



FDIC



Un Programa de
Educación Financiera



Money Smart *para* Pequeños Negocios

Guía para cómo presentar
el programa de educación financiera

Esta guía explica cómo presentar los módulos de manera fácil y eficaz. Por favor léala atentamente y en su totalidad antes de presentar un módulo. Si tiene alguna pregunta, escriba a communityaffairs@fdic.gov.

Índice

Estructura del curso	2
Audiencia propuesta	2
Cualificaciones del instructor o facilitador	3
Descripción de los materiales del curso	3
Materiales y equipos necesarios para el curso	3
Estrategias para la presentación.....	4
Consejos de capacitación	4
Cómo dar instrucciones	5
Cómo dirigir debates.....	5
Preparación del aula	6
Uso de papel de afiche	6
Uso de material complementario	6
Uso de equipos audiovisuales	7
Tenga en cuenta los tres estilos de aprendizaje.....	7
Qué evitar durante una presentación.....	8
Preguntas para la autorreflexión.....	8
Integración de los alumnos con discapacidades	8
Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990	8
Cómo determinar si asistirán alumnos con discapacidades al curso	9
Cómo lograr que las clases sean accesibles para los alumnos con discapacidades	10
Pautas para hablar sobre las discapacidades	12
Diez mandamientos de etiqueta para interactuar con personas con discapacidades.....	13
Apéndice: Descripción general de los módulos	14

Si bien es posible que los dueños de pequeños negocios tengan conocimientos sobre los aspectos técnicos y de procedimiento de sus negocios, no suelen contar con suficientes conocimientos de finanzas. En consecuencia, muchos pequeños negocios fracasan, pero no porque sus dueños no conozcan su actividad o profesión sino porque no están capacitados para manejar los aspectos financieros cotidianos de su negocio.

El objetivo de Money Smart para la Pequeños Negocios es ofrecer información básica sobre los aspectos financieros relacionados con el funcionamiento de un pequeño negocio a los dueños de pequeños negocios o los empresarios que deseen comenzar uno. La estructura del programa es similar a la del programa de Money Smart que ofrece la FDIC a los consumidores.

Estructura del curso

La estructura del curso sigue la línea de la estructura de las capacitaciones guiadas por un instructor (ILT, por sus siglas en inglés) tradicionales. Cada módulo consiste en una Guía del instructor, una Guía del participante y diapositivas de PowerPoint. La duración de cada uno de los trece módulos es de alrededor de una (1) hora. En consecuencia, los módulos están diseñados para servir de introducción a estos temas; ayudan a los dueños de pequeños negocios a identificar áreas en las que quizás necesiten capacitarse en mayor detalle o para las que quizás necesiten consultar otros recursos educativos.

Consulte el apéndice para obtener un resumen detallado de cada módulo.

Audiencia propuesta

El programa de estudios estará disponible para que una gran variedad de organizaciones, como instituciones financieras, centros de desarrollo para un pequeño negocio, oficinas de desarrollo económico de la ciudad y el condado, organizaciones religiosas, oficinas del distrito de la SBA de los EE. UU., y organizaciones similares, dicten adiestramientos a dueños de pequeñas empresas o empresarios que estén pensando en comenzar un pequeño negocio. Específicamente, este programa de estudios es un recurso para que los bancos de la comunidad lleven a cabo adiestramientos orientados a dueños de pequeños negocios, probablemente con la colaboración de socios de la comunidad.

El programa ofrece una capacitación sistemática para empresarios nuevos y en formación. Este curso no exige prerrequisitos. En este programa de estudios, el término "pequeño negocio" se define como un negocio que puede estar compuesto por una sola persona o como un negocio que puede tener hasta veinte empleados. Si bien es posible que esta capacitación también sea beneficiosa para otras pequeñas empresas, los materiales, los ejemplos y los ejercicios del curso han sido desarrollados para negocios que tienen entre uno y veinte empleados.

La audiencia propuesta para cual están dirigidos los adiestramientos son personas de todo tipo de clase social y con todo tipo de emprendimiento comercial. La edad y la experiencia educativa variarán de forma significativa; desde personas de 18 años o más con poca educación formal o sin ella hasta personas con títulos universitarios avanzados. La audiencia propuesta no ha recibido capacitación previa sobre administración de negocios.

Cualificaciones del instructor o facilitador

Los instructores o facilitadores del programa de estudios de educación financiera para pequeños negocios deben contar con experiencia profesional o pertinente en los temas de las unidades del curso. Además, deben poseer las habilidades y la experiencia pertinentes. Es posible que la FDIC lleve a cabo adiestramientos de orientación para familiarizar a los instructores posibles con el programa de estudios, pero ni la FDIC ni la SBA ofrecen certificaciones a los instructores para que dicten el programa de estudios.

Descripción de los materiales del curso

El formato y la estructura de los módulos son igual para cada uno de ellos. Los componentes de cada módulo son los siguientes:

- Una Guía del instructor en formatos Word y PDF.
- Material visual en formatos PDF y PowerPoint.
- Un Manual del participante en formatos Word y PDF.

