores deben seguir los siguientes pasos:*  
 Paso 1: Acércate al lugar donde se realizará el operativo de pago a la hora indicada.  
 Paso 2: Entrega tu DNI al encargado de la ETV: Empresa transportadora de valores  
 Paso 3: El encargado aprobará el pago si es que tus datos figuran en la lista.  
 Paso 4: Firma o coloca tu huella digital en la lista.  
 Paso 5: Recibe tu platita, tu DNI y tu recibo. Fíjate que el dinero que te dan sea el mismo monto que figura en el recibo.  
 ¡Guárdalos bien!
8. Ahora, pregunta a las participantes:
  - *¿Por qué son importantes las empresas transportadoras de valores?*  
 Respuesta: Porque las ETV llevan los pagos de las usuarias de Juntos que viven en lugares más alejados del país.  
 Así todas las usuarias de Juntos recibimos nuestro incentivo.
  - *¿En todas las localidades se realizan los pagos de Juntos por medio de las ETV?*  
 Respuesta: No, solo las localidades donde no existen bancos ni instituciones financieras.
9. Escucha sus comentarios y refuerza sus ideas afirmando lo siguiente:



**"Juntos y el Banco de la Nación contratan un servicio de pago, para que las usuarias que viven en localidades alejadas puedan retirar su platita."  
 "No olvides que es importante acudir a los operativos de pago programados por Juntos y el Banco de la Nación"**



## ACTIVIDAD 3: RECOMENDACIONES PARA RETIRAR NUESTRA PLATITA EN LAS ETV

1. Pega con cinta masking tape el cartel del título de la actividad 3: *Recomendaciones para retirar nuestra platita en las empresas transportadoras de valores.*
2. Ahora saca de tu maletín de materiales **las láminas N° 36, 37 y 38**
3. Lee los diálogos de cada lámina en voz alta y luego pégalas en la pizarra. Así:
4. Conversa con las participantes a partir de la siguiente pregunta:  
**¿Qué recomendaciones nos da Isidora para retirar nuestra platita en una empresa transportadora de valores?**
5. Escucha los comentarios de las participantes y refuerza sus ideas reafirmando lo siguiente:

**Recomendación 1:** *No olvides que tienes derecho a que te traten con respeto y amabilidad. ¡Recuerda! Si tienes alguna duda, pregunta ahí mismo para que puedan explicarte mejor.*

**Recomendación 2:** *Recuerda si tienes alguna queja o reclamo llama gratis al 1880, número de contacto de Juntos o al Banco de la Nación.*

**Recomendación 3:** *No olvides ir temprano a los operativos de pago programados por Juntos para cobrar tu platita.*

6. Pregunta si hay alguna duda o consulta y respóndela antes de terminar la actividad.
7. Concluye la actividad mencionando:

**“Recuerden que tienen derecho a recibir un trato cordial y respetuoso por parte de las las ETV”**  
**“Si tienen alguna queja o consulta, llama gratis al 1880 línea de Juntos o al (0800) 10700 teléfono del Banco de la Nación. Comunica lo sucedido a tu gestor local. No permitan que les traten mal.”**





MOMENTO

3



### TRANSFERIMOS LO APRENDIDO

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



## ACTIVIDAD 4: PROGRAMA RADIAL “NO SOLO EN EL BANCO RETIRO MI PLATITA DE JUNTOS”



1. Coméntales a las participantes que ahora escucharán un audio de la radio donde Isidora, la ahorradora, nos contará qué consejos le dio a su amiga.
2. Reproduce en una radio el **audio N° 6: “No solo en el banco retiro mi platita de Juntos”**.
3. Luego, dialoga con las participantes planteando las siguientes preguntas:
  - *¿De qué tema conversaron Isidora y su amiga?*
  - *¿Isidora puede cobrar su platita en las empresas transportadoras de valores?*
  - *¿Qué recomendaciones debemos seguir para retirar nuestra platita de Juntos en las ETV.*
4. Escucha sus respuestas y aclara si hay alguna duda.
5. Concluye la actividad diciendo:

*“Recuerden que deben ir tempranito a los operativos de pago que Juntos y el Banco de la Nación organizan”*

*“Tu Gestor local te avisará la fecha, hora y lugar donde cobrarás tu platita.”*

**MOMENTO**  
**3**



**TRANSFERIMOS LO APRENDIDO**

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



**ACTIVIDAD 5: NOS PREPARAMOS RETIRAR NUESTRA PLATITA EN UNA ETV**

1. Menciona a las participantes que realizarán la última actividad del taller en la que simularán un retiro por medio de una ETV.
2. **Sobre una mesa coloca el tampón de tinta y la lista de usuarias que asisten al taller. Así:**
3. Tú harás el papel de la encargada de la mesa de atención.
4. Explica a las usuarias los pasos que deben seguir: *"Vamos a simular que van a ir a retirar su dinero en un operativo de pago organizado por el Banco de la Nación y el programa Juntos. Yo voy a ser la encargada de la ETV. Necesito cinco voluntarias para que hagan su cola y simulen el cobro de dinero."*
5. Las demás participantes deben ver los pasos que siguen sus compañeras para corregirles en caso omitan algún paso o se equivoquen. Pueden ayudarse viendo los pasos en las láminas pegadas en la pizarra.
6. Ahora pregúntales: **¿Cuál es el primer paso para retirar nuestra platita en una empresa transportadora de valores (ETV)?**  
*Respuesta: Acudir temprano al lugar indicado por tu gestor local.*
7. Luego, pide que cada voluntaria se acerque para retirar su platita.
8. Recuérdales que deben seguir todos los pasos:

**Paso 1:** *Acércate al lugar donde se realizará el operativo de pago a la hora indicada.*

**Paso 2:** *Entrega tu DNI al encargado de la ETV: Empresa transportadora de valores*

**Paso 3:** *El encargado aprobará el pago si es que tus datos figuran en la lista.*

**Paso 4:** *Firma o coloca tu huella digital en la lista.*

**Paso 5:** *Recibe tu platita, tu DNI y tu recibo. Fíjate que el dinero que te dan sea el mismo monto que figura en el recibo. ¡Guárdalos bien!*



9. Cuando las voluntarias hayan terminado la simulación, pide fuertes aplausos por su participación.
10. Termina la actividad preguntándoles lo siguiente:
  - *¿Cómo se han sentido con el taller?*
  - *¿Fue difícil retirar su dinero en una empresa transportadora de valores (ETV)?*
  - *¿Qué saben ahora acerca de las empresas transportadoras de valores (ETV)?*
  - *¿Qué ventajas tiene hacer uso de las empresas transportadoras de valores (ETV)?*
10. Dialoga con las participantes acerca de sus respuestas y pregunta si tienen alguna duda sobre el tema del taller.
11. Escúchalas y aclara sus dudas.
12. Pega el cartel de **conclusiones 5** en la pizarra para reforzar las ideas importantes del taller. Recuérdales que deben hacer las actividades de reforzamiento del Taller 6 en su "**Cuadernito financiero**".

**AL FINAL DE LA  
CAPACITACIÓN**

**1** Menciona a las participantes que resolverán la misma prueba para comprobar si han entendido el tema.

**2** Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

**3** Lee y explica las indicaciones en voz alta. Es importante que no haya dudas.

**4** Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

**5** Despidete de las participantes y recuérdales la fecha y hora del siguiente taller. ¡Anímalas a asistir!



## DESPUÉS DEL TALLER

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cúdalos!
2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.
3. Recuerda que debes completar la ficha: *"Evalúo mi desempeño en el taller"*
4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!



## EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER

**ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.**

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicié que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		
<b>TOTAL</b> (Escribe el puntaje total obtenido)		

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**

## PUNTAJES:

<p><b>0</b> ————— <b>8</b></p> <p><i>Te recomendamos tomar con responsabilidad tu rol como facilitador, leer con detenimiento la guía y practicar.</i></p>	<p><b>10</b> ————— <b>12</b></p> <p><i>Tu desempeño puede mejorar. Lee las recomendaciones del manual para los próximos talleres.</i></p>	<p><b>14</b> ————— <b>16</b></p> <p><i>Buen resultado. Revisa en qué aspectos debes mejorar para el siguiente taller.</i></p>	<p><b>18</b> ————— <b>20</b></p> <p><i>Excelente desempeño. Te animamos a seguir así.</i></p>
--	---	---	---



¡No olvides que...

***“Enseñar es aprender dos veces”***

*-Joseph Joubert*



# ¿Como presentar un reclamo en el Banco de la Nación o el programa JUNTOS?



## **OBJETIVO**

Que las usuarias conozcan los medios que existen para presentar un reclamo o sugerencia.



## TIEMPO

Las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en **2 horas cronológicas como máximo**. ¡Controla tu tiempo!



## ESTRUCTURA DEL TALLER

HEMOS DIVIDIDO EL TALLER DE CAPACITACIÓN EN TRES MOMENTOS Y CUATRO ACTIVIDADES:

### MOMENTO 1: RECUPERAMOS NUESTROS SABERES (25 min aprox.)

En este primer momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema. Para ello realiza la siguiente actividad:

**Actividad 1:** Quiero que me atiendan bien (25 min)



### MOMENTO 2: CONSTRUIMOS APRENDIZAJES (40 min aprox.)

En esta parte del taller realiza la siguiente actividad para que las participantes aprendan sobre el tema del Taller:

**Actividad 2:** ¿Cómo presentamos un reclamo a Juntos o al Banco de la Nación? (40 min)



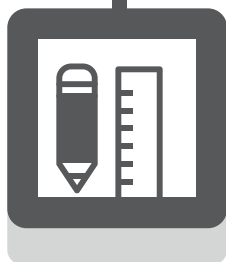
### MOMENTO 3: TRANSFERIMOS LO APRENDIDO (55 min aprox.)

