



EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR RURAL

UNA META ALCANZABLE

Proyecto de FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL para la adecuada
INCLUSIÓN FINANCIERA de los productores rurales del Paraguay



EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR RURAL

UNA META ALCANZABLE



Proyecto de FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL para la adecuada
INCLUSIÓN FINANCIERA de los productores rurales del Paraguay

CAH

Lic. César Cerini, Presidente

C. P. Mario Román, Gerente General

Ing. Agr. Juan Meili, Gerente de Servicios - Gerente del Proyecto

MSc. Ing. E. H. Clara Domínguez, Gerente de Planificación - Responsable del Resultado N.º 4

Ing. Agr. Walter Aldama, Director de Planeamiento y Gestión Estratégica - Capacitador en Educación Financiera

Ing. Agr. Alicia Bernal, Técnica del Departamento de Planeamiento y Gestión Estratégica - Capacitadora en Educación Financiera

JICA PARAGUAY

Lic. Norio Yonezaki, Representante Residente

Lic. Haruhiko Igawa, Director de Cooperación Técnica y Financiera

MSc. Econ. Carolina Wyttenbach, Coordinadora de Cooperación Técnica y Financiera

Diseño y diagramación: Karina Palleros

Edición: Tu libro (www.es-tulibro.com)

Impresión:

Tirada:

Asunción, Paraguay

Enero 2019

Este material fue elaborado en el marco del Proyecto de «Fortalecimiento Institucional para la adecuada Inclusión Financiera de los productores rurales» que lleva adelante el Crédito Agrícola de Habilitación (CAH), con la asistencia técnica y financiera de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA). La JICA deslinda cualquier responsabilidad acerca del contenido del material.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida parcial o totalmente sin autorización, salvo para investigación o docencia con la citación de la fuente. Derechos de publicación reservados para el CAH.

MATERIAL DE DISTRIBUCIÓN LIBRE Y GRATUITA

ÍNDICE

El compromiso del CAH con la Inclusión Financiera	4
La JICA y su acompañamiento al desarrollo del Paraguay	6
Introducción	8
Inclusión Financiera en el Paraguay	9
La Inclusión Financiera dentro del CAH	13
El Programa de Educación Financiera del CAH	20
Experiencias de los capacitadores	39
Hablan los clientes y los aliados del CAH	56
Conclusiones y recomendaciones	64
Agradecimientos	66

El compromiso del CAH con la Inclusión Financiera

El Crédito Agrícola de Habilitación (CAH), entidad autárquica del gobierno paraguayo, viene contribuyendo hace 75 años con el desarrollo del país, al concentrar sus esfuerzos en la atención de las necesidades financieras del sector más vulnerable de la población, que trabaja principalmente en el área rural.

Buscando incluir financieramente a la mayor cantidad de personas y brindar mejores servicios a sus clientes, el CAH solicitó el apoyo de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA). A partir de este contacto, es llevado adelante el «Proyecto de Fortalecimiento Institucional para la adecuada Inclusión Financiera de los productores rurales», cuyo principal objetivo es aumentar el número de productores rurales con créditos apropiados y reducir la tasa de morosidad institucional, a través de la mejora del servicio financiero dirigido al sector rural. En este contexto, la institución ha avanzado en el proceso de fortalecimiento institucional, promoviendo la inclusión mediante la oferta de productos financieros orientados a los diversos segmentos productivos históricamente excluidos del sector financiero formal, como jóvenes, mujeres, productores rurales y microemprendedores, quienes actualmente tienen acceso a préstamos blandos del CAH con tasas de interés desde 10 % anual, plazos de hasta 7 años y —en el 99,3 % de los casos— sin que el cliente ofrezca garantías reales (prenda, hipoteca).

Con el fin de generar capacidades de manejo y uso del dinero de manera adecuada y oportuna de nuestros clientes, la institución ha trabajado fuertemente en materia de educación financiera, y ha llegado a capacitar hasta la fecha a 23.183 personas, con un grupo de capacitadores en Educación Financiera especialmente formados dentro del proyecto. En este sentido, ha sido clave el apoyo del Banco Agrario de Colombia, que ha compartido su experiencia para el desarrollo de las capacitaciones técnicas con el CAH.

A partir del Programa de Educación Financiera del CAH, es elaborado el presente material, que busca exponer las lecciones aprendidas del trabajo conjunto entre el CAH y la JICA para el fomento de la edu-

cación financiera en el sector rural del Paraguay. Cabe destacar que las experiencias presentadas en este documento son el inicio de una visión institucional de la promoción de la Educación Financiera a nivel nacional, que contempla la introducción de mejoras continuas en la gestión de la institución, lo que nos compromete a asumir nuevos desafíos para seguir impulsando el desarrollo de más productores y emprendedores rurales, entre los que podemos destacar los siguientes:

- Aumentar la cantidad de clientes que acceden a servicios del CAH, principalmente jóvenes y mujeres, teniendo en cuenta el importante valor que tienen en el proceso de desarrollo de nuestro país.
- Continuar y mejorar el proceso de Educación Financiera, para que las personas puedan tomar decisiones financieras de manera informada y acertada.

Desde el CAH nos unimos al compromiso de que el Paraguay de la Gente brinde a todos los paraguayos la oportunidad de salir adelante, de mejorar sus actuales condiciones de vida y seguir trabajando por el crecimiento económico con inclusión social.

Lic. César Cerini

Presidente

Crédito Agrícola de Habilidad

La JICA y su acompañamiento al desarrollo del Paraguay

La Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) ha acompañado el desarrollo del Paraguay por más de 40 años, con la misión de trabajar a favor de la seguridad humana y el crecimiento de calidad. Conjuntamente con nuestros socios locales, impulsamos diversas acciones que repercuten en la mejora de la calidad de vida de su población.

En este contexto, y en respuesta a la solicitud de cooperación técnica por parte del Crédito Agrícola de Habilitación (CAH), en febrero de 2016 se inició el «Proyecto de Fortalecimiento Institucional para la adecuada Inclusión Financiera de los productores rurales». Este proyecto busca aumentar el número de productores rurales con créditos apropiados y una baja tasa de morosidad, a través de la mejora del servicio financiero dirigido al sector rural.

En el marco de este proyecto se impulsó el diseño y la adecuación de productos financieros inclusivos, la mejora en los procesos de manejo de crédito y riesgo, el fomento de las alianzas estratégicas para garantizar la atención integral de los clientes financieros y la oferta gratuita de la educación financiera a clientes y potenciales clientes del CAH.

Estamos convencidos de que la transparencia en los procesos y la información completa y oportuna son herramientas fundamentales para lograr el empoderamiento financiero de la población. Uno de los principales logros de este proyecto es la creación del Programa de Educación Financiera del CAH, a través del cual se formaron 37 funcionarios del CAH como capacitadores en Educación Financiera y se impartieron talleres a más de 23.000 personas a nivel nacional.

Este documento recoge las lecciones aprendidas del Programa de Educación Financiera del CAH, un trabajo conjunto entre el CAH y la JICA para el fomento de la educación financiera en el sector rural. Esperamos que el camino recorrido y el testimonio de sus principales actores sea una fuente de inspiración para programas similares. Asimismo, creemos que esta experiencia podrá contribuir significativamente

al diseño y la implementación del Plan Nacional de Educación Financiera a ser elaborado por la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en el periodo 2019-2023.

Alentamos a seguir fomentando la educación financiera a nivel nacional de manera a generar capacidades financieras en las personas que les permitan tomar decisiones informadas y acertadas sobre sus finanzas, y lograr así el empoderamiento financiero de la sociedad paraguaya.

Lic. Norio Yonezaki
Representante Residente
Agencia de Cooperación Internacional del Japón
Oficina en Paraguay

INTRODUCCIÓN

Como parte del conjunto de esfuerzos que se empezaron a realizar en nuestro país hace pocos años para lograr la inclusión financiera de la población, especialmente de aquellos grupos más vulnerables, el Crédito Agrícola de Habilitación (CAH) y la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), pusieron en marcha el Programa de Educación Financiera del CAH.

En poco más de dos años de trabajo y con un grupo formado por 37 funcionarios especialmente entrenados, se logró comunicar los principios básicos de educación financiera a más de veintitrés mil personas del sector rural. La meta inicial de llegar a poco más de dos mil productores no solo probó ser alcanzable, sino que fue ampliamente superada.

Este libro describe el programa, expone sus fundamentos en el marco de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), y presenta las experiencias de las personas directamente involucradas en la campaña educativa: los capacitadores en Educación Financiera del CAH, los clientes y las instituciones aliadas. Al final del documento, se enumeran las lecciones aprendidas y se formulan recomendaciones para mejorar y hacer sostenible la capacitación en temas financieros de la gran población que trabaja y produce en todo el territorio paraguayo.



Inclusión Financiera en el Paraguay

En el mes de julio de 2014, el Gobierno Nacional creó el Comité Nacional de Inclusión Financiera, integrado por el ministro de Hacienda, el presidente del Banco Central del Paraguay (BCP), el ministro-secretario de la Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social (STP), y el presidente del Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP). Entre sus funciones estaba la elaboración y el desarrollo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), con el objetivo final de reducir la pobreza e impulsar el crecimiento económico en el país.

Por inclusión financiera se entiende poner a disposición de todos los sectores de la población servicios financieros asequibles y de calidad, a través de un mercado diverso y competitivo, pues se considera que la disponibilidad de crédito y la posesión de ahorros líquidos pueden llevar a una mayor seguridad en los ingresos del hogar o de la empresa, y ayudar a incrementar la confianza del consumidor. Esto, a su vez, conduce a un mayor consumo e inversiones y, con ello, a un crecimiento económico. Pero lo más importante es que las familias pobres y económicamente vulnerables pueden beneficiarse de los servicios de ahorro, pagos y seguros asequibles y garantizados.

Para saber cuál era la realidad del país en cuanto a inclusión financiera se refiere, se llevó a cabo la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del Paraguay 2013, que dio el siguiente panorama:

- El 42 % de los adultos no utilizaba ningún tipo de producto financiero formal o comercial y permanecía casi excluido del sistema financiero; la mayoría de ellos eran pobladores de zonas rurales, donde la presencia de bancos y cooperativas era nula o muy limitada.
- Solo 29 % de los adultos en Paraguay tenía una cuenta de ahorro en una institución financiera formal, generalmente una cooperativa. Para el 71 % que no tenía una cuenta formal, las principales barreras de acceso eran la falta de dinero y documentación. La gran mayoría de los que sí ahorraban preferían guardar su dinero en su hogar, debido a los altos saldos mínimos requeridos por las entidades de ahorro, las tarifas por servicios y las barreras de documentación.
- El 34 % de los adultos reportaron haber realizado algún tipo de préstamo en el último año, generalmente en cooperativas, y apro-

ximadamente 30 % de las PYMES habían tomado un préstamo para financiar sus operaciones. A la hora de solicitar un crédito, la documentación crítica que la mayor parte de la población no podía proporcionar era la constancia de trabajo.