La Guía del instructor es un material clave para el desarrollo de los módulos. Incluye lo siguiente:

- Los propósitos y objetivos del módulo.
- Un plan detallado de estudio.
- Una copia del material visual.

Cada plan de estudio tiene un formato de dos columnas. La columna de la izquierda contiene íconos o representaciones gráficas del tipo de actividad que debe llevarse a cabo. Esta columna también contiene notas breves para el instructor. La columna de la derecha contiene un guion textual del contenido del módulo e instrucciones más detalladas para dictarlo y llevar a cabo los ejercicios prácticos.

Cada módulo incluye material visual para ayudar a desarrollar el contenido. Este material se encuentra en formatos PDF y PowerPoint para que pueda usarlos con su equipo de proyección específico.

Distribuya una Guía del participante a cada alumno para que la use durante la capacitación y como referencia una vez que esta termine. La guía contiene lo siguiente:

- Conceptos y hechos importantes que se desarrollan en el módulo.
- Un formulario de evaluación.
- Espacio para tomar notas.

Materiales y equipos necesarios para el curso

Para dictar este curso, se necesitarán los siguientes materiales y equipos:

- Copias de la Guía del instructor para repartirlas a todos los instructores
- Copias del Manual para el participante para repartirlas a todos los alumnos
- Presentaciones de PowerPoint (material visual)
- Equipo audiovisual (p. ej., una computadora con Microsoft Office PowerPoint, un retroproyector, etc.)
- Materiales de oficina
- Pizarra

Estrategias para la presentación

Cada módulo está diseñado para desarrollarse como un curso separado y generalmente tiene una duración de aproximadamente una hora. También pueden combinarse los módulos o las secciones de los módulos para desarrollarlos como un solo curso según las necesidades de su audiencia.

Entre las estrategias de instrucción que se usan para desarrollar los módulos, se incluyen las charlas, las demostraciones, los análisis en grupos grandes y pequeños y las actividades para reforzar al aprendizaje y lograr la participación activa de los alumnos en el proceso de aprendizaje. Para cada bloque de contenido, deberá llevar a cabo las siguientes tareas:

- Presentar un tema.
- Ofrecer información clave y dirigir debates.
- Guiar a los participantes para que realicen una breve actividad.
- Ofrecer comentarios y responder a preguntas.
- Resumir el contenido aprendido.

A lo largo de la capacitación, usted destacara recursos disponibles, incluyendo materiales de apoyo en línea, materiales escritos y recursos que pueden ayudar a los participantes en sus actividades financieras cotidianas.

Consejos de capacitación

Los siguientes consejos de capacitación están diseñados para ayudarlo a desarrollar los cursos, especialmente si es la primera vez que dicta un programa de capacitación. Como instructor, es responsable de lo siguiente:

- Identificar las necesidades de aprendizaje y comunicación de los alumnos.
- Guiar y orientar a los alumnos.
- Orientar los debates según los objetivos del curso.
- Asegurarse de que cada alumno tenga la oportunidad de contribuir al debate.

Puede lograr todo esto si escucha, hace preguntas, observa las reacciones de los alumnos y liderar con el ejemplo.

El primer paso para desarrollar una presentación de forma eficaz es conocer su audiencia. Debe comprender los objetivos del curso y el motivo por el que los alumnos necesitan esta información. Entre los consejos para desarrollar presentaciones de forma eficaz, se incluyen los siguientes:

- Conozca bien el material. Revise exhaustivamente TODOS los materiales de la capacitación.
- Identifique las posibles áreas problemáticas de los ejercicios así como recomendaciones para ayudar a los alumnos.
- Practique antes de la presentación.
- Use un vocabulario familiar para los alumnos; evite usar términos técnicos o especializados.
- Seleccione y prepare anécdotas tomadas de experiencias de la vida real que ilustren situaciones especiales, generen debates y mantengan el interés de los alumnos.
- Hable con claridad.
- Tenga en cuenta el tono y el paso de su discurso.
- Evite desviarse del tema o perder el rumbo durante la presentación.

- Evite el uso de muletillas (como "eh" o "em").
- Haga contacto visual con los alumnos.
- Adopte un lenguaje corporal y expresiones faciales naturales y positivas.
- Evite los movimientos nerviosos, caminar de un extremo a otro de la habitación y otras conductas nerviosas.
- Sea usted mismo.
- Haga suficiente copias del Manual del participante y los materiales complementarios.
- Si usa un proyector con LCD, asegúrese de que todos los equipos de la computadora funcionen correctamente y prepare una copia de respaldo de las diapositivas de PowerPoint que usará en la capacitación.
- Disponga suficiente tiempo para preparar el aula y distribuir los materiales a los alumnos antes de que comience la capacitación.

Un instructor exitoso debe tener la capacidad de presentar actividades, dividir a los alumnos en grupos pequeños, dar instrucciones y procesar los resultados de las actividades. Cuando presente actividades, explique los objetivos y destaque los beneficios y los posibles resultados de la actividad de aprendizaje. Relacione las actividades con conceptos y debates anteriores.