En esta última parte, refuerza los contenidos trabajados en el taller a través de las siguientes actividades:

**Actividad 3:** Radio programa: “No me depositaron la platita de Juntos, ahora... ¿qué hago?” (20 min)



**Actividad 4:** Recordemos cómo realizar un reclamo (30 min)



## MALETÍN DE MATERIALES



Láminas N° 39 - 44



Carteles de los títulos de las actividades:

- *Quiero que me atiendan bien*
- *¿Cómo presentamos un reclamo o queja a Juntos o al Banco de la Nación?*



Programa radial N° 7:  
“No me depositaron la platita de Juntos, ahora... ¿qué hago?”



Cartel de conclusiones 7



Cinta masking tape

## ¿CÓMO PRESENTAMOS UN RECLAMO AL PROGRAMA JUNTOS O AL BANCO DE LA NACIÓN?

TIEMPO = 120 MINUTOS 



### ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER

1. Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
2. Menciona en voz alta el objetivo del Taller:  
*"Hoy aprenderemos cómo hacer un reclamo o queja al Banco de la Nación y al Programa Juntos."*
3. No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

#### AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.

- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

- 3 Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.

- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

#### MOMENTO

1

#### RECUPERAMOS NUESTROS SABERES

En este primer momento del taller debes recoger los conocimientos que las usuarias tengan sobre el tema del Taller.



### ACTIVIDAD 1: QUIERO QUE ME ATIENDAN BIEN

1. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad:  
*"Quiero que me atiendan bien", en la pizarra.*
2. Luego, saca del maletín de materiales la **lámina N° 39**
3. Lee la historia de la **lámina N° 39** en voz alta y después pégala en la pizarra.
4. Luego pregúntales a las participantes:
  - *¿Qué debería hacer Justina en esa situación?*
  - *¿Alguna vez has pasado por alguna situación parecida? Cuéntanos tu experiencia.*
5. Escucha a las participantes y concluye mencionando lo siguiente:

*"Tenemos derecho a recibir siempre un buen trato"*

*"El personal del Banco de la Nación deben tratarlas siempre con respeto y amabilidad"*

*"Nunca permitan un mal trato. ¡Quéjate en el mismo banco!"*





MOMENTO

2



CONSTRUIAMOS APRENDIZAJES

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.



ACTIVIDAD 2:

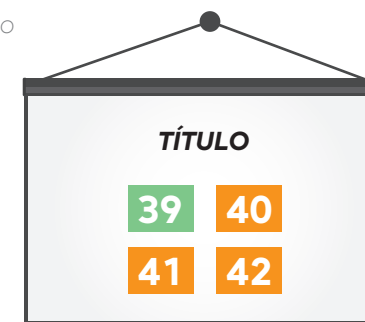
¿CÓMO PRESENTAMOS UN RECLAMO O QUEJA A JUNTOS O AL BANCO DE LA NACIÓN?

1. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad 2:  
*"¿Cómo presentamos un reclamo a Juntos o al Banco de la Nación?", en la pizarra.*
2. Luego, pregunta a las participantes:  
*¿Alguna vez han presentado un reclamo a Juntos o en el Banco de la Nación?*
3. Escucha sus respuestas y menciona: *"Existen diversas formas de presentar un reclamo si es que no somos tratadas con respeto y amabilidad por los trabajadores del banco."*
4. Utiliza la misma lámina N° 39 para continuar con la actividad.
5. Pregunta a las participantes: *¿Qué debemos hacer para presentar un reclamo en el banco?*
6. Escucha sus respuestas y refuerza las ideas de las participantes mencionando:  
*"Vamos a escuchar qué consejo nos da Isidora en este tipo de casos."*
8. Pega la lámina N° 40 y lee las recomendaciones de Isidora en voz alta.
9. Luego, menciona:  
**Si no te tratan bien en el banco:**
  - Acércate al área de Atención al cliente del mismo banco o al administrador y preséntale tu queja.
  - La persona encargada registrará tus datos y tu queja.
  - Luego, deberás firmar tu queja para que sea formal.
  - Por último, te entregarán una copia para que te sirva como comprobante.
10. Concluye diciendo lo siguiente:

**"Si no las tratan con respeto y amabilidad, presenten su queja en la ventanilla de Atención al cliente o con el administrador de la agencia bancaria"**

Continúa con la lámina N° 41, lee en voz alta la historia y pega la lámina en la pizarra. Así:

11. Luego pregúntales a las participantes lo siguiente:
  - *¿Qué debería hacer Francisca en esta situación?*
  - *¿Alguna vez has pasado por alguna situación parecida? Cuéntanos tu experiencia.*



**MOMENTO**

**2**



**CONSTRUIMOS APRENDIZAJES**

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.

**12.** Escucha sus respuestas y menciona lo siguiente: *“Vamos a escuchar qué consejo nos da Isidora en este tipo de casos”*

**13.** Pega la **lámina N° 42** y lee las recomendaciones de Isidora en voz alta.

**14.** Luego, menciona:

*Si no te depositan tu platita de JUNTOS o solo una parte:*

a. Marca rápidamente el 1880 desde tu celular a la línea gratuita de JUNTOS.

b. Y haz tu reclamo para que puedan ayudarte.