- En el año 2013 había 7 millones de líneas celulares en Paraguay y 28 % de los adultos reportó haber utilizado dinero móvil en los últimos 12 meses.
- Durante la última década, el Gobierno y el sistema nacional de pensiones comenzaron a realizar los pagos de salarios y pensiones de forma electrónica.
- La cobertura de seguros en el país era baja, especialmente en zonas rurales y en la población de bajos ingresos. Solo 26 % de los adultos tenían algún tipo de seguro, generalmente, seguro médico.
- Solamente uno de cada diez adultos reportó haber recibido (ellos mismos o un miembro de su familia) lecciones de finanzas personales o administración de dinero.

A partir del diagnóstico, la ENIF estableció objetivos a corto plazo, que debían ser alcanzados en el año 2018. Estos fueron:

1

Reducir las vulnerabilidades financieras de las familias en la base de la pirámide.

2

Promover la mayor extensión de los servicios financieros en un mercado competitivo y seguro.

3

Ayudar al desarrollo y al crecimiento económico a través del acceso de MIPYMES y grandes empresas a productos financieros.

3

Promover la inclusión financiera, manteniendo un equilibrio con la estabilidad del sector financiero, la integridad y la educación/protección del consumidor.

Una vez fijados los objetivos, se establecieron tareas y se formaron grupos de trabajo por área temática: ahorros, crédito, seguros, pagos, educación financiera, protección del consumidor y poblaciones vulnerables.

La educación financiera

Cuando las personas carecen de educación financiera están expuestas a problemas como prácticas financieras abusivas, sobreendeudamiento, falta de planes de ahorro para el futuro y de fondos para enfrentar imprevistos, y desconocimiento para realizar inversiones productivas, entre otros.

Para la ENIF, la educación es un pilar fundamental en el proceso de inclusión financiera, y el trabajo de los grupos de Educación Financiera y Poblaciones Vulnerables ha sido importante para impulsar la implementación de acciones que buscan expandir la educación financiera a toda la población. En estos grupos –de los que participaron representantes del Crédito Agrícola de Habilidadación (CAH)– se gestó la Campaña Nacional de Educación Financiera, que denominaron «Más Vale Saber. Educación de Bolsillo». En el año 2017, el Gobierno de la República del Paraguay, establece por Decreto N.º 6765/2017 la segunda semana de marzo como la Semana de la Educación Financiera. El principal objetivo de la campaña es promover el manejo adecuado de herramientas financieras por parte de toda la población y mejorar la capacidad de tomar decisiones que afecten su estado financiero.



www.shutterstock.com/ Por esterpop

La Inclusión Financiera dentro del CAH

Con el fin de mejorar la accesibilidad a servicios financieros por parte de los productores rurales, el Gobierno de la República del Paraguay y el Gobierno de Japón habían llevado a cabo varios esfuerzos anteriores, como el Proyecto de Fortalecimiento del Sector Agropecuario II (Proyecto de Préstamo) y el Proyecto de Cooperación Técnica para el Mejoramiento del Sistema de Extensión Agraria y Financiamiento Rural para el Desarrollo Rural basado en el Enfoque Territorial. Algunos resultados importantes de estas cooperaciones fueron la mejora en los procedimientos de préstamos y la promoción de los diversos servicios financieros para el sector rural. Sin embargo, persistían dos problemas: uno de ellos era el limitado acceso de la población a servicios financieros, y el otro, la tasa de morosidad acumulada del CAH, que en 2014 era del 21,81.%.

Para reducir la tasa de morosidad en los préstamos, el CAH consideró la necesidad de mejorar los procesos de evaluación de la gestión del crédito rural y fortalecer la administración de los créditos. Pero llevar los servicios del sistema financiero a más personas suponía hacer un esfuerzo por dar a conocer dichos servicios y crear nuevos productos adecuados a las necesidades de los grupos más vulnerables. La promoción de servicios financieros más inclusivos podía generar más morosidad, por lo que se llegó a la conclusión de que había que ofrecer también educación financiera como una herramienta fundamental para mitigar este riesgo. En este contexto, el Gobierno de la República del Paraguay solicitó la cooperación técnica del Gobierno del Japón, lo que dio lugar al Proyecto de Fortalecimiento Institucional para la adecuada Inclusión Financiera de los productores rurales (conocido como *Proyecto de Inclusión Financiera*), que inició en el mes de febrero de 2016 y tendría una duración de tres años.

Resultados esperados

El Proyecto de Inclusión Financiera, ejecutado por el CAH con el apoyo técnico y financiero de la JICA y la asistencia técnica del Instituto de Desarrollo Agropecuario de Chile (INDAP) en el marco del Programa de Asociación Chile-Japón (JCPP), nació con el objetivo de aumentar el número de productores rurales con créditos apropiados y una baja tasa de morosidad, mediante la mejora del servicio financiero del CAH.

Este proyecto contempló cuatro resultados esperados a febrero de 2019:

Resultado 1

Se fortalecen las capacidades técnicas en Inclusión Financiera de los funcionarios del CAH.

Resultado 2

Se mejora la oferta crediticia pública dirigida a productores rurales.

Resultado 3

Se fortalece la coordinación entre instituciones para fomentar la Inclusión Financiera en el sector rural.

Resultado 4

Se mejora la administración de los créditos por parte de los productores rurales.

Avances y logros

En septiembre de 2018, a seis meses de la finalización del proyecto, se presentó el avance en cuanto al nivel de logro de los indicadores, en el que resaltaba lo siguiente:

98 %

El 98 % de los 2.814 clientes encuestados por los asesores y capacitadores en Educación Financiera dicen estar satisfechos con los servicios del CAH.

3.264 clientes vigentes del CAH (1.822 hombres y 1.442 mujeres) dentro del área de influencia del proyecto, recibieron capacitación en educación financiera, cifra que superó la que se había establecido como meta, que era 2.640*.

3.264

3,9 %

La tasa de morosidad anual de los clientes del CAH vinculados al proyecto fue de 3,9 %.

La cartera morosa estructural de los Centros de Atención al Cliente (CAC) vinculados al proyecto fue de 10,82 %.

10,82 %

* Los 3.264 clientes capacitados representan aquellos que se encuentran dentro del área de influencia directa del proyecto. Sin embargo, el CAH realizó capacitaciones en Educación Financiera a nivel nacional, que alcanzaron a más de 23.000 personas.

En cuanto al objetivo específico del proyecto de cooperación, el panorama que se presentaba en septiembre de 2018 en comparación con la situación inicial (diciembre de 2015) era el siguiente:

16,88 %

La cartera de clientes vigentes en los CAC vinculados al proyecto aumentó 16,88 %, pasando de 12.472 a 14.577 personas, de las cuales 9.827 son varones y 4.750 son mujeres.

La cantidad de mujeres clientes vigentes en los CAC vinculados al proyecto aumentó al 33 %, mientras que en diciembre de 2015 era de 32 %.

33 %

54,6 %

De los 1.326 nuevos clientes, el 54,6 % son mujeres, cantidad que supera ampliamente el objetivo fijado de 35 %.

Capacidades técnicas de los funcionarios

Con la implementación del proyecto, se logró establecer el plan de acción de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas del CAH; se aprobaron un plan y un manual de capacitación de funcionarios en inclusión y educación financiera; se hicieron encuestas para medir el nivel de los conocimientos de los funcionarios; se incorporaron indicadores para medir el desempeño de los funcionarios, y se realizaron 30 talleres dirigidos a funcionarios del área de influencia del proyecto.

El CAH cuenta ahora con una plataforma de capacitación virtual para funcionarios con el módulo de Inducción y Reinducción, materiales didácticos, Manual de Crédito actualizado, Material de Consulta sobre legislaciones vigentes y un Manual de Capacitación para el módulo de Inducción y Reinducción y el módulo de Administración de créditos, riesgos y procesos informáticos. Además, tiene un Manual de Procedimiento de Inducción y Reinducción.

Oferta crediticia pública para productores rurales

A los nueve productos financieros que existían en febrero de 2016 (Proagro, Mercadeo, Mujer Emprendedora, Juventud Emprendedora, Banca Comunal, EPA Reinversión, Factoring, Inversión Productiva y Reestructuración), se incorporaron ocho más durante la ejecución del proyecto, que son: Turismo Rural, Po Joasa, Ñepyrurã, Producción Pecuaria Inclusiva Articulada, Producción Pecuaria Inclusiva Articulada Línea Verde, CAHprinos, CAHprinos Línea Verde y Mbareterã.

Para medir la satisfacción del cliente en relación con los productos y servicios, durante el año 2018 se instalaron buzones de sugerencias en los CAC que fueron parte del proyecto, se realizaron encuestas y se adoptó un sistema informatizado de evaluación de las mismas.

En cuanto a materiales de apoyo sobre administración de crédito y manejo de riesgos, se actualizó el Manual de Crédito, que incluye noveda-

des en cuanto a la metodología de categorización de clientes. Actualmente el cliente del CAH se encuentra dividido en categorías de acuerdo con su comportamiento de pago. Aparte de facilitar a los asesores de crédito la gestión de análisis, también ofrece al buen cliente ventajas como el acceso directo a créditos preaprobados. Esta herramienta, acompañada de modernas plataformas de Control de Gestión de Crédito y Riesgo adquiridas en el 2018, permitió una mayor descentralización del análisis y la aprobación de las solicitudes de créditos, lo que a su vez generó una reducción significativa del tiempo de respuesta a las solicitudes.

Aliados y administración de créditos

La situación actual de los resultados esperados 3 y 4, que se refieren a los esfuerzos conjuntos entre el CAH y otras instituciones para fomentar la inclusión financiera y el mejoramiento de la administración de los créditos por parte de los usuarios, son temas que se abordan en el siguiente capítulo por estar estrechamente relacionados con los esfuerzos hechos en materia de educación financiera (ver «Impacto en los clientes» e «Impacto de las iniciativas interinstitucionales»).



www.shutterstock.com/Por Billion Photos

El Programa de Educación Financiera del CAH

Una vez aprobado el Proyecto CAH-JICA de Fortalecimiento Institucional para la adecuada Inclusión Financiera de los productores rurales, el equipo ejecutor del proyecto analizó la metodología más apropiada para la implementación del Programa de Educación Financiera del CAH.

El Programa se inició como un plan piloto en los doce Centros de Atención al Cliente del CAH que formaban parte del proyecto, y se estableció como meta capacitar al 15 % del total de clientes vigentes de estos CAC, lo que suponía unas 2.640 personas. Estos CAC se encuentran ubicados en Paraguarí, Villarrica, Coronel Oviedo, María Auxiliadora, Caazapá, San Estanislao, Ybycuí, Santa Rita, Guajayví, Acahay, General Aquino y Capitán Miranda.