Cómo dar instrucciones

La Guía de instrucción incluye instrucciones para todas las actividades de los módulos. No obstante, los alumnos aparentan tener dudas acerca de lo que se supone que deben hacer durante la actividad. Es importante hablar clara y lentamente al explicar los objetivos de una actividad y dar instrucciones. Asegúrese de definir los términos y los conceptos importantes y, cuando sea posible, de demostrar las actividades o dar ejemplos para los alumnos. Además, consulte con frecuencia si hay alguna pregunta.

Cuando los alumnos estén completando una actividad, circule para responder preguntas y alentar debates. Lleve la cuenta del tiempo asignado para cada actividad e informe a los alumnos cuando el tiempo se esté acabando.

Cuando procese los resultados, pregúnteles cómo llegaron a las conclusiones. Evite la redundancia o la repetición cuando procese los resultados y pídale al grupo siguiente que comparta los resultados que difieran de los hallazgos del grupo anterior o pídale a cada grupo que describa solo una parte de la solución.

Cuando procese comentarios individuales, asegúrese de solicitar las respuestas de un grupo diverso de alumnos. Aliente a los alumnos con diferentes niveles de experiencia y perspectivas para que contribuyan con sus observaciones. Reconozca las respuestas correctas y ofrezca enfoques alternativos si se proporcionan respuestas incompletas o incorrectas.

Cómo dirigir debates

Las interacciones entre los alumnos contribuyen a crear una experiencia de aprendizaje positiva. Alternar la composición de grupos pequeños para hacer ejercicios y actividades no solo estimula a los alumnos sino que también genera más oportunidades para intercambiar información y conocer perspectivas diferentes.

Existen varias técnicas para dividir a los alumnos en grupos pequeños. Entre los métodos frecuentes, se incluyen pedirles a los alumnos que formen un grupo con alguien que no conozcan o asignar un número específico a cada alumno y pedirles que se agrupen según el número que les tocó. Entre otros métodos, se encuentran agrupar de forma arbitraria a los alumnos que estén cerca o pedirles que den vuelta sus sillas para formar un grupo con las personas que están en la mesa siguiente.

Los debates informativos y el intercambio de información entre instructores y alumnos son otra clave para el éxito de este curso. Como instructor, su rol es solicitar comentarios de los alumnos y mantener el enfoque en el debate. Los siguientes consejos pueden ser útiles para dirigir debates grupales:

- Parafrasee el comentario de un alumno para que este sepa que se entendió lo que dijo y para asegurarse de que el resto de la clase lo haya escuchado.
- Felicite a los alumnos por su interés o por sus comentarios detallados.
- Use preguntas abiertas, ya que generan mejores debates que las preguntas cerradas.
- Actúe como mediador cuando haya diferencias de opinión.
- Una las ideas para demostrar cómo se relacionan entre sí.
- Resuma (y registre en un papel de afiche, si corresponde) las opiniones principales del grupo.

Preparación del aula

La forma más eficaz de preparar el aula es disponer las mesas de manera que se formen grupos de entre cuatro y seis alumnos. Esto permite que los alumnos completen las actividades en grupos pequeños con comodidad. Si no es posible disponer las mesas de esta manera, quizás deban moverse las mesas y las sillas para formar grupos pequeños y poder llevar a cabo estas actividades.

Uso de papel de afiche

El papel de afiche permite capturar información significativa que se genera durante un debate y exhibirla para que la vean todos los alumnos. Cuando use papel de afiche:

- Prepare el papel con anticipación.
- Prepare los títulos con anticipación si los alumnos deberán ofrecer respuestas.
- Escriba con letras grandes, claras y bien marcadas y use 20 palabras por página.
- Use palabras o frases cortas para indicar ideas clave.
- Verifique la ortografía.
- Escriba, gire hacia los alumnos y luego hable; no hable mientras escribe.
- No impida la vista del papel de afiche.
- Deje un cuarto del papel en blanco para que los alumnos al fondo puedan ver todo lo que está escrito.
- Si hay contenidos que desea dejar a la vista durante el curso, rompa el papel de afiche y pegue los trozos en las paredes del aula.

Uso de material complementario

Al igual que otros tipos de contenidos, el material complementario contribuye a modificar el paso de la capacitación, ya que les ofrece un enfoque diferente a los alumnos. Refuerce la conexión entre los folletos y el contenido del curso presentando los folletos y repasándolos. Cuando use material complementario:

- Prepare suficientes copias con anticipación.
- Asegúrese de que sea conciso y fácil de leer.

- Use papel de color para que los alumnos puedan encontrarlos fácilmente si se utilizan con frecuencia durante el curso.
- Asegúrese de distribuir los folletos a cada alumno antes de comenzar a platicar del contenido.
- No lo distribuya mientras esté hablando; los alumnos se concentrarán en el material y no en lo que está diciendo.