**“Si no les han depositado su platita llamen de manera gratuita al 1880 a la línea de JUNTOS y hagan su reclamo”**  
**“Cumplan con sus compromisos como usuarias de JUNTOS para les depositen toda su platita”**

**15.** Ahora lee en voz alta la historia de la **lámina N° 43** y pégala en la pizarra. Así:

**16.** Luego pregúntales a las participantes lo siguiente:

- **¿Qué debería hacer María en esa situación?**
- **¿Alguna vez has pasado por alguna situación parecida? Cuéntanos tu experiencia.**

**17.** Escucha sus respuestas y refuerza las ideas de las participantes mencionando:

*“Vamos a escuchar el consejo que nos da Isidora en este tipo de casos”*

**18.** Pega la **lámina N° 44** y lee las recomendaciones de Isidora en voz alta.

**19.** Luego, menciona:

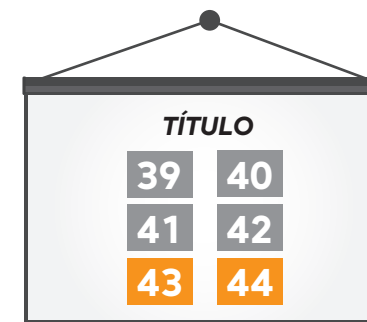
*Si el personal del banco no te entregó todo tu dinero:*

a. Reclama ahí mismo a la persona que te atendió.

b. Fíjate que en tu voucher diga la misma cantidad de dinero que te han dado.

c. Si el encargado de la ventanilla no te ayuda, acércate al área de Atención al cliente o al administrador del banco para presentar tu reclamo.

**“Recuerden que también pueden llamar gratis al 1880 a la línea de JUNTOS para reclamar estas situaciones.**  
**También comunícalo a tu gestor local.” ¡No te quedes callada!**



**20.** Pregunta a las participantes si han entendido los pasos que deben seguir para presentar un reclamo o queja a Juntos o al Banco de la Nación.

**21.** Aclara las dudas sobre el tema trabajado antes de continuar con la siguiente actividad.

MOMENTO

3



### TRANSFERIMOS LO APRENDIDO

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.



## ACTIVIDAD 3: PROGRAMA RADIAL "NO ME DEPOSITARON LA PLATITA DE JUNTOS, AHORA... ¿QUÉ HAGO?"



1. Coméntales a las participantes que escucharán un audio de la radio donde Isidora, la ahorradora, nos contará lo que le pasó a su vecina.
2. Reproduce en una radio el **audio N° 7: "No me depositaron la platita de juntos, ahora... ¿qué hago?"**.
3. Luego, dialoga con las participantes a partir de las siguientes preguntas:
  - *¿Por qué la vecina de Isidora no pudo cobrar su platita en la agencia del banco?*
  - *¿Qué hubieras hecho tú en el lugar de la vecina de Isidora?*
  - *¿Qué consejos le dio Isidora a su vecina?*
4. Escucha las respuestas de las participantes y termina mencionando las siguientes ideas:

*"Tenemos derecho a recibir un buen trato por parte del personal de atención de los bancos"*

*"Si nos tratan mal debemos presentar nuestro reclamo o queja en el área de Atención al cliente del Banco de la Nación"*

*"Si no les depositan su platita o solo una parte del dinero, llamen gratis al 1880 a la línea de JUNTOS para explicar su caso"*

**MOMENTO****3****TRANSFERIMOS LO APRENDIDO**

En esta última parte, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.

**35**  
MIN.

## ACTIVIDAD 4: RECORDEMOS CÓMO REALIZAR UN RECLAMO A JUNTOS O AL BANCO DE LA NACIÓN

1. Indícales a las participantes lo siguiente:  
*"Vamos a hacer una actividad para recordar todo lo que hemos trabajado en el taller".*
2. Utiliza las láminas de la actividad 2, pega las **láminas N° 39 hasta la N° 44** de forma desordenada. Así:
3. Después, menciona: *"Tenemos tres situaciones y los consejos de Isidora para cada una de ellas."*
4. Pide que salgan tres participantes voluntarias para que te apoyen en la actividad.
5. Luego indícales: *"Deberán unir cada situación con los consejos que nos da Isidora según sea el caso. Pueden juntar las láminas con su par correspondiente. Luego tendrán que explicar a sus demás compañeras cómo pueden presentar un reclamo a Juntos y al Banco de la Nación."*
6. Después de cinco minutos, solicita que las participantes voluntarias formen las parejas de láminas correctas.
7. Recuerda que las usuarias deben explicar cada situación y los pasos que deben seguir para presentar un reclamo.
8. Cuando termine la actividad, pide aplausos para todas.



9. Termina la actividad agradeciendo a todas por su participación y pregúntales lo siguiente:
  - *¿Cómo se han sentido con el taller?*
  - *¿En qué situaciones debemos presentar un reclamo a Juntos o al Banco de la Nación?*
  - *Según lo trabajado en el taller, ¿qué tengo que hacer para presentar un reclamo a Juntos o al Banco de la Nación?*
10. Escucha sus respuestas y termina mencionando lo siguiente:

*“Si el personal del banco les dice que no les han depositado su platita de Juntos, llama gratis al 1880 la línea de JUNTOS para hacer su reclamo” ¡Recuerda que debes cumplir con tus compromisos con Juntos para recibir tu platita!  
“Si recibieron un mal trato en el banco acérquense a la ventanilla de Atención al usuario en el mismo banco y presenten su queja”*

11. Pega el **cartel de conclusiones 7** en la pizarra para reforzar las ideas importantes del taller. Recuérdales que deben hacer las actividades de reforzamiento del Taller 7 en su "**Cuadernito financiero**".