Convertidos en educadores

El siguiente paso fue seleccionar, entre los 450 funcionarios del CAH, a aquellos que pudieran asumir la responsabilidad de dar la capacitación. Se enviaron cuestionarios a funcionarios que estaban trabajando en las oficinas del CAH localizadas en distintas partes del país, con el objetivo de evaluar sus conocimientos sobre finanzas y, sobre todo, averiguar si estaban dispuestos a actuar como capacitadores en Educación Financiera de sus clientes. De este modo, fueron elegidos 37 funcionarios como capacitadores en Educación Financiera del CAH y recibieron un entrenamiento especial sobre los conceptos financieros y la metodología a ser utilizados en las charlas y talleres de educación financiera orientados a los clientes del CAH. Este proceso de formación fue certificado por la ENIF. De los 37 capacitadores, 17 participaron de una visita técnica de cinco días al Banco Agrario de Colombia, con el objetivo de conocer mejor las experiencias de ese país en términos de promoción de la inclusión y la educación financiera.

Al encuentro de los clientes

Los talleres de capacitación se podían realizar en los centros del CAH, que cuentan con espacios y facilidades necesarias para actividades como esta, de hecho muchos de los talleres se dieron allí. Pero si se quería llegar a todos los clientes del CAH, había que ir a su encuentro.

Equipados con proyector, pantalla, sillas, láminas y suficientes copias de folletos y otros materiales de apoyo para los clientes, los 37 capacitadores salieron al campo dispuestos a comunicar nociones básicas sobre finanzas a los productores y microemprendedores rurales. Fue así que las charlas y los talleres de Educación Financiera se realizaron en capillas, casas de productores, salones municipales, escuelas, locales de comités de productores, cooperativas, universidades y ferias.



Nuevo material didáctico

Antes de iniciarse el Programa de Educación Financiera, en el CAH habían tomado la precaución de probar el uso de la *Guía de Educación Financiera para Jóvenes y Adultos, "contexto rural y urbano"*, elaborado por todas las instituciones que forman parte de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENIF). Durante el desarrollo de los talleres piloto, los capacitadores se dieron cuenta de que la guía resultaba muy larga y compleja para los productores y microemprendedores rurales. Era muy útil para el capacitador, pues contenía la información que debía comunicar y algunas indicaciones metodológicas, pero inapropiada para el público al que iba dirigida la educación. ¿La razón? Casi el 70 % de los clientes del CAH tenía solo estudios primarios.

Debido a esta experiencia, se decidió hacer una adaptación del material, que dio como resultado un folleto de 36 páginas titulado *Educación Financiera para los Clientes del Crédito Agrícola de Habilitación*. Este nuevo material didáctico contenía, en forma resumida, los módulos de la guía elaborada por la ENIF: meta financiera, presupuesto, ahorro y crédito, y unas páginas adicionales dedicadas a los temas de protección al consumidor y seguro.

A lo largo de la implementación del Programa de Educación Financiera se fueron elaborando otros materiales educativos que se utilizaron en los talleres y charlas, entre los que podemos citar:

- volantes, afiches y banners sobre protección al consumidor,
- alcancías de cartón para la promoción del ahorro,
- calendarios con conceptos financieros,
- cuaderno de ejercicios *Hagamos nuestro presupuesto*,
- láminas didácticas con conceptos financieros,
- agendas para los capacitadores y
- volantes sobre diferentes temas financieros.

Además de estos materiales impresos, se produjeron audiovisuales (testimoniales y dibujos animados) sobre los conceptos de metas financieras, presupuesto, crédito, ahorro, protección al consumidor y seguro, que serán utilizados en futuros talleres de capacitación y proyectados en

los televisores donados por la JICA instalados en los 12 Centros de Atención al Cliente del CAH del área de influencia del proyecto. La intención es que los clientes y potenciales clientes del CAH puedan refrescar la memoria sobre lo aprendido en los talleres, cada vez que acuden a solicitar o retirar un nuevo crédito.

Con el mismo objetivo de continuar el aprendizaje, se elaboraron materiales educativos para ser difundidos constantemente a través de las redes sociales.

Materiales educativos



Rotafolio sobre Educación Financiera.



Cuaderno de ejercicios
Hagamos nuestro presupuesto.



Calendario con conceptos financieros.



Alcancías para la promoción del ahorro.

Afiches.



Volantes sobre diferentes temas financieros.



Materiales educativos



Materiales sobre diferentes temas financieros para difusión en redes sociales.



De dos días a cuatro horas

Al principio, considerando la cantidad de contenidos a desarrollar durante las charlas y talleres de Educación Financiera para clientes, se pensó que lo mejor era distribuirlos en dos días: meta financiera y presupuesto en uno, y crédito, ahorro y protección al consumidor en otro.

Pero pronto los capacitadores se dieron cuenta de que los productores no tenían mucho tiempo disponible para asistir a los encuentros: aparecían el primer día aunque ya no al siguiente o venían solo el segundo día. Ante esta situación, se tomó la decisión de hacer un solo encuentro de cuatro horas, un poco más largo que al inicio (cada jornada duraba dos horas), pero que permitía desarrollar todos los temas de una vez. Con este cambio se buscó asegurar que nadie se quedara con la capacitación a medias.

Para adaptar los contenidos a una sola jornada, se tuvieron que revisar los lineamientos sobre cómo dar las capacitaciones, suprimir algunos ejercicios prácticos y concentrarse en transmitir todos los temas principales. Los funcionarios que tenían a su cargo las capacitaciones tuvieron oportunidad de autoevaluar su trabajo durante el proceso y de proponer ajustes en la metodología. En algunos casos, por ejemplo, se dieron cuenta de que los temas aburrían, no resultaban interesantes o relevantes para el público, entonces introdujeron pequeñas adaptaciones del programa según el grupo que recibía la capacitación.

La exposición, las explicaciones y la interacción entre instructor y participantes se hicieron principalmente en guaraní, mientras que los materiales utilizados fueron elaborados en castellano. Esto responde a la realidad de que los clientes utilizan casi exclusivamente el guaraní en la comunicación oral, pero saben leer y escribir en español.

Nuevas alumnas y alumnos

El Programa de Educación Financiera del CAH estaba dirigido a clientes vigentes del CAH, a clientes con créditos cuyos vencimientos estaban próximos y a clientes de productos de inclusión financiera (mujeres, jóvenes y clientes reestructurados).

Con los cambios experimentados en el sector rural, el concepto de ruralidad también fue transformándose: la gente que vive en áreas rurales ya no solo se dedica a la agricultura o ganadería, sino a otro tipo de actividad, como el comercio o microemprendimientos. El CAH se fue adaptando a las nuevas realidades para ofrecer créditos también a pequeños emprendimientos y sectores muy vulnerables, que antes no podían acceder a un préstamo. Se crearon productos inclusivos como, por ejemplo «Mujer Emprendedora», «Juventud Emprendedora», «Banca Comunal», como medidas de inclusión financiera. La educación financiera debía llegar también a estos nuevos clientes.

Se realizaron esfuerzos para promocionar los productos financieros dedicados a mujeres, para captar clientas y para que cada una de ellas recibiera educación financiera.

De boca en boca

Muy pronto se corrió la voz de que el CAH estaba ofreciendo interesantes talleres de educación financiera a sus clientes, y esto despertó el interés de otras instituciones y organizaciones —algunas de las cuales ya eran aliadas del CAH en proyectos anteriores— que también tenían la necesidad de capacitar en temas financieros al público con el que trabajan.

A partir de entonces, se decidió incluir siempre en los convenios firmados entre el CAH y otras instituciones (los aliados) una cláusula que establece que el CAH brindará capacitación en educación financiera. Los 14 nuevos convenios firmados desde el inicio del Proyecto JICA-CAH (febrero de 2016) contienen esta cláusula.

Capacitación continua

Las metas en cuanto a la cantidad de personas capacitadas se alcanzaron antes de la culminación del Proyecto. No obstante, el CAH siguió brindando capacitación a nivel nacional y llegó a más de 23.000 clientes. Actualmente las capacitaciones en educación financiera dictadas por funcionarios del CAH no solo van dirigidas a clientes, sino también a aquellas personas asistidas técnicamente por las instituciones aliadas, quienes forman parte de la cartera de potenciales clientes del CAH.

El CAH tiene la visión de seguir fomentando la educación financiera en el sector rural, y el Programa de Educación Financiera continuará más allá de la culminación del Proyecto CAH-JICA de Inclusión Financiera. A partir de febrero 2019, empezarán nuevamente los talleres en todo el país y, esta vez, los 37 funcionarios formados como capacitadores en Educación Financiera tendrán la responsabilidad de entrenar a otros funcionarios de la institución para que puedan continuar con la labor de impartir educación financiera a los clientes del CAH.

Se está viendo también la posibilidad de dar nuevas capacitaciones a los clientes que ya asistieron a los talleres, pero que están solicitando nuevos créditos. Lo que se busca es que los clientes reciban más de una capacitación, para reforzar los conceptos aprendidos.

Impacto en los clientes

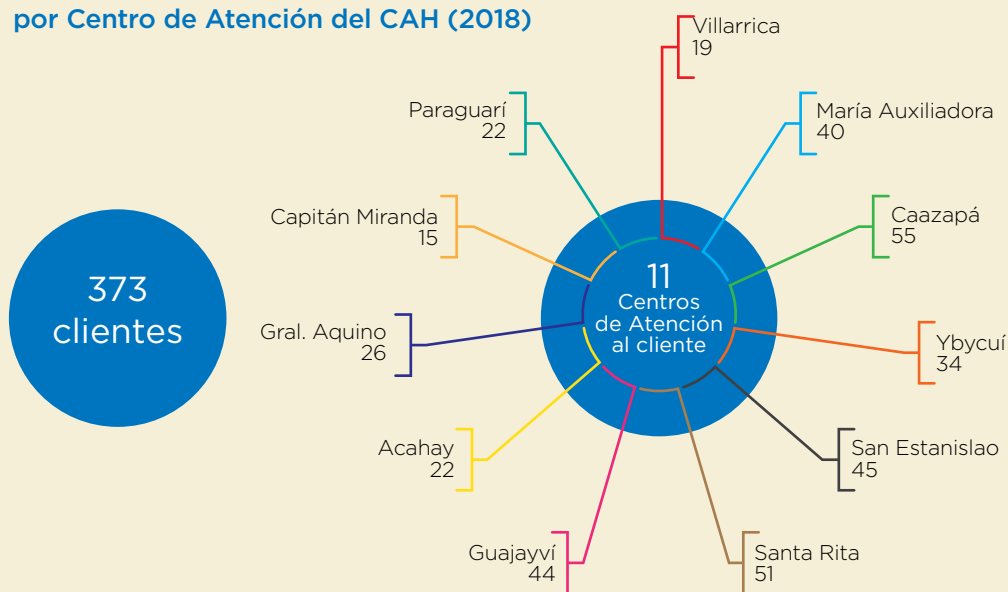
¿Ha cambiado algo en los clientes del CAH desde el inicio del Proyecto? ¿Han influido en sus prácticas financieras recientes los nuevos conocimientos adquiridos?