Uso de equipos audiovisuales

Estos consejos para el uso de equipos audiovisuales le ayudarán a desarrollar el contenido con mayor eficacia:

- Mantenga los equipos audiovisuales fuera de la vista hasta que sea el momento de usarlos.
- Ubíquese al lado del equipo audiovisual.
- Hable y mire hacia la dirección de su audiencia, no hacia el equipo.
- No deje que el equipo le tape el rostro.
- Mantenga el contacto visual con los alumnos.
- Asegúrese de que los alumnos tengan tiempo de leer y comprender todo el contenido antes de apagar el equipo para continuar.
- Sepa dónde debe guardar el equipo una vez que termine de usarlo.
- Coloque el interruptor en la posición de apagado cuando no esté usando el equipo; el ruido y la luz pueden generar distracciones.

Es útil practicar con equipos audiovisuales antes de desarrollar la presentación. El contenido no debe tener errores gramaticales y debe estar bien organizado. Cuando presente el contenido de este tipo, descríballo y agregue algunas anécdotas o detalles significativos. No lea el contenido de forma textual.

Tenga en cuenta los tres estilos de aprendizaje

Los expertos sostienen que la mayoría de las personas aprenden mejor a través de una de las siguientes tres maneras:

- **Visuales:** Las personas que aprenden mejor si ven cómo se hacen las cosas.
 - Use recursos visuales, como material complementario, diapositivas, instrucciones escritas, rota-folios y demostraciones.
 - Párese a un lado, hable a los alumnos de frente y permítales tiempo para que lean y comprendan bien el contenido.
 - Prepare los rota-folios con anticipación y use letras grandes, claras y bien marcadas. Escriba, gire hacia los alumnos y luego hable.
 - Diseñe el material complementario de forma que fácil para leer y use papel de color para que sea más sencillo encontrarlo.
- **Auditivas:** Las personas que aprenden mejor si escuchan instrucciones.
 - Son alumnos afectivos; es decir, tienden a ser más intuitivos que racionales. En consecuencia, tienen que sentir la experiencia de aprendizaje.
 - Les gusta interactuar con otras personas y compartir ideas e información.
 - Les gusta pensar en voz alta sobre lo que están aprendiendo.
 - Elija ejercicios que les permitan compartir las experiencias con los demás; use charlas y cintas de audio.

- **Táctiles/kinestésicas:** Aquellos que aprenden mejor a través de las acciones.
 - Les gusta experimentar.
 - No les gustan los enfoques educativos tradicionales.
 - Se aburren con las charlas, las presentaciones o cualquier método que no les permita estar físicamente activos.
 - Aprenden mejor a través de la capacitación práctica y los ejercicios que exigen actividad física.

Qué evitar durante una presentación

Las siguientes conductas pueden ocasionar la pérdida del interés de los alumnos:

- No prepararse.
- Leer textualmente las notas o el guion.
- Enseñar sin solicitar la participación de los alumnos.
- Desviarse de los objetivos del curso.
- Evitar el contacto visual.
- Usar recursos visuales confusos.
- Comportamiento de actitud condescendiente o superior.
- Usar un vocabulario técnico o términos demasiado sencillos o demasiado complejos para los alumnos.
- No demostrar empatía por las necesidades de los alumnos.
- Usar un humor ofensivo o crítico.
- Hacer promesas que no puede cumplir.

Preguntas para la autorreflexión

Estos son algunos retos a los que quizás se enfrente. ¿Cómo los afrontaría?

- Hizo promesas que no puede cumplir.
- Le hacen una pregunta y no sabe la respuesta.
- Llegan menos o más personas que lo esperado.
- Un alumno duerme durante la clase.
- Un alumno lleva la clase a un bebé pequeño que llora constantemente.
- Nadie responde a sus preguntas.
- Una persona monopoliza el debate.

Integración de los alumnos con discapacidades

Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990

El 26 de julio del 1990, se aprobó la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Esta ley está diseñada para proteger los derechos civiles de las personas con discapacidades. La ADA prohíbe la discriminación por discapacidad y garantiza la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidades en lugares públicos, instalaciones comerciales, empleos, medios de transporte, servicios gubernamentales estatales y locales y telecomunicaciones.

La ADA se basa en los principios de igualdad de oportunidades, participación integral, vida independiente y autosuficiencia económica. Refleja la determinación de las personas con discapacidades para

participar de forma integral en la vida de la comunidad al igual que los demás ciudadanos y para tener opciones y ejercer control sobre sus propios futuros. Es la política más inclusiva aprobada en los Estados Unidos acerca de la respuesta del país a las necesidades de las personas con discapacidades.

Como ley de derechos civiles, la ADA es similar a otras leyes de derechos civiles que protegen a las personas de la discriminación basada en criterios arbitrarios como la raza, el color, la religión, la edad, el origen nacional y el género. Para otros grupos que cuentan con la protección de los derechos civiles, el problema solía ser la discriminación a través de políticas que limitaban su participación.

Para las personas con discapacidades, la discriminación suele materializarse en instalaciones inaccesibles que imposibilitan su acceso o su participación en actividades "corrientes". Por ejemplo los edificios con escaleras como único método de acceso no permiten que las personas en sillas de ruedas puedan ingresar. De forma similar, los textos y los materiales complementarios que se ofrecen solo en papel y en tipografía de tamaño estándar son inaccesibles para las personas ciegas o con visión deficiente. En estos casos, la ADA exige que se hagan cambios en los edificios o las sedes y en la manera en que se ofrecen los productos o servicios.