## AL FINAL DE LA CAPACITACIÓN

**1** Menciona a las participantes que resolverán la misma prueba para comprobar si han entendido el tema.

**2** Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.

**3** Lee y explica las indicaciones en voz alta. Es importante que no haya dudas.

**4** Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

**5** Despidete de las participantes y recuérdales la fecha y hora del siguiente taller. ¡Anímalas a asistir!



## DESPUÉS DEL TALLER

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cúdalos!
2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.
3. Recuerda que debes completar la ficha: *“Evalúo mi desempeño en el taller”*
4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!



## EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER

**ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.**

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicié que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		
<b>TOTAL</b> (Escribe el puntaje total obtenido)		

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**

### PUNTAJES:

<p>0 — 8</p> <p><i>Te recomendamos tomar con responsabilidad tu rol como facilitador, leer con detenimiento la guía y practicar.</i></p>	<p>10 — 12</p> <p><i>Tu desempeño puede mejorar. Lee las recomendaciones del manual para los próximos talleres.</i></p>	<p>14 — 16</p> <p><i>Buen resultado. Revisa en qué aspectos debes mejorar para el siguiente taller.</i></p>	<p>18 — 20</p> <p><i>Excelente desempeño. Te animamos a seguir así.</i></p>
--	---	---	---



¡No olvides que...

**“La educación es el arma más poderosa que se puede usar para cambiar el mundo”**

*-Nelson Mandela*



# ¿Cómo detectar billetes falsos?



## **OBJETIVO**

Que las usuarias aprendan a identificar billetes falsos para evitar situaciones de estafa





## TIEMPO

Las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en **2 horas cronológicas como máximo**. ¡Controla tu tiempo!



## ESTRUCTURA DEL TALLER

HEMOS DIVIDIDO EL TALLER DE CAPACITACIÓN EN TRES MOMENTOS Y CUATRO ACTIVIDADES:

### MOMENTO 1: RECUPERAMOS NUESTROS SABERES (25 min aprox.)

En este primer momento debes recoger los conocimientos que las participantes tienen sobre el tema. Para ello realiza la siguiente actividad:

**Actividad 1:** Billetes falsos, nunca más (25 min)



### MOMENTO 2: CONSTRUIMOS APRENDIZAJES (40 min aprox.)

En esta parte del taller realiza la siguiente actividad para que las participantes aprendan sobre el tema del Taller:

**Actividad 2:** ¿Cómo saber si un billete es verdadero? (40 min)



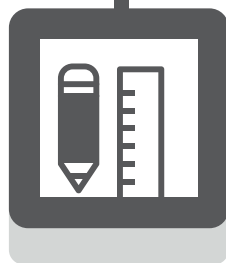
### MOMENTO 3: TRANSFERIMOS LO APRENDIDO (55 min aprox.)

En esta última parte, refuerza los contenidos trabajados en el taller a través de las siguientes actividades:

**Actividad 3:** Radio programa: “Ten cuidado y no dejes que nadie te engañe” (25 min)



**Actividad 4:** Recordemos cómo detectar un billete falso (30 min)



## MALETÍN DE MATERIALES



Láminas N° 45-48



Juego de billetes



Carteles de los títulos de las actividades:

• **Billetes falsos, nunca más.**

• **¿Cómo saber si un billete es verdadero?**



Programa radial N° 8:  
“**Ten cuidado y no dejes que nadie te engañe**”



Cartel de conclusiones 8

Cinta masking tape

# ¿CÓMO DETECTAR BILLETES FALSOS?

TIEMPO = 120 MINUTOS 



## ANTES DE INICIAR LAS ACTIVIDADES DEL TALLER

1. Saluda a las participantes y pídeles que se sienten en semicírculo.
2. Preséntate y luego pide a las usuarias que digan su nombre.
3. Después, menciona en voz alta el objetivo del Taller: **"Hoy conoceremos los beneficios de contar con una cuenta de ahorros, que nos permite guardar nuestro dinero de manera segura"**.
4. No olvides generar un clima de confianza, respeto y constante participación en tu taller.

### AL INICIO DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán una pequeña evaluación sobre el tema del taller.
- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.
- 3 Lee las indicaciones en voz alta y explica cada pregunta. Es importante que no haya dudas.
- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.

### MOMENTO

1

#### RECUPERAMOS NUESTROS SABERES

En este primer momento del taller debes recoger los conocimientos que las usuarias tengan sobre el tema del Taller.