Para intentar responder estas preguntas, en noviembre de 2018, los asesores del CAH realizaron una nueva encuesta a sus clientes con las mismas preguntas que les habían formulado antes de empezar la campaña de educación financiera, en 2017.

Los clientes completaron el cuestionario cuando acudieron al Centro de Atención a pagar sus cuentas o solicitar nuevos créditos.

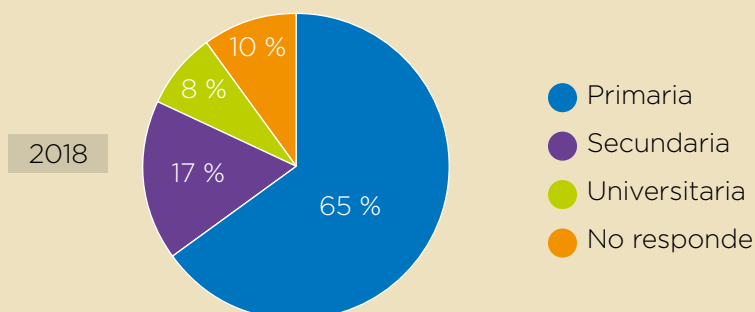
La encuesta base (2017), había sido aplicada en 12 Centros y a 851 clientes. Pero en la realizada casi al finalizar el proyecto, se trabajó con una muestra compuesta por 373 clientes en total, en 11 de los 12 Centros afectados al plan piloto. A continuación, se exponen los resultados de ambas encuestas.

Cantidad de encuestas por Centro de Atención del CAH (2018)



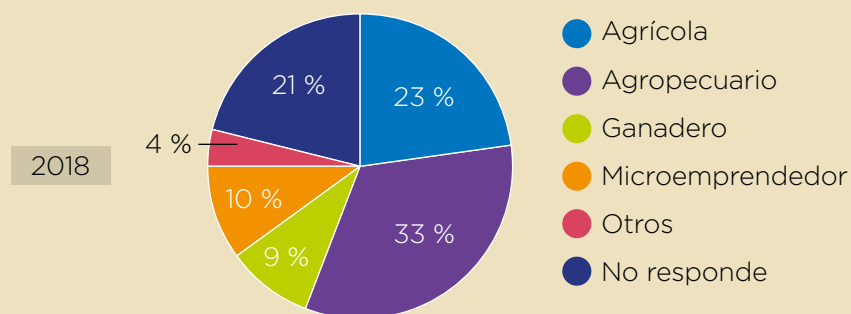
Escolaridad

65 % de los encuestados ha realizado solo la primaria (completa o incompleta); 17 % ha llegado a la secundaria, 8 % ha tenido educación de nivel terciario y 10 % no contesta. El perfil de los encuestados en el 2017 era similar, con 67 % con educación primaria, 17 % secundaria y 6 % universitaria.



Actividad

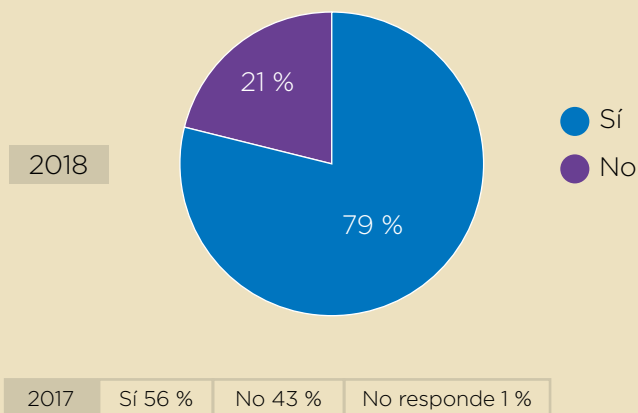
Los clientes encuestados se dedican principalmente a la agricultura y ganadería (33 %), solo a la agricultura (23 %), microemprendedores (10 %), solo a la ganadería (9 %), otras actividades (4 %) y no contesta (21 %).



2017	Agropecuario 29 %	Agrícola 26 %	Microemprendedor 8 %	Ganadero 11 %
	Otros 7 %	No responde 19 %		

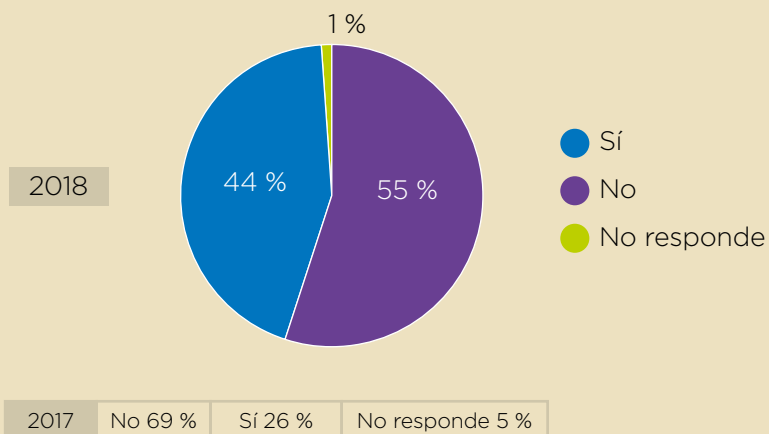
Ingresos mensuales

El 79 % sabe cuánto es su ingreso mensual, mientras un 21 % no sabe cuánto gana al mes. La diferencia respecto de la situación al inicio del proyecto es notoria: solo 56 % sabía cuánto ganaba.



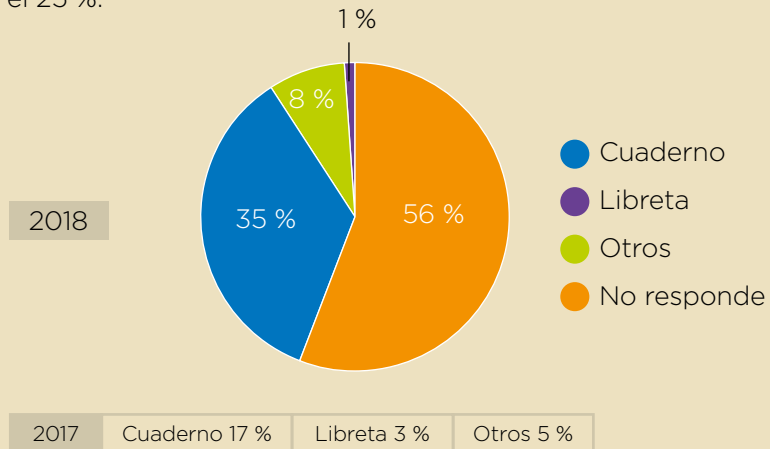
Presupuesto

El 55 % de los encuestados no realiza ningún registro de sus ingresos y gastos, un 44 % sí lleva un presupuesto y el 1 % no responde. Antes de las capacitaciones, era mucho mayor la cantidad de personas que no tenía un presupuesto: el 69 %.



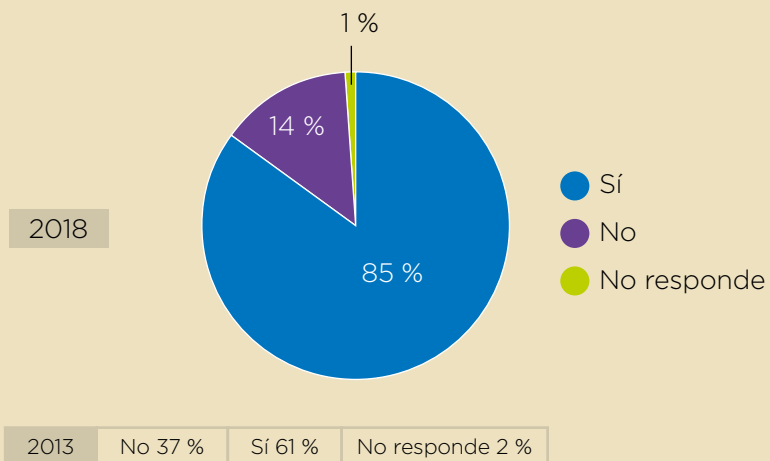
Registro de ingresos y gastos

De los que llevan un registro de sus ingresos y gastos, el 35 % lo hacía en un cuaderno, el 1 % en una libreta y el 8 % de otras formas. En el 2017, los que decían llevar algún tipo de registro escrito sumaban solo el 25 %.



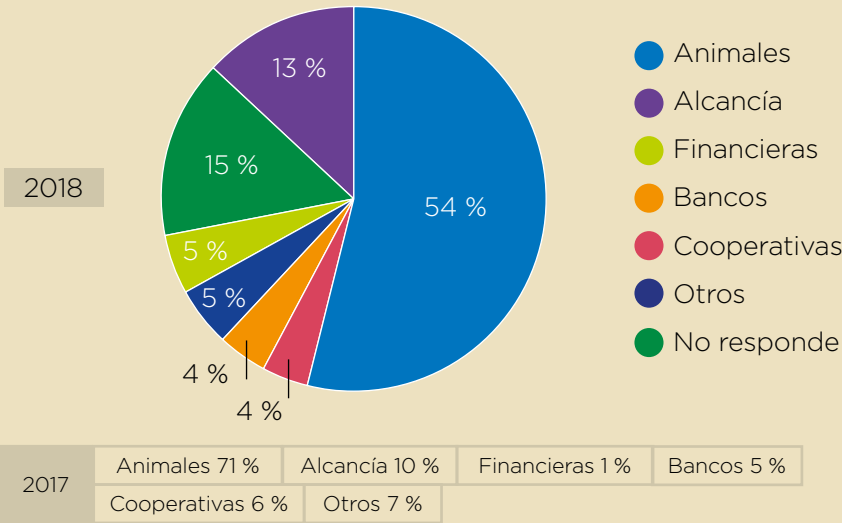
Ahorro

El 85 % de los encuestados tiene ahorros, el 14 % no ahorra y el 1 % no contestó. Se nota un notable incremento de gente que declaró tener ahorros: de 61 % se pasó a 85 %.