Lograr que los módulos sean accesibles y comprensibles para todos, independientemente de que haya personas con discapacidades o no, quizás sea el mejor motivo para garantizar la accesibilidad a todos los cursos.

Las personas con ingresos bajos o moderados, especialmente las que cuentan con experiencia bancaria mínima o nula, no acostumbran tener las herramientas necesarias para ahorrar y administrar dinero. Esta falta de comprensión básica acerca de cómo funciona el dinero en nuestra sociedad quizás evite que logren la independencia financiera. Dentro de este grupo, también se incluye una gran cantidad de personas con discapacidades permanentes así como personas mayores que adquieren discapacidades a medida que envejecen. Es posible que algunas de ellas tengan problemas de aprendizaje no diagnosticado u oculto.

Cómo determinar si asistirán alumnos con discapacidades al curso

A menos que se exija una preinscripción, usted no sabrá si asistirán personas con discapacidades al curso. Sin embargo, si los alumnos deben registrarse para el curso, el formulario de inscripción puede incluir una sección para que indiquen si necesitan adaptaciones por alguna discapacidad y, en caso de necesitarlas, cuáles son los tipos de adaptaciones. También puede preguntar si los alumnos necesitarán los materiales en formatos alternativos. Puede solicitarse una versión para personas con problemas visuales al Funcionario de Programas Asuntos Comunitarios de la FDIC en su región.

Incluso en este caso, es posible que no sepa si habrá alguna persona con alguna discapacidad en el aula. Las personas con discapacidades **no tienen la obligación de informar su condición**, incluso aunque se trate de una discapacidad evidente. En consecuencia, el formulario de inscripción **no** debe pedir al alumno que detalle específicamente el tipo de discapacidad, como espina bífida, cataratas o retraso mental. Esa información no es necesaria, y pedirla puede considerarse una forma de rechazar a las personas por su discapacidad.

No obstante, debido a que no es obligatorio que las personas informen una discapacidad si no quieren hacerlo, ofrecer un espacio para que soliciten adaptaciones puede considerarse una actitud neutral y positiva. También se recomienda pedir a **todos** los alumnos un método de contacto (un teléfono o una dirección de correo electrónico) para poder comunicarse con ellos de forma individual en caso de que

tenga preguntas sobre alguna sección del formulario de inscripción. Incluya la solicitud de información de contacto en el cuerpo del formulario de inscripción, no en el área donde se consulta la necesidad de adaptaciones, para que no parezca que se está ofreciendo un trato especial a las personas con discapacidades.

Cómo lograr que las clases sean accesibles para los alumnos con discapacidades

Existen muchas cosas que usted y la agencia patrocinadora pueden hacer para lograr que los módulos sean accesibles para las personas con diversas discapacidades. A continuación, se ofrece una descripción general de las medidas que pueden tomarse para garantizar la accesibilidad.

No discriminación

Las personas que reúnan los requisitos y tengan alguna discapacidad no pueden ser rechazadas debido a ella. Se puede limitar la participación en el curso para incluir solo a las personas que reúnan ciertos criterios generales, como tener más de 62 años o estar desempleado, pero si una persona reúne estos requisitos, no puede ser rechazada debido a una discapacidad.

Acceso físico

Al decidir dónde llevara a cabo la clase, busque un lugar que sea accesible para personas que usen sillas de ruedas o equipos para la movilidad de tipo scooter o para personas que tengan otras dificultades para caminar o subir escaleras. Las personas con movilidad reducida deben poder ingresar al edificio sin usar escalones o cruzar un objeto alto. Si la entrada principal no es accesible, debe colocarse un cartel que indique dónde se encuentra la entrada accesible más cercana. Las clases deben llevarse a cabo en los pisos superiores de un edificio solo si es posible llegar a ellos en elevador. El edificio también debe tener al menos un baño "unisex" accesible.

Otras cuestiones relacionadas con el acceso físico que deben tenerse en cuenta al elegir la ubicación de los salones de clase es la necesidad de que haya estacionamientos accesibles, marcados claramente y ubicados cerca de la entrada accesible; sistema Braille en los botones de llamada y los botones internos del elevador; y letras en relieve y carteles en Braille que identifiquen los baños. Los elevadores también deben tener sonidos o una voz grabada para indicar los diferentes pisos.

En el aula, asegúrese de que haya al menos 32 pulgadas de espacio libre en los pasillos y alrededor del área para sentarse. Este es el espacio que necesita una persona en silla de ruedas para moverse sin problemas por la habitación. Si usa mesas y sillas individuales e ingresa una persona en silla de ruedas a la habitación, pregúntele si quiere que mueva una de las mesas o si prefiere desplazarse con la silla de ruedas hasta la mesa. Siempre pregunte; no suponga. Las personas que tienen una discapacidad saben qué les resulta más cómodo.