### ACTIVIDAD 1: BILLETES FALSOS, NUNCA MÁS

1. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad: **"Billetes falsos, nunca más"**, en la pizarra.
3. Luego, pregúntales: **¿Alguna vez han recibido un billete falso y no se han dado cuenta? ¿Qué les pasó?**
4. Anima a las participantes para que comenten su experiencia personal. Escúchalas.
5. Ahora, menciona lo siguiente: *"Debemos tener cuidado cuando recibimos nuestra platita de Juntos o cuando recibimos algún vuelto porque nos pueden dar billetes falsos. Existen delincuentes que falsifican billetes para engañar a las personas, por eso es importante que aprendamos a diferenciar los billetes verdaderos de los falsos"*.
6. Después pregúntales: **¿Cómo saben que un billete es verdadero?**
7. Bríndales cinco minutos para que piensen su respuesta y luego escucha sus comentarios.
8. Concluye la actividad afirmando:

**"Es necesario que aprendamos a identificar los billetes falsos para no recibirlos"**

**"Revisen bien los billetes cuando reciban su vuelto o cuando les den su platita de Juntos."**

**¡No se dejen engañar!**



## ACTIVIDAD 2: ¿CÓMO SABER SI UN BILLETE ES VERDADERO?

1. Pega con masking tape el cartel del título de la actividad 2: *¿Cómo saber si un billete es verdadero?*
2. Saca la lámina N° 45 hasta la N° 48: **Partes de un billete verdadero.**
3. Lee las indicaciones de cada lámina en voz alta y luego pégalas en la pizarra. De esta manera:
4. Pide a las participantes que expliquen a su compañera del costado sobre los consejos nos da Isidora para saber si un billete es verdadero.
5. Bríndales cinco minutos y después solicita que algunas participantes compartan las recomendaciones de Isidora.
6. Escucha sus comentarios y después refuerza las ideas presentadas en las láminas explicando lo siguiente:

**Recuerden que pueden identificar que un billete verdadero es aquel que tiene:**

- **Textura.** Toca el billete. Siente que en los bordes es rugoso, un poco áspero y con alto relieve.
- **Cinta holográfica o banda de seguridad.** Pon el billete a contra luz y verifica que tenga la cinta que dice PERÚ.
- **Marca de agua.** Pon el billete a contra luz y verifica la marca de agua del billete. Verás el rostro del personaje.
- **Cambio de color.** En los billetes de 10, 20, 50 y 100, inclina ligeramente el billete y verás que los números cambian de color.



7. Luego pregúntales:
  - *¿Qué debemos hacer cuando recibamos billetes?*
  - *Y ¿qué hacemos si recibimos billetes viejos o rotos?*
8. Escucha sus respuestas y explícales lo siguiente: Cada vez que van retiren su platita del banco o reciban billetes es importante que recuerden las siguientes recomendaciones:
  - *Revisa los billetes, tócalos y verifica que tengan la textura adecuada, ponlos a contraluz para ver la marca de agua, revisa que tengan la banda de seguridad; además, que el número cambie de fucsia a verde cuando muevas el billete.*
  - *Cuando vayas a pagar con un billete de 50, 100 o 200 soles anota primero el número de serie. Si te dicen que es falso, podrás verificar que sea tu billete y no otro.*
  - *No aceptes billetes rotos o muy viejos porque no te los recibirán cuando quieras pagar con ellos.*
  - *Si te pagan en el banco con un billete viejo o con una pequeña rotura pide que te lo cambien por otro más nuevo.*
9. Termina la actividad diciendo:

**“Cuando vayan a hacer sus compras o al banco verifiquen que no les cambien sus billetes por otros”  
“No reciban billetes rotos, muy viejos o en mal estado; pidan que se los cambien”**

### MOMENTO

# 2



### CONSTRUIAMOS APRENDIZAJES

En esta parte del taller, las participantes deben desarrollar nuevos aprendizajes sobre el tema del Taller.

## MOMENTO

## 3

TRANSFERIMOS  
LO APRENDIDO

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.

25  
MIN.

## ACTIVIDAD 3: PROGRAMA RADIAL



“TEN CUIDADO Y NO DEJES QUE NADIE TE ENGAÑE”.

1. Coméntales a las participantes que ahora escucharán un audio de la radio donde Isidora, la ahorradora, nos contará lo que le pasó a su amiga.
2. Reproduce el **audio N° 8**.
3. Luego, dialoga con las participantes sobre las siguientes preguntas:
  - *¿Qué le dice la señorita de la farmacia a la amiga de Isidora?*
  - *¿Dónde aprendió Isidora a identificar los billetes falsos?*
  - *¿Qué consejos les dio Isidora a sus amigas para que no las engañen con billetes falsos?*
4. Escucha las respuestas de las participantes y concluye la actividad diciendo:

*“Debemos ser muy cuidadosas con la platita que recibimos”*

*“Miren la banda de seguridad del billete, esta debe decir PERÚ cuando lo ponemos a contra luz”*

*“Y recuerda que no debemos aceptar billetes viejos o rotos”*

35  
MIN.

## ACTIVIDAD 4:

RECORDEMOS CÓMO DETECTAR UN BILLETE FALSO

1. Menciona a las participantes que realizarán la última actividad del taller: *“Recordemos cómo detectar un billete falso”*
2. Conserva las láminas de la pizarra. No las quites, te servirán para esta actividad.
3. Pide que saquen un billete para que lo revisen y expliquen las partes del billete verdadero.
4. Pide tres voluntarias para la actividad. Si en caso las participantes no se animan, elígelas al azar.
5. Menciona a las participantes: *“Observen su billete y expliquen las partes que tiene un billete verdadero. Utilicen las láminas que están en la pizarra para que puedan guiarse.”*

## MOMENTO

## 3



## TRANSFERIMOS LO APRENDIDO

En este último momento, deberás consolidar los contenidos trabajados en el taller.