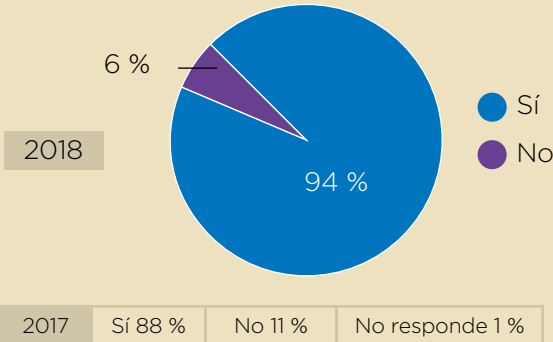
Cómo ahorran

De los que respondieron que tienen ahorro, el 54 % ahorra con animales, 13 % pone el dinero en una alcancía, 5 % ahorra en financieras, 4 % en bancos, 4 % en cooperativas, 5 % en otros y 15 % no responde. La forma de ahorrar también cambió: en el 2017 había más gente que ahorra en animales y en alcancía; y solo 1 % tenía ahorros en una financiera.



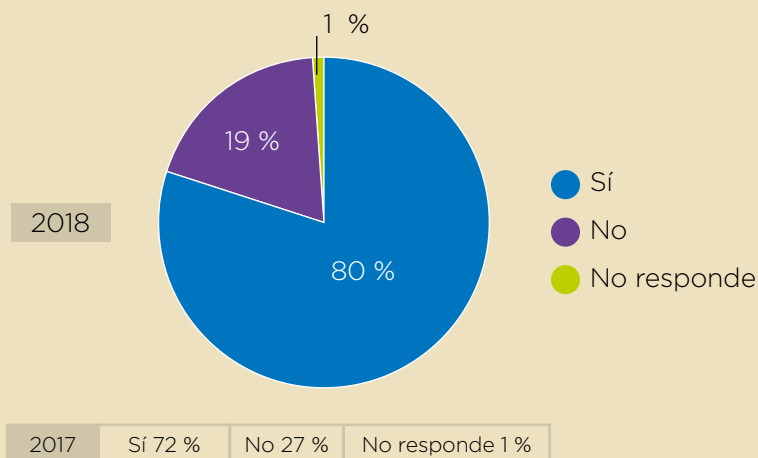
Conocimiento de instituciones que ofrecen créditos

El 94 % de los encuestados conoce otras instituciones financieras además del CAH y el 6 % dice que no conoce. Antes de las capacitaciones, menos clientes (88 %) tenían conocimientos sobre instituciones, distintas al CAH, que ofrecen créditos.



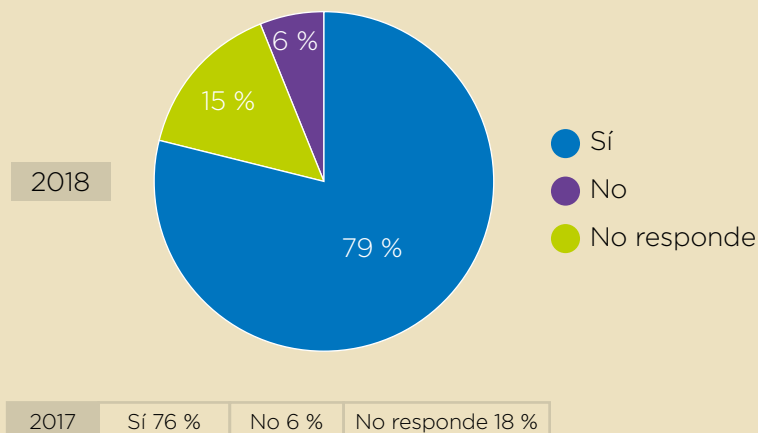
Uso del servicio de créditos de otras instituciones

El 80 % de los que conocen otras instituciones oferentes de servicio financiero declaró haber retirado un préstamo de estas, 19 % no tomó ningún crédito de otra institución financiera además del CAH y 1 % no contesta. Al principio del Proyecto, era menor el porcentaje de clientes que habían tomado créditos de otras instituciones.



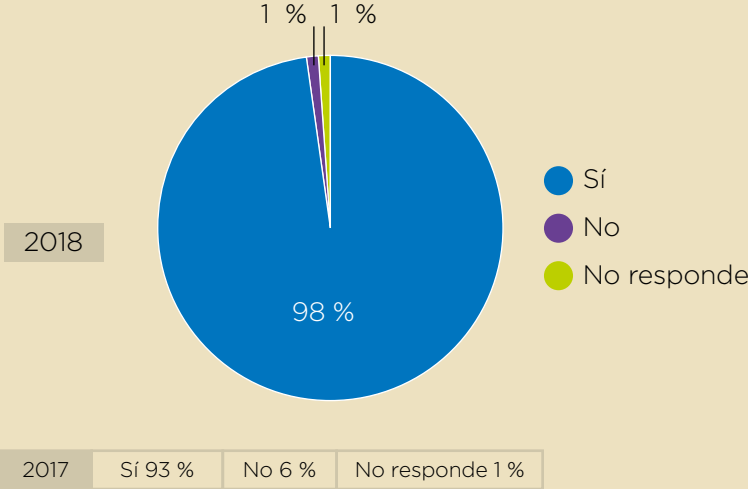
Posibilidad (capacidad) de pago

El 79 % de los que retiraron créditos de otra institución financiera dice que antes de hacerlo pensó si podría pagarlo, el 6 % no lo pensó y el 15 % no responde.



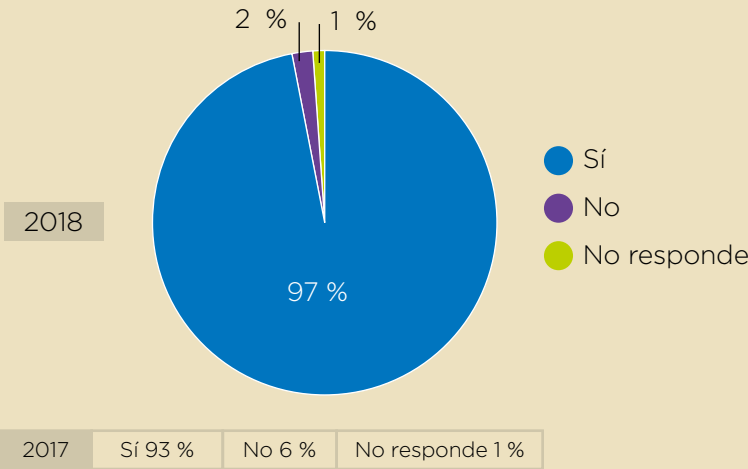
Uso del servicio de crédito del CAH

El 98 % ya retiró un crédito del CAH, el 1 % aún no y el 1 % no responde. El año anterior, el número de personas con crédito del CAH era un poco menor.



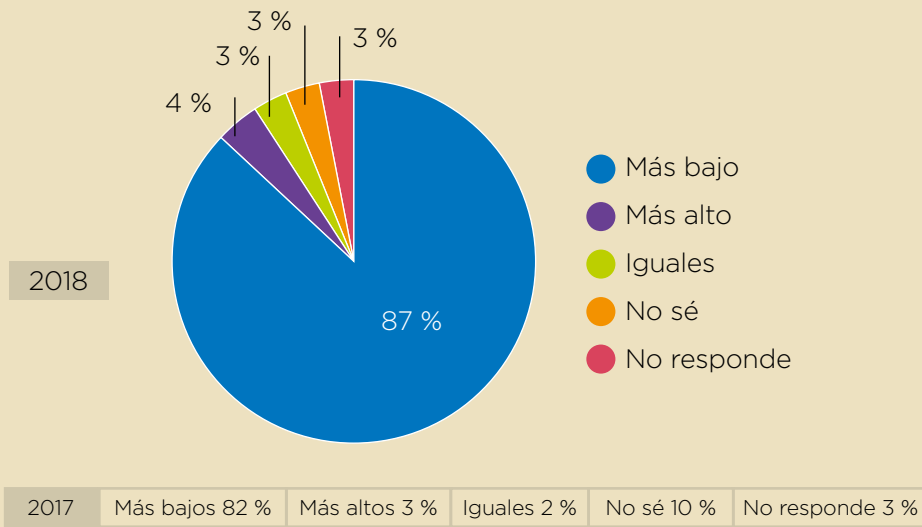
Información sobre la tasa de interés de créditos del CAH:

El 97 % conoce el valor de la tasa de interés, el 2 % no lo conoce y el 1 % no contesta. Se nota un mayor conocimiento sobre las tasas de interés en relación con la anterior encuesta.



Comparación entre la tasa de interés del CAH y de otras instituciones

El 87 % respondió que la tasa de interés del CAH es más baja, 4 % dijo que es más alta, el 3 % dijo que es igual, el 3 % no sabe y el 3 % no contesta. En el 2017, el 10 % declaró que no sabía la diferencia entre las tasas de interés del CAH y las demás instituciones. El porcentaje se redujo al 3 % después de las capacitaciones.



Impacto de las iniciativas interinstitucionales

Desde que se iniciaron las capacitaciones en Educación Financiera del CAH, corrió la voz sobre su calidad y la buena recepción por parte de los clientes, lo que hizo que la demanda de talleres aumentara. Hay momentos del año en que es notoria la falta de funcionarios en las oficinas porque muchos de ellos están haciendo capacitación en Educación Financiera, ya que la totalidad de las capacitaciones solicitadas por las instituciones aliadas son realizadas.

Antes de iniciarse el Proyecto de cooperación CAH-JICA, ninguno de los convenios firmados entre el CAH y otras instituciones públicas y privadas contemplaba la educación financiera y únicamente 7 de los 22 convenios vigentes (firmados antes de este Proyecto), ya contaban con un componente de inclusión financiera. Sin embargo, cuando el proyecto se puso en marcha, se empezó a incluir una cláusula sobre educación financiera para los beneficiarios en todos los nuevos convenios. Además, la incorporación de las mujeres al sistema financiero formal se vio reflejado en la firma de 4 nuevos convenios: con la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR), el Ministerio de la Mujer (MM), Ciudad Mujer y un convenio de Emprendedurismo Juvenil.

A lo largo de dos años, 2.472 personas beneficiarias de los programas que llevan adelante las instituciones aliadas recibieron nociones básicas sobre finanzas en talleres organizados por el CAH. Se realizaron 19 capacitaciones a aliados estratégicos como el Ministerio de Desarrollo Social (MDS), el Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP), la Mesa de Emprendedurismo Juvenil Rural, el Ministerio de la Mujer, la Universidad Nacional de Asunción (UNA) y el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), entre otros.

El nuevo desafío que se le presenta al CAH es hacer institucional la oferta de educación financiera. La exitosa experiencia indica que es necesario que el CAH cuente con una dirección que se dedique de forma exclusiva a la tarea educativa, para responder a las diferentes solicitudes de capacitación (muchas de ellas con características especiales), y así lograr la sostenibilidad del Programa a lo largo del tiempo, lo que redundará en beneficio de la población.



Experiencias de los capacitadores

El 29 de noviembre de 2018 se reunieron en Asunción los 37 capacitadores en Educación Financiera del CAH que iniciaron el plan piloto con la JICA, para evaluar lo realizado y planificar las actividades futuras. A continuación, nueve de ellos relatan sus experiencias para que queden asentadas en este libro.