De forma similar, si el aula tiene mesas largas y sillas individuales, pregúntele a la persona en silla de ruedas si quiere desplazarse hasta su lugar o si quiere que quite una de las sillas. Si se trata de un aula organizada de forma tradicional, se recomienda quitar una o dos de las últimas sillas de las filas en diferentes áreas de la habitación antes de que comience la clase para que las personas que usen una silla de ruedas o un equipo para la movilidad de tipo scooter puedan elegir dónde sentarse (al igual que las demás personas).

Comunicación efectiva

Algunas personas tienen discapacidades que afectan su habilidad para comunicarse, como las personas ciegas o con visión deficiente o las personas sordas o con problemas de audición. Otras discapacidades que afectan la comunicación son las discapacidades cognitivas o del aprendizaje que alteran la capacidad de leer. Las personas con discapacidades cognitivas o del aprendizaje quizás tengan dificultades para leer materiales escritos.

Conforme a la ADA, las entidades privadas y públicas deben comunicarse de forma efectiva con las personas que tienen discapacidades. Esta exigencia de comunicarse de forma efectiva se aplica a la presentación y el intercambio de información en todos los formatos, incluidos el auditivo, el impreso, el gráfico y el del habla.

La ley sostiene que las personas con discapacidades comunicativas tienen derecho a recibir "los recursos y los servicios que sean necesarios para garantizar una comunicación efectiva". Con respecto a los cursos de Money Smart, entre estos recursos y servicios pueden incluirse los siguientes:

- Leer en voz alta los exámenes previos y posteriores al curso para ayudar a las personas que tengan una discapacidad cognitiva o del aprendizaje;
- Ayudar a las personas con alguna discapacidad a escribir sus respuestas cuando deban realizar exámenes o completar otros formularios de Money Smart;
- Asegurarse de no darle la espalda a las personas que lean labios;
- Usar un micrófono portátil o un micrófono de mano para amplificar el discurso y ayudar a las personas que usen audífonos o dispositivos de audición auxiliares;
- Asegurarse de que los vídeos que se usen en la clase tengan subtítulos para las personas sordas y de que el material que aparezca en la pantalla se lea en voz alta (a través de la voz de un narrador en el vídeo o del instructor del curso).

A veces, la asistencia comunicativa puede incluir proveer un intérprete de lenguaje de señas si se lo solicita y si no representa un costo excesivo. La ADA define el término "costo excesivo" como "una dificultad o un costo significativo". Sin embargo, si proveer un intérprete de lenguaje de señas u otro tipo de asistencia comunicativa es un costo excesivo, se espera que usted proporcione (si es posible) otro tipo de asistencia, como una copia de la Guía del instructor, para que la persona sorda o con problemas auditivos pueda seguir la clase.

Algunas personas con discapacidades visuales tienen dificultades para leer el texto en tamaño estándar o ver los materiales que se proyectan en la pantalla. Puede imprimir copias de las diapositivas de cada módulo y entregárselas a estas personas para que las usen mientras usted presenta el contenido del curso. De forma similar, los materiales complementarios del curso pueden ser difíciles de usar para las personas que tienen dificultades en las manos o los dedos (por ejemplo, debido a una parálisis cerebral, una artritis grave o una lesión en la columna vertebral). Si distribuye los materiales complementarios dentro de folders transparentes, las personas con discapacidades motrices leves podrán manipularlos con mayor facilidad.

Otras personas quizás tengan dificultades para escuchar lo que está diciendo. Si hay personas que lean los labios, permítale sentarse en la parte del frente para que puedan verle el rostro fácilmente. Si usará un retroproyector, asegúrese de no dar la espalda a los alumnos mientras desarrolla los puntos más importantes. Mantenga la Guía del instructor abierto en las páginas correspondientes a las diapositivas individuales o, mejor aún, imprima una copia de los materiales que proyectará para poder leer el texto de las diapositivas sin girar la cabeza y alejarse del campo de visión de la persona con el problema de

audición. Cuando se lleve a cabo un debate o cuando alguien haga una pregunta, repita lo que se dijo para que las personas que lean los labios puedan participar en el debate.

Algunas personas con discapacidades del habla significativas usan un dispositivo aumentativo de comunicación que utiliza una computadora para producir texto oral sintetizado. Cuando quieren hacer una pregunta o contribuir al debate de la clase, usan un teclado para introducir lo que quieren decir. Debido a que este proceso puede tardar algunos minutos, puede reconocer su deseo de participar y decir algo como lo siguiente: "Sí, señor Jones, lo escucharemos cuando esté listo". Luego, asegúrese de solicitar su participación una vez que termine de introducir el texto. (La mayoría de los teclados generan un pitido cuando se introduce cada palabra o frase en el teclado). Sin embargo, durante una interacción entre la persona con la discapacidad y otra persona, la etiqueta exige que se espere respetuosamente hasta que los comentarios se introduzcan y se reproduzcan, del mismo modo que se esperaría a que la persona eligiera y pronunciara las palabras correspondientes si se tratara de alguien tartamudo o alguien que habla inglés como segunda lengua.