6. Bríndales cinco minutos para que puedan repasar las partes del billete verdadero.
7. Ahora haz que cada voluntaria explique las partes de su billete.
8. Luego pregúntales: **¿Cómo saben si un billete es falso?**
9. Escucha sus respuestas y verifica que la información sea correcta.
10. Después pregunta si hay alguna duda del tema visto y si hay alguna, aclárala.
11. Termina la actividad agradeciendo a todas las usuarias por su participación y pregúntales lo siguiente:
  - **¿Cómo se han sentido con el taller?**
  - **¿Cómo saben si un billete es verdadero?**
  - **¿Qué debemos tener en cuenta cuando recibamos nuestra platita de Juntos?**
12. Pega y lee el **cartel de conclusiones 8** en la pizarra para reforzar las ideas importantes del taller.
13. Escucha sus respuestas y recuérdales que deben hacer las actividades de reforzamiento del Taller 8 en su "**Cuadernito financiero**".

## AL FINAL DE LA CAPACITACIÓN

- 1 Menciona a las participantes que resolverán la misma prueba para comprobar si han entendido el tema.
- 2 Entrega una prueba a cada participante y asegúrate de que todas tengan su lapicero.
- 3 Lee y explica las indicaciones en voz alta. Es importante que no haya dudas.
- 4 Pide a las participantes que inicien el desarrollo de la prueba. Después de 5 a 8 minutos recoge las pruebas y guárdalas.
- 5 Despidete de las participantes y recuérdales la fecha y hora del siguiente taller. ¡Ánimalas a asistir!



## DESPUÉS DEL TALLER

1. Recoge y guarda todos los materiales que utilizaste en el taller. ¡Cúdalos!
2. Antes de retirarte, deja el local como lo encontraste.
3. Recuerda que debes completar la ficha: *“Evalúo mi desempeño en el taller”*
4. No olvides prepararte para el siguiente taller. ¡Buen trabajo!



## EVALÚO MI DESEMPEÑO EN EL TALLER

**ESTIMADO(A) GESTOR(A) TE RECOMENDAMOS EVALUAR TU DESEMPEÑO COMO FACILITADOR(A) DEL TALLER. LEE CADA ENUNCIADO Y LUEGO, MARCA CON UNA (X) SEGÚN CONSIDERES.**

	SI	NO
1. Realicé con tiempo las gestiones para el préstamo del local donde se realizó el taller.		
2. Me aseguré de que el local tenga una pizarra, mesas y sillas para las participantes.		
3. Comunicué con anticipación la hora, fecha y lugar del taller a las usuarias de Juntos.		
4. Repasé las actividades del taller y verifiqué tener todos los materiales antes del día de la capacitación.		
5. Llegué minutos antes al local para organizar el espacio y recibir a las participantes.		
6. Brindé indicaciones claras para realizar las actividades propuestas en el manual.		
7. Mi tono de voz fue adecuado para que todas las participantes me oyeran claramente.		
8. Controlé el tiempo para el desarrollo de las actividades.		
9. Propicié que las usuarias participaran constantemente en las actividades del taller.		
10. Mi trato fue respetuoso y escuché las opiniones de las participantes.		
<b>TOTAL</b> (Escribe el puntaje total obtenido)		

**CUENTA DOS PUNTOS POR CADA SÍ QUE OBTUVISTE. LA OPCIÓN NO, NO TIENE PUNTAJE. AL FINAL SUMA LOS PUNTOS Y MIRA TUS RESULTADOS**

## PUNTAJES:

<p style="text-align: center;">0 ————— 8</p> <p style="text-align: center;"><i>Te recomendamos tomar con responsabilidad tu rol como facilitador, leer con detenimiento la guía y practicar.</i></p>	<p style="text-align: center;">10 ————— 12</p> <p style="text-align: center;"><i>Tu desempeño puede mejorar. Lee las recomendaciones del manual para los próximos talleres.</i></p>	<p style="text-align: center;">14 ————— 16</p> <p style="text-align: center;"><i>Buen resultado. Revisa en qué aspectos debes mejorar para el siguiente taller.</i></p>	<p style="text-align: center;">18 ————— 20</p> <p style="text-align: center;"><i>Excelente desempeño. Te animamos a seguir así.</i></p>
--	---	---	---



¡No olvides que...