Seguidamente, se incluyen los testimonios de algunos clientes y, finalmente, los de representantes de algunas instituciones aliadas al CAH que recibieron capacitación en educación financiera

Un solo encuentro para que todos asistan



Ing. Agr. Enrique Albi Paiva Riveros
Cargo: Jefe de Centro de Atención al Cliente
Oficina: CAC Caazapá

Mg. Juana Griselda Torres
Cargo: Auxiliar de Coordinación de Cartera
Oficina: Gerencia de Servicios Zona Centro

El ingeniero Paiva y la magister Juana Torres son capacitadores en educación financiera desde que se inició el Programa de Educación Financiera en febrero de 2017. Hasta finales del 2018, realizaron un total de 45 talleres y capacitaron a 600 personas aproximadamente, en el departamento de Caazapá (Caazapá, Coronel Maciel, Moisés Bertoni, 3 de Mayo y San Juan Nepomuceno); en el departamento de Guairá (Villarrica, Iturbe, Itapé, Coronel Martínez y Mbocayaty), y en el departamento de Caaguazú (Coronel Oviedo, Calle Itacurubí, Sarocaró, La Pastora y otras localidades).

Para convertirse en capacitadores del CAH, estos funcionarios pasaron por una evaluación de conocimientos sobre finanzas y por un entrenamiento, pero ambos creen que lo más importante es el compromiso del capacitador, que muchas veces debe dar las charlas en condiciones muy precarias, llegar hasta lugares de difícil acceso y estar dispuesto a salvar imprevistos, como la falta de electricidad, por ejemplo.

Pequeños productores

Sus clientes son personas de entre 40 y 45 años de edad, de ingresos bajos, con educación primaria y que solicitan préstamos de hasta 10 millones porque son pequeños productores. En general, los varones se dedican a la producción de caña de azúcar, mandioca, huerta comercial y ganadería vacuna y porcina. Las mujeres crían cerdos y gallinas, producen huevo o leche, tienen huerta, procesan harina de maíz, tienen cigarrería o se dedican a la costura. También hay jóvenes entre los clientes, aunque son una minoría.

Adaptación a las necesidades del grupo

Conforme a la metodología inicial del Programa de Educación Financiera, las charlas y talleres se hacían en dos o tres jornadas de capacitación, para poder abordar los temas con mayor profundidad. Pero pronto se dieron cuenta de que varios de los participantes acudían solo al primer encuentro, y se quedaban con una formación incompleta. Por lo tanto, los capacitadores decidieron desarrollar los cinco módulos en una única jornada. Si el grupo manifestaba predisposición e interés, lograban hacer un ensayo de presupuesto en grupos y una plenaria. Los talleres concluían con una evaluación oral, siguiendo un cuestionario previamente elaborado, en la que se valoraban los temas, la relevancia de la información, su utilidad y también otros aspectos como el lugar y el horario del encuentro y hasta el refrigerio que se había servido.

En las capacitaciones, utilizaron todos los materiales didácticos elaborados por el CAH y el equipamiento básico, como una notebook, un proyector y un parlante.

Los temas: presupuesto, capacidad de pago y ahorro

Se puede afirmar que los tres temas que generaron mayor interés entre los participantes de los talleres fueron: presupuesto, capacidad de pago (incluido en el módulo sobre crédito) y ahorro. Este último atrajo particularmente la atención de las mujeres.

En general, los capacitadores no observaron ninguna dificultad de comprensión de los contenidos por parte de los asistentes al taller.

Buena recepción

Torres y Paiva observaron que los clientes demuestran puntualidad en el pago de sus préstamos y tienen baja morosidad. Pero creen que no se puede esperar que después de participar del taller las personas empiecen a aplicar inmediatamente lo aprendido. La buena recepción que tuvieron los talleres entre los productores hizo que se corriera la voz y que otras instituciones o grupos de productores del lugar se acercaran al CAH para solicitar la capacitación.

Lo más importante es el compromiso del capacitador, que muchas veces debe dar las charlas en condiciones muy precarias.

Lo que mejor funciona es la charla amena

C. P. Julio César Lugo Martínez
Cargo: Jefe de Centro de
Atención al Cliente
Oficina: CAC Guajayví

Lic. Lilian Karina Echeverría
Florenciañez
Cargo: Asesora de clientes
Oficina: CAC Guajayví



Liliana Echeverría, licenciada en Administración, y Julio César Lugo, contador público, se integraron al grupo de capacitadores en Educación Financiera como los demás, desde el inicio del Programa. Al aceptar el desafío de esta tarea educativa, recibieron una preparación especial que brindó la ENIF para poder llevar adelante los talleres. Su zona de acción abarcó Guajayví y compañías cercanas, Yrybucú y Maracaná.

Capacitaron a unas 260 personas, dedicadas a la producción de mandioca, sésamo, maíz y poroto, que tienen fincas de 3 o 4 hectáreas e ingresos bajos, de 20 a 30 millones de guaraníes por año.

Adultos con estudios primarios

La edad de los participantes está entre 30 y 50 años, no muy jóvenes. Si bien los temas no parecieron resultarles particularmente difíciles de comprender, el momento, de escribir sí fue un problema, pues muchos de ellos solo cursaron hasta la escuela primaria. Esta dificultad para escribir es también la razón por la cual no llevan registro de sus gastos e ingresos ni elaboran presupuestos.

Para dar los talleres, Liliana y Julio César utilizaron todos los materiales didácticos y el equipamiento disponible, especialmente el proyector. Al principio seguían a rajatabla las indicaciones que habían recibido sobre cómo organizar y desarrollar cada taller, pero luego se dieron cuenta de que lo que mejor funcionaba era la charla amena e informal que se iniciaba con un refrigerio.



Más interés de las mujeres

En general, las mujeres demostraron mayor interés en la educación financiera. Asistieron a las charlas, siguieron el desarrollo y se concentraron en la actividad. En cambio, muchas veces, los varones parecían más interesados en aprovechar la presencia de los funcionarios del CAH para hacer preguntas sobre sus casos particulares, y eso hizo que la conversación se desviara hacia otras cuestiones durante el taller.



La meta financiera

De todos los temas abordados en las capacitaciones en Educación Financiera, uno que generó gran interés entre los participantes fue el presupuesto: la gente se da cuenta de su importancia y quiere aprender a hacerlo. Otro fue el de la meta financiera: los participantes salieron de los talleres con la idea de que una meta es un sueño posible de alcanzar si se sabe cómo y si se planifica.

El ahorro, la resistencia

Sin embargo, un tema que produjo resistencia –a veces hasta enojo– es el ahorro. Los productores reclamaban que es imposible ahorrar cuando apenas tienen ingresos para subsistir. Cuando se llegaba a este punto, con frecuencia afloraban las quejas sobre la falta de asistencia técnica, los bajos precios de los productos agrícolas, las dificultades en la comercialización y la pobreza en la que viven.

Más talleres

Lugo y Echeverría observan que los productores que asisten a los talleres de Educación Financiera salen, en general, motivados a tener en cuenta lo aprendido a la hora de utilizar sus créditos. Pero creen que el impacto de la capacitación no se puede evaluar después de una única jornada. Para ellos, son necesarios varios encuentros. Sin embargo, manifestaron que los clientes con quienes trabajan han mejorado en la puntualidad del pago y en la baja morosidad, pero no pueden afirmar si esto se debe a las nociones elementales de finanzas aprendidas en los talleres.

Los participantes salieron de los talleres con la idea de que una meta es un sueño posible de alcanzar si se sabe cómo y si se planifica.

Hay que adaptarse al público



C. P. Oscar Andrés Ferreira
Cargo: Coordinador de
Comercial de Cartera
Oficina: Gerencia de Servicios
Zona Centro Sur

Ing. Agr. Wilder Joel Bogado Orrego
Cargo: Coordinador de
Gestión de Cobranzas
Oficina: Gerencia de Servicios
Zona Sur Este

Oscar Ferreira, contador público, y Wilder Bogado, ingeniero agrónomo, tuvieron a su cargo los talleres de capacitación en Educación Financiera dirigidos a instituciones aliadas, entre las que se pueden citar municipalidades, el Viceministerio de Ganadería, la Facultad de Ciencias Veterinarias, asociaciones de productores de leche, la Secretaría de Acción Social y la Secretaría de la Juventud. Trabajaron principalmente en María Auxiliadora (Itapúa) y la ciudad de Paraguari.

Ambos son docentes universitarios, además de funcionarios del CAH.

Adultos, cónyuges y estudiantes

Los participantes de los talleres que estuvieron a su cargo fueron en general, adultos de 30 a 40 años de edad, hombres y mujeres en similar cantidad, que se dedican a actividades agropecuarias y poseen niveles de ingresos medios y bajos. También trabajaron con grupos con caracterís-

ticas especiales, por ejemplo, con la Secretaría de la Juventud, llegaron a jóvenes universitarios y estudiantes de bachillerato, y con la Secretaría de Acción Social, brindaron educación financiera a líderes de las comunidades y a cónyuges de clientes.

Guaraní y castellano

El guion básico de la capacitación en Educación Financiera fue adaptado según el público. En el caso del trabajo con adultos, siguieron la modalidad de taller, es decir, una clase dinámica, participativa, donde recurrieron a ejemplos prácticos de la vida cotidiana. Pero en universidades y colegios, donde el público era mayoritariamente joven y numeroso, acostumbrado al ambiente académico, brindaron charlas. En ambos casos, utilizaron los materiales a disposición: folletos, proyecciones, etcétera. Con los adultos, se comunicaron en guaraní o jopara y con los estudiantes, en castellano.

Presupuesto y ahorro

De los cinco módulos en que está organizada la capacitación financiera, dos son los que más interés generaron: presupuesto y ahorro. La gente quería saber cómo se registra un ingreso y un egreso, qué porcentaje de sus ingresos debe guardar y, sobre todo, cómo hacer para ahorrar cuando nada sobra.

El tema del ahorro provocó tanto interés como enojo en la gente. Ferreira recuerda un taller que dio en Arroyos y Esteros, donde un participante ofuscado le preguntó si era extranjero y por eso no sabía de las condiciones miserables en que vivía la gente en el país, que hacían inconcebible el ahorro. Bogado tuvo experiencias similares al trabajar con mujeres beneficiarias del programa Tekoporã. En esos casos, el desafío de los capacitadores fue transmitir la idea de que ahorrar no es guardar lo que sobra, sino reservar parte de los ingresos.

La clasificación de gastos, cómo hacer para salir de un problema financiero y las diferencias en las tasas de interés entre una institución financiera y otra son cuestiones que también generaron muchas preguntas durante las capacitaciones.