Pautas para hablar sobre las discapacidades

Estas son algunas pautas que lo ayudarán a comunicarse de maneras que no resulten ofensivas para los alumnos con discapacidades:

- No mencione la discapacidad de una persona a menos que sea pertinente.
- Use el término "discapacidad" en lugar de "incapacidad". Es correcto decir que una persona se ve incapacitada por obstáculos, como barreras arquitectónicas o actitudes de personas ignorantes o insensibles. No use nunca el término "minusválido" para referirse a una discapacidad.
- Cuando se refiera a la discapacidad de una persona, trate de usar un vocabulario que priorice a la persona. Es decir, cuando sea necesario, es mejor decir "una persona con una discapacidad" que "una persona discapacitada" en la primera referencia. Debido a que "discapacitado" es un adjetivo, es importante evitar construcciones ridículas e incorrectas como "grupo discapacitado" o "transporte discapacitado". En estos casos, se recomienda usar la palabra "discapacidad". Los términos "activista de los derechos de las personas con discapacidades" o "comunidad de personas con discapacidades", por ejemplo, son expresiones correctas que no contradicen los principios del vocabulario que prioriza a la persona.
- Evite referirse a las personas con discapacidades como "los discapacitados", "los ciegos", "los epilépticos", "los retrasados", "los cuadripléjicos", etc. Los términos descriptivos deben usarse como adjetivos, no como sustantivos.
- Evite las descripciones negativas o sensacionalistas acerca de la discapacidad de una persona. No use expresiones como "sufre de", "es una víctima de" o "padece". No se refiera a las personas con discapacidades como "pacientes" a menos que estén recibiendo tratamiento en un centro médico. No use nunca el término "inválido". Estos términos suscitan simpatía no deseada o, peor aún, lástima hacia las personas con discapacidades. Las personas con discapacidades preferirían suscitar respeto y aceptación.
- No describa a las personas con discapacidades como extremadamente valientes, fuertes, especiales o con rasgos sobrehumanos. Esto implica que no es común que las personas con discapacidades tengan talentos o habilidades.

- No use el término "normal" para describir a las personas que no tienen discapacidades. Es mejor decir "personas sin discapacidades" o "típico" en caso de que sea necesario hacer comparaciones.
- No diga "confinado a una silla de ruedas". Las personas que usan equipos para la movilidad o equipos adaptativos cuentan con una libertad y un acceso que no podrían tener de otro modo.
- No suponga jamás que una persona con una discapacidad comunicativa (defecto del habla, pérdida de la audición, discapacidad motriz) también tiene una discapacidad cognitiva, como retraso mental. Por otro lado, las personas con retraso mental suelen poder hablar sin problemas.

Diez mandamientos de etiqueta para interactuar con personas con discapacidades

1. Cuando hable con una persona con una discapacidad, hablele directamente a la persona en lugar de hablarle a quien la acompaña o al intérprete del lenguaje de señas.
2. Cuando le presenten a una persona con una discapacidad, lo apropiado es ofrecer un apretón de manos. Las personas con capacidad limitada para mover las manos o las personas que usan una extremidad artificial generalmente pueden estrechar las manos. (Estrechar la mano izquierda es un saludo aceptable).
3. Cuando conozca a una persona con una discapacidad visual, identifíquese e identifique a las personas que lo acompañen. Cuando converse en un grupo, recuerde identificar a la persona a quien se está dirigiendo.
4. No tema hacer preguntas cuando no esté seguro de lo que debe hacer. Si ofrece ayuda, espere a que la persona acepte. Luego, escuche o pida instrucciones.
5. Trate a los adultos como tal. Diríjase a las personas que tengan discapacidades por su primer nombre solo si hace lo mismo con los demás. No tenga gestos condescendientes hacia las personas que usan una silla de ruedas, como palmearlos en la cabeza o en el hombro.
6. Apoyarse en la silla de ruedas de una persona o sostenerse de ella es similar a apoyarse en una persona o sostenerse de ella, y generalmente se considera molesto. La silla forma parte del espacio corporal personal de quien la usa.
7. Escuche con atención cuando hable con una persona que tiene dificultades para hablar. Sea paciente y espere a que la persona termine en lugar de corregirla o interrumpirla. Si es necesario, haga preguntas breves que exijan dar respuestas breves, asentir o sacudir la cabeza. No simule comprender si tiene dificultades para hacerlo. Repita lo que comprendió y deje que la persona responda. La respuesta le servirá de guía y lo ayudará a comprender.
8. Cuando hable con una persona que esté en una silla de ruedas o que use muletas, colóquese frente a la persona y al mismo nivel de los ojos para facilitar la conversación.
9. Para llamar la atención de una persona sorda, dele una palmada en el hombro o agite la mano. Mire a la persona directamente y hable con claridad, lentitud y expresividad para ver si la persona puede leer los labios. No todas las personas sordas pueden hacerlo. Si hay personas que leen los labios, esté atento a sus necesidades: ubíquese de manera que la luz le ilumine el rostro y no acerque las manos, cigarrillos ni alimentos a la boca cuando hable.
10. Relájese. No se avergüence si usa expresiones frecuentes y aceptadas que parecen relacionarse con la discapacidad de una persona como "Nos vemos" o "¿Escuchaste algo de eso?" sin darse cuenta.