**“La enseñanza que deja huella no es la que se hace de cabeza a cabeza, sino de corazón a corazón”**

-Howard Hendricks

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**APEC (2012) Finance Ministers Policy Statement on Financial Literacy and Education.**

Recuperado de [http://www.apec.org/Meeting-Papers/Sectoral-Ministerial-Meetings/Finance/2012\\_finance/annex.aspx](http://www.apec.org/Meeting-Papers/Sectoral-Ministerial-Meetings/Finance/2012_finance/annex.aspx)

**Banco de Crédito del Perú (2012)** Programa de Educación Financiera “Contigo en tus finanzas - BCP. Feria Financiera Itinerante.

**Berheim, Garrette & Maki. (2001).** Education and saving: The long-term effects of high school financial curriculum mandates. *Journal of Public Economics*. Pages 435-465.

**Cole, Sampson & Zia. (2010).** Prices or Knowledge? What Drives Demand for Financial Services in Emerging Markets? Recuperado de <http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/09-117.pdf>

**Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S. & Ruthven, O. (2009).** Portfolios of the Poor: How the World’s Poor Live on \$2 a day. Princeton University Press.

**Lusardi, A & Tufano, P. (2009).** Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness, CFS Working Paper, No. 2009/08. Recuperado de <http://nbn-resolving.de/>

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2013).** Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social Incluir para crecer. Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/files/estrategianacionaldedesarrolloeinclusosocialincluirparacrecer.pdf>

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2013).** Estrategia metodológica de Educación financiera. Documento elaborado por MIDIS y FONCODES con el apoyo técnico del Instituto de Estudios Peruanos - IEP a través de Proyecto Capital. Recuperado de [http://sellomunicipal.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2016/01/Estrategia-metodolo%CC%81gica\\_SELLO.pdf](http://sellomunicipal.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2016/01/Estrategia-metodolo%CC%81gica_SELLO.pdf)

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2016).** Plan de Inclusión Financiera. Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres. JUNTOS.

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2017).** Plan de Inclusión Financiera. Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres. JUNTOS.

**OCDE (2005)** Recommendation on Principles and Good Practices on Financial Education and Awareness.

**Ssewamala & Ismayilova. (2009).** Integrating Children’s Savings Accounts in the Care and Support of Orphaned Adolescents in Rural Uganda. Columbia University. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2863345/>

**Unicef (2013).** Educación Social y Financiera para la infancia. Recuperado de [http://www.unicef.org/cfs/files/CFS\\_FinEd\\_Sp\\_Web\\_8\\_5\\_13.pdf](http://www.unicef.org/cfs/files/CFS_FinEd_Sp_Web_8_5_13.pdf)

### ENLACES

**Banco de la Nación.** En <http://www.bn.com.pe/>

**Banco Central de Reserva del Perú.** En <http://www.bcrp.gob.pe/>

**Fondo de Seguro de Depósito.** En <http://www.fsd.org.pe/index.html>

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.** En <http://www.midis.gob.pe/index.php/es/>

**Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres.** En <http://www.juntos.gob.pe/>

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.** En <https://www.sbs.gob.pe/>





## VII. ANEXO

### PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA METODOLÓGICA

La presente Guía metodológica para el desarrollo de capacidades financieras en las usuarias del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (JUNTOS) atravesó un proceso de validación de sus contenidos, metodología, módulos de capacitación y materiales didácticos en distintas unidades territoriales del país. Este proceso fue necesario para garantizar la eficacia y pertinencia que posee la herramienta metodológica. A continuación, se presenta un cuadro con las fases de diseño de la guía de capacitación, pruebas pilotos, ajustes gráficos y capacitación con las usuarias y gestores locales de JUNTOS.

### FASES DEL DESARROLLO DE LA GUÍA METODOLÓGICA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

FASE	PILOTO	UT	CIUDAD/DISTRITO	FECHAS	PERSONAS CAPACITADAS
<b>1</b>	Diseño de la propuesta metodológica de Educación Financiera para usuarias del Programa JUNTOS				
<b>2</b>	Validación de guía metodológica de educación financiera con usuarias del Programa JUNTOS	Iquitos	Nauta	09/06/16 10/06/16	3 gestores 62 usuarias
		Cajamarca	Encañada	14/06/16 15/06/16	2 gestores 68 usuarias
<b>3</b>	Ajuste y rediseño de la propuesta metodológica				
<b>4</b>	Capacitación a gestores locales del Programa JUNTOS y réplica de los talleres de educación financiera con usuarias	Iquitos	San Juan	20/06/16 21/06/16	10 gestores 69 usuarias
		Cajamarca	Llaconora	27/06/16 28/06/16	8 gestores 50 usuarias
<b>5</b>	Cambios y ajustes de la guía de facilitación de Educación Financiera				
<b>6</b>	Capacitación a gestores locales del Programa JUNTOS sobre el uso de la guía metodológica de educación financiera para las usuarias	Huánuco	Huánuco	24/10/16 25/10/16	68 gestores
		Cajamarca	Cajamarca	27/10/16 28/10/16	57 gestores
		San Martín	Tarapoto	18/11/16 21/11/16	45 gestores
		Loreto	Yurimaguas	23/11/16	26 gestores
		Áncash	Áncash	25/11/16	61 gestores
		Pasco	Pasco	29/11/16	18 gestores

Fuente: Instituto de Estudios Peruanos