Puntualidad en el pago

Los primeros resultados de las capacitaciones son la puntualidad en el pago y la baja morosidad de los clientes. Algunas personas, luego de participar del taller o la charla, manifestaron que empezaron a llevar registros de ingresos y egresos, intentaron hacer presupuestos y se animaron a ahorrar. Bogado cree que las mujeres demostraron mayor interés en aprender y participaron más activamente.

La gente quería saber cómo se registra un ingreso y un egreso, qué porcentaje de sus ingresos debe guardar y, sobre todo, cómo hacer para ahorrar cuando nada sobra.

Repito la capacitación cada vez que un cliente solicita un nuevo crédito

Ing. Agr. Francisco
Ranoni Fernández
Cargo: Jefe de Centro de
Atención al Cliente
Oficina: CAC Acahay



Francisco Ranoni, especialista en microfinanzas y riesgo, es jefe de uno de los Centros de Atención al Cliente del CAH y un gran conocedor de los productores de la zona donde trabaja hace seis años. En dos años, dio 20 talleres de capacitación en Educación Financiera a unos 300 clientes, en las ciudades de Paraguarí, Acahay, La Colmena, Tebicuary, Tebicuarymí, Borja y Ybycuí.

Productores agropecuarios y panaderías

Los productores de la zona que recibieron capacitación son personas de 40 a 50 años, que poseen solo estudios primarios, se dedican a la horticultura, pequeña ganadería, fruticultura y cultivo orgánico de caña de azúcar y tienen un ingreso anual medio de 12 millones de guaraníes. Los créditos que obtienen son de hasta 25 millones de guaraníes pagaderos en cinco años. Predominan los hombres, aunque el número de mujeres productoras está en crecimiento. Muchas de las mujeres que son clientes del CAH tienen panaderías, confiterías o se dedican a la artesanía.

Capacitación por crédito

Los talleres se hicieron en casas particulares, oratorios, locales de comités de productores y en las municipalidades, pero al final se vio que el lugar más apropiado era la oficina del CAH, que cuenta con un espacio grande con tinglado. Allí se organizaban las jornadas de manera tal que coincidieran con el día del retiro de los créditos solicitados: se estableció que el requisito para retirar el crédito fuera participar de la capacitación en Educación Financiera.

Asegurar la participación

En los encuentros, buscaba que la gente se sintiera a gusto, contenta, por eso siempre incluía un refrigerio. Para asegurar la participación disponía las sillas en círculo. La comunicación fue en guaraní, pues hasta la gente que vive en los centros urbanos, donde se utiliza habitualmente el castellano, prefirió que la capacitación fuese en guaraní.

Educación permanente

De entre los temas básicos de Educación Financiera, los que más interés generaron entre los participantes fueron: presupuesto (se habló mucho sobre la necesidad de elaborar presupuestos), crédito (en particular, la calificación de los clientes) y ahorro.

Para Ranoni, la educación es un trabajo constante que no puede agotarse en los talleres de capacitación, sino que se debe repetir cada vez que los clientes solicitan créditos. Cuando acuden al Centro de Atención del CAH, Ranoni repasa con los clientes los conceptos financieros básicos, les hace leer detenidamente el contrato y les aclara las dudas.

Baja morosidad

Al final, los resultados se reflejan en la responsabilidad financiera de los clientes, con pagos puntuales y baja morosidad.

La educación financiera también hace que mejore la producción, el negocio y la vida, en general. Ranoni recuerda el caso de una persona que se le acercó un día para agradecerle por la capacitación, pues los conceptos aprendidos le permitieron a ella y a toda la familia hacer más eficientes y rentables sus actividades. Se trata de una familia de Acahay, en la que cada miembro tiene una responsabilidad: la producción hortícola está a cargo de algunos de los hijos, el padre se encarga del transporte de la mercadería hasta el mercado de abasto, una de las hijas tiene un negocio de productos frutihortícolas y la madre es dueña de una despensa.

La educación es un trabajo constante que no puede agotarse en los talleres de capacitación, sino que se debe repetir cada vez que los clientes solicitan créditos.

Aplican lo que aprendieron



Francisco Méndez Villagra
Cargo: Jefe de Centro de
Atención al Cliente
Oficina: CAC Santa Rita

A lo largo de un año, Francisco Méndez, jefe del Centro de Atención al Cliente del CAH en Santa Rita, Alto Paraná, llevó nociones de educación financiera a 362 personas, de las cuales 248 eran varones, de una edad promedio de 50 años, con un ingreso mensual de 1.500.000 guaraníes. Al igual que sus colegas, participó de varias charlas y jornadas desde el año 2016, en Asunción, Misiones y en el exterior, en Chile, para formarse como capacitador en Educación Financiera.

Dinámica participativa

Los 15 talleres de capacitación de clientes que organizó en Santa Rita se realizaron en las comunidades donde viven los productores, en escuelas, capillas y casas particulares, para poder crear un ambiente agradable, casi familiar, donde los alumnos se sintieran a gusto. Los grupos eran de alrededor de 25 personas, dedicadas a la agricultura, pequeños tambos, engorde de ganado y feriantes.

Debido al nivel académico de los productores, que en su mayoría solo contaban con educación primaria, Méndez utilizó una dinámica participativa en la que la gente preguntaba y opinaba. Cuando hacía falta, recurría a ejemplos concretos de la vida cotidiana para explicar los temas. Toda la conversación se hizo en idioma guaraní.

Todo sobre el ahorro

Dos temas sobresalieron siempre en los encuentros: ahorro y presupuesto. Al principio, los participantes le reclamaban a Méndez: «¿Desde cuándo el pobre puede ahorrar!», pero después, a lo largo del taller, iban descubriendo que, en realidad, ahorrar es algo que siempre habían hecho. Les interesaba también saber cómo se hace para ahorrar en una institución financiera, cómo invertir mejor los créditos y qué tipos de créditos ofrece el CAH, entre otros temas.

El impacto de lo aprendido

Para dar un ejemplo del impacto que produce en la gente el aprender algunas nociones financieras, Méndez cuenta que, un día, al llegar a la casa de un productor, este le dijo: «El otro día apliqué lo que me enseñaste. Llegó un vendedor de electrodomésticos y me ofreció cuotas semanales bajas, pero de muy larga duración. Ahí agarré una calculadora y me encontré con que me iba a salir tres veces más caro que el precio normal, más o menos 300 % era el interés». Otro caso es el de un productor que realizó un trabajo para otro vecino y que invirtió lo que ganó en la compra de una cierta cantidad de ladrillos, porque tiene como meta ampliar su casa y piensa ir ahorrando de a poco en materiales.

Méndez aclara, sin embargo, que no todos los que participan del taller de educación financiera aprenden algo o lo llevan a la práctica, tal vez porque su nivel educativo es muy bajo o porque tienen problemas económicos y familiares que no están pudiendo resolver.

Se llega también a otra gente que aún no es cliente



Marlei Adriane Ludwig Becker
Cargo: Asesora de Clientes
Oficina: CAC María Auxiliadora

Marlei Ludwig, asesora del Centro de Atención al Cliente en María Auxiliadora, Itapúa, tuvo a su cargo la capacitación en Educación Financiera de 200 personas: 130 mujeres y 70 hombres, de 40 a 60 años, la mayoría con estudios primarios y algunos con secundarios, dedicados principalmente a la agricultura y que tienen ingresos mensuales muy por debajo del salario mínimo.

Materiales didácticos atractivos y fáciles

Tuvo a su cargo la organización de 14 talleres, que intentó fuesen muy prácticos y entretenidos, con preguntas y ejercicios prácticos, y que duraran como máximo tres horas cada uno. Utilizó los diferentes materiales didácticos proporcionados por el Programa, que fueron muy bien recibidos por los participantes, pues les parecían atractivos y fáciles de comprender. Los temas a los que concedió más tiempo, a pedido de los participantes, fueron presupuesto y ahorro. Tal vez la pregunta más formulada en los encuentros haya sido «¿Cómo hago para ahorrar?».

Madres interesadas

Ludwig es optimista sobre el efecto que los talleres de educación financiera producen en los clientes del CAH. Cree que sí captan la información, la comprenden y saben que es necesario tener un endeudamiento responsable. En algunos casos, el resultado positivo se ve en el pago puntual de los créditos. Además, cree que se está llegando a otra gente, que aún no es cliente del CAH, pero que asiste a las jornadas de capacitación porque tiene interés.

La experiencia más impactante para ella ocurrió durante el primer taller. Antes de empezar, dio una mirada general a su público y le impresionó comprobar la gran cantidad de mujeres que había. ¡Algunas habían acudido con sus bebés en brazos! Esa imagen, que se le quedó grabada, fue para ella una muestra de las enormes ganas de aprender que tienen las mujeres para poder mejorar su situación económica y la de sus hijos.

Antes de empezar, dio una
mirada general a su público y le
impresionó comprobar la gran
cantidad de mujeres que había.
¡Algunas habían acudido
con sus bebés en brazos!



www.shutterstock.com/Por Romolo Tavan

Experiencias de los clientes y los aliados del CAH

Elva Tomasa
Benítez de Marín



Mejorar la administración

Productora agropecuaria de Naranjo, compañía de Paraguarí, Elva (43) participó de tres jornadas de capacitación en Educación Financiera, por invitación de Eusebio Centurión, asesor del CAH, y movida por «la necesidad de aprender», según sus palabras.

Cree que lo aprendido hasta ahora, en especial sobre cómo elaborar un presupuesto y cómo ahorrar, ya le ayudó a mejorar su administración. Actualmente tiene un crédito para aumentar su producción, y está ahorrando en dinero y en animales (ganado vacuno y porcino).

De continuar la capacitación, le gustaría conocer más sobre plazos y tasas de interés y considera que es importante hablar más sobre la manera en que se puede lograr que los hijos se interesen más en las tareas productivas. Cree que es necesario enseñar a los hijos a trabajar en el campo y ayudar a los padres.



Ivanna
López

Empezar a ahorrar

A Ivanna (27), horticultora de Tava'i, compañía de Guajayvi, San Pedro, el taller de capacitación la motivó a empezar a ahorrar, para poder enfrentar cualquier imprevisto. Actualmente lleva un presupuesto mensual y el crédito que obtuvo recientemente está destinado a infraestructura, mano de obra e insumos. Le gustaría conocer más sobre todos los tipos de créditos que ofrece el CAH.

Erwin Brendler Leibacher



Afinar la forma de trabajar

Productor experimentado, Erwin (54) es cliente del CAH hace más de 20 años, pero en abril del 2018 participó del taller de capacitación en Educación Financiera que se realizó en la escuela de la colonia Jerusalén, distrito de Santa Rita, departamento de Alto Paraná, porque «siempre se puede aprender algo para tratar de mejorar los ingresos y para saber cómo utilizar mejor los créditos».

En la capacitación se dio cuenta de que varios de los temas abordados ya los venía poniendo en práctica, como el ahorro y el presupuesto, aunque de manera precaria. «Siempre ahorramos, pero teníamos otra visión; y el presupuesto hacemos, pero no en forma mensual, solo cuando empezamos una actividad, como guía. Tenemos una idea de cuántos son nuestros gastos e ingresos pero no los anotamos, aunque siempre tratamos de que estén equilibrados cada mes. Tenemos que empezar a hacer nuestro presupuesto, eso es todavía una tarea pendiente».

Brendler cree que la capacitación en Educación Financiera es recomendable para cualquier productor, porque le ayuda a ir afinando su forma de trabajar. Le gustaría aprender más sobre los cálculos de intereses y la manera de planificar mejor el uso del crédito. Además, cree que los productores necesitan más conocimientos sobre seguros para el sector agropecuario y todo lo relacionado con el manejo del dinero.

De las conversaciones que se dieron en el taller, le quedó grabado algo que dijo uno de los capacitadores: «El secreto no está en tratar de ganar más y más, sino en saber gastar el dinero».



Eugenio
Agüero Grance

Hay que tener una meta y crecer

Luego de asistir al taller de capacitación en Educación Financiera que se organizó en una capilla de la compañía Naranjo, en Paraguarí, Eugenio (51) tomó un crédito del CAH para comprar una vaca lechera y así fue como se convirtió en cliente del CAH.

Los temas que más le interesaron fueron ahorro y, en particular, cómo clasificar los gastos. Pero le gustaría aprender algo más sobre tasas de interés, plazos y los diferentes productos financieros.

A partir de la jornada de capacitación, empezó a pensar en la necesidad de plantearse más metas y seguir creciendo. Por ahora, una de ellas es ahorrar para costear los estudios de sus hijos.

Hablan los aliados

Asociación de Servicios de Cooperación Indígena Menonita (ASCIM)

El CAH realizó cuatro jornadas de capacitación en Educación Financiera de dos horas cada una en las comunidades La Esperanza, Campo Largo, Nivacle Unida y Enlhet Yalve Sanga (en el Chaco) a pedido de la ASCIM. Los encuentros se hicieron en las salas de reuniones de los centros comunitarios y en las iglesias.

Adolf Harder, de la ASCIM, explicó que hace tiempo la asociación veía que era necesario ofrecer charlas sobre nociones financieras básicas a los socios para que estos aprendieran a manejar sus ingresos y así mejorar su situación económica. Por eso, cuando se enteraron de los talleres sencillos y fáciles de comprender que brinda el CAH, decidieron solicitarlos.

La capacitación estuvo dirigida a los miembros de los consejos comunitarios y a empleados de las comunidades, que totalizaron 100 hombres y 18 mujeres.

Los temas en los que demostraron mayor interés fueron ahorro y crédito.

Fabián Dück, otro representante de la ASCIM que también estuvo en la organización de las jornadas de Educación Financiera, afirma que el ahorro es algo que impactó a la gente y motivó numerosas preguntas como: ¿es posible ahorrar?, ¿cómo se puede ahorrar?, ¿cuáles son las maneras de hacerlo?, ¿dónde ahorrar?, etcétera.

La meta financiera fue otro concepto que atrajo la atención de los participantes: al final de los talleres, muchos salieron con una meta definida y el compromiso de alcanzarla.

En general, los clientes pudieron comprender los conceptos, pero manifestaron que necesitaban más práctica y acompañamiento. Harder indicó que la ASCIM quiere instalar un sistema de ahorro funcional para que los socios experimenten lo que es ahorrar y perciban los beneficios.

La asociación recomienda los talleres de Educación Financiera a las cooperaciones vecinales e instituciones que trabajan con campesinos pequeños y medianos, así como a las instituciones educativas para que los niños puedan aprender desde pequeños cómo manejar el tema del dinero.



Ciudad Mujer

Ciudad Mujer (Ministerio de la Mujer) solicitó al CAH los talleres de capacitación en Educación Financiera porque considera que la adquisición de conocimientos básicos en el tema económico es clave para el empoderamiento de las mujeres.

En total 19 mujeres usuarias de los servicios de Ciudad Mujer participaron de las capacitaciones, en una única jornada de dos horas. A las participantes les atrajeron dos temas en especial: todo lo relacionado con el ahorro y cómo se elabora un presupuesto.

Los responsables de Ciudad Mujer consideran que las charlas sobre Educación Financiera son también recomendables para los funcionarios de la institución.



Ministerio de Desarrollo Social

La buena fama de los talleres de Educación Financiera del CAH, con técnicos preparados y materiales educativos atractivos, hizo que el Ministerio de Desarrollo Social solicitara jornadas de capacitación para los feriantes, que son los destinatarios de los programas sociales que llevan a cabo.

Se organizaron cuatro jornadas de dos horas cada una y, con eso, se llegó a capacitar a 219 mujeres y 10 hombres.

Los participantes abundaron en preguntas sobre cómo registrar los ingresos y los gastos. En general, como resultado, se puede decir que tomaron conciencia de la importancia de estos temas, sin embargo, son necesarios más encuentros en donde se aborden otras cuestiones relacionadas con el uso eficiente del crédito y las formas de ahorro.



Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR)

El CAH brindó educación financiera a los clientes de Turismo Rural, un producto financiero creado para los participantes del Programa Posadas Turísticas del Paraguay que lleva adelante la SENATUR.

Se logró llegar a 100 mujeres propietarias de posadas, en una sola jornada de cuatro horas que se realizó en San Ignacio, Misiones.

El producto Turismo Rural consiste en un crédito otorgado a prestadores de servicios turísticos de alojamiento, que tiene en cuenta la característica del rubro, que es estacional.

Durante la capacitación, los participantes manifestaron que tenían dificultades para determinar costos y elaborar presupuestos, sobre todo a la hora de realizar mejoras en sus establecimientos. Muchos decían también que no querían contraer compromisos, especialmente con instituciones del Estado. Esta actitud cambió como resultado de la jornada.

Con el convenio SENATUR-CAH, se tiene pensado llegar a otros 130 prestadores de servicios de alojamiento que no pudieron acudir al taller. Existe, además, la idea de crear un producto financiero similar al de Turismo Rural dirigido a artistas, pues la labor de estos está muy relacionada con la actividad turística.

Conclusiones y recomendaciones

Gracias a la cooperación entre el CAH y la JICA, se logró establecer un diseño adecuado para el Programa en Educación Financiera, que ha llegado a impactar considerablemente en los clientes del CAH. El manejo adecuado del dinero y la toma de decisiones financieras de manera responsable, se refleja positivamente en la reducción de la tasa de morosidad.

El rol de los capacitadores en Educación Financiera ha sido un factor clave para el éxito alcanzado durante estos casi dos años de ejecución. Su labor es loable, más aún si se considera que la realizan independientemente de sus demás funciones cotidianas como gerentes, jefes de centros y asesores al cliente. Su alto compromiso les llevó a brindar educación financiera a más de 23.000 personas, sobrepasando ampliamente la meta establecida en el proyecto.

Los resultados obtenidos —y presentados en este material— impulsan y comprometen al CAH, como institución pública, a seguir el camino iniciado, estableciendo las condiciones necesarias para garantizar la sostenibilidad del Programa de Educación Financiera.

Por último, sobre la base de las vivencias y observaciones, damos algunas recomendaciones para continuar y hacer más eficiente el programa:

- La creación de una dirección de Educación Financiera dentro del CAH para la sostenibilidad del programa.
- Lograr que todos los Centros de Atención al Cliente del CAH brinden capacitaciones en Educación Financiera.
- Lograr la adhesión de más funcionarios al equipo de capacitadores en Educación Financiera.
- Que los 37 capacitadores del CAH formen a otros funcionarios que deseen incorporarse al plantel especializado en Educación Financiera.

AGRADECIMIENTOS

Los responsables del Programa de Educación Financiera, llevado adelante en el marco del Proyecto de Fortalecimiento Institucional para la adecuada Inclusión Financiera de los productores rurales, expresan sus agradecimientos a las siguientes personas e instituciones:

- A la Mg. Masami Ikuta, experta del proyecto durante el periodo del 28 de abril de 2016 al 22 de abril del 2018, por su esfuerzo y apoyo para que el Programa de Educación Financiera para clientes del CAH sea una realidad.
- Al Banco Agrario y a la Banca de Oportunidades de Colombia, por abrir sus puertas a los capacitadores en Educación Financiera del CAH durante las visitas técnicas realizadas en 2017 y 2018, y compartir con ellos sus experiencias, lo que contribuyó significativamente a la formación de nuestros técnicos.
- A los siguientes capacitadores en Educación Financiera del CAH, por la dedicación y pasión que han puesto en sus talleres de Educación Financiera:
 - Ing. Agr. Alicia Bernal,
 - Ing. Agr. Walter Aldama,
 - Lic. Julia León Alder,
 - Ing. Agr. Wilder Joel Bogado Orrego,
 - Herminio Raúl Piris Portillo,
 - Ludwig Becker Marlei Adriane,
 - Ing. Agr. Francisco Méndez,
 - Juan Carlos González Gavilán,
 - Nicolás Cáceres Fleita,
 - Wilfrido Daniel Dietze Vega,
 - Cont. Pub. Oscar Andrés Ferreira,
 - Eusebio Néstor Centurión González,

- Ing. Agr. Juan Alfonso Díaz Brítez,
 - Lic. María Angélica Romero Vargas,
 - Ing. Agr. Francisco Ranoni Fernández,
 - Lic. Heriberto Abraham Roche Molinas,
 - José María Méndez Vázquez,
 - José Audilio Armoa,
 - C. P. Julio César Lugo Martínez,
 - Lic. Lilian Karina Echeverría Florenciáñez,
 - Ing. Agr. Esteban García Moreno,
 - Juan Carlos González Almeida,
 - Ing. Agr. Pablo Martín Cardozo Aranda,
 - Ing. Agr. Omar Alejandro Duarte Gamarra,
 - Ing. Agr. Enrique Albi Paiva Riveros,
 - Jorge Ramón Patiño Valdez,
 - Ing. Agr. Roque Melgarejo,
 - Mg. Juana Griselda Torres,
 - Jorge Úbeda.
- A los gerentes de servicios zonales, por el apoyo brindado para la realización de los talleres de Educación Financiera del CAH a nivel nacional:
 - Ing. Agr. Juan Manuel Ovelar, zona centro
 - Ing. Agr. Daniel Acosta, zona norte
 - Ing. Agr. José Echaury, zona centro
 - Ing. Agr. Julio González, zona centro sur





EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL CAMPO

UNA META ALCANZABLE

Proyecto de FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL para la adecuada
INCLUSIÓN FINANCIERA de los productores rurales del Paraguay