Apéndice: Descripción general de los módulos

Título del módulo	Objetivo del curso	Objetivos
Administración de registros	El módulo <i>Administración de registros para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de la administración de registros y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera este puede ser beneficioso para sus negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar el concepto de la administración de registros y el motivo por el que es importante para los pequeños negocios. • Identificar prácticas, reglas y herramientas de administración de registros que están disponibles para los pequeños negocios. • Explicar cómo funcionan estas prácticas, reglas y herramientas de administración de registros. • Identificar los beneficios de una buena administración de registros para un pequeño negocio. • Explicar los aspectos fundamentales de la administración de registros para un pequeño negocio. • Identificar los productos de software disponibles para la administración de registros de la pequeña empresa.
Administración financiera	El módulo <i>Administración financiera para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de la administración financiera y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera la administración financiera puede ser beneficiosa para sus negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar el concepto de administración financiera y el motivo por el que es importante para un pequeño negocio. • Identificar prácticas, reglas y herramientas de administración financiera que suelen estar disponibles para un pequeño negocio. • Explicar cómo funcionan estas prácticas, reglas y herramientas de administración financiera. • Explicar los aspectos fundamentales de la administración financiera para un pequeño negocio. • Explicar los aspectos fundamentales del financiamiento inicial. • Explicar los aspectos fundamentales del financiamiento para un negocio en crecimiento. • Explicar los aspectos fundamentales del financiamiento del capital de trabajo. • Explicar los aspectos fundamentales del financiamiento de los activos fijos.

Título del módulo	Objetivo del curso	Objetivos
Servicios bancarios	El módulo <i>Servicios bancarios para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de los servicios bancarios para los negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los servicios bancarios comúnmente disponibles para pequeños negocios y explicar cómo funcionan estos servicios. • Identificar las ventajas y desventajas de cada servicio bancario. • Explicar cómo deciden los dueños de pequeñas empresas qué servicios bancarios son los mejores para sus negocios. • Definir varias formas de seguro de depósitos. • Describir algunos beneficios de establecer relaciones efectivas y a largo plazo con sus banqueros o prestamistas. • Describir el papel que cumple el puntaje de crédito personal en el proceso de un préstamo. • Explicar los beneficios de separar las transacciones bancarias personales de las de negocios.
Información crediticia	El módulo <i>Información crediticia para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de la información crediticia y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera esta puede ser beneficiosa para sus negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar el concepto de información crediticia y la influencia de los informes de crédito sobre la operación o el crecimiento de una pequeña empresa. • Identificar los informes de crédito y otros sistemas de información que suelen usarse para evaluar el riesgo al otorgar crédito a una pequeña empresa. • Explicar cómo funcionan estos informes de crédito. • Identificar de qué manera tener registros positivos en la administración de deudas y obligaciones beneficia a los pequeños negocios. • Identificar los riesgos relacionados con estafas o fraudes crediticios a los que se enfrenta un negocio y saber los pasos que deben tomarse para evitarlos o reducir sus consecuencias. • Identificar las prácticas de negocios y los productos, las herramientas y los servicios que suelen estar disponibles para ayudar a los pequeños negocios con la información crediticia. • Explicar de qué manera las finanzas personales del dueño de un negocio influyen sobre la capacidad del negocio para obtener crédito.

Título del módulo	Objetivo del curso	Objetivos
Planificación y declaración de impuestos	El módulo <i>Planificación y declaración de impuestos para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de la planificación y la declaración de impuestos y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera los impuestos pueden beneficiar y afectar sus negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los requisitos impositivos federales que deben cumplir los pequeños negocios y sus dueños y podrán implementar un plan para la declaración y el pago de estos impuestos. • Identificar los requisitos impositivos estatales y locales que deben cumplir los pequeños negocios y podrán implementar un plan para la declaración y el pago de estos impuestos. • Identificar métodos para averiguar cuáles son los requisitos locales, municipales y del condado que deben cumplir los pequeños negocios para la declaración y la obtención de licencias.
Administración del tiempo	El módulo <i>Administración del tiempo para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de la administración del tiempo y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera esta puede ser beneficiosa para sus negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar el concepto de administración del tiempo y el motivo por el que es importante para los pequeños negocios. • Explicar las prácticas de administración del tiempo que suelen usar los pequeños negocios, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - El análisis ABC - El análisis de Pareto - El método de Eisenhower - El método POSEC
Administración de riesgos	El módulo <i>Administración de riesgos para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de la administración de riesgos y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera ésta puede ser beneficiosa para sus negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los riesgos frecuentes relacionados con una pequeña empresa. • Identificar los factores externos e internos que afectan los riesgos de un pequeño negocio. • Identificar situaciones que pueden presentar un riesgo para un pequeño negocio. • Identificar los signos de advertencia que suelen indicar un riesgo para un pequeño negocio. • Implementar, controlar y evaluar un plan de administración de riesgos para un pequeño negocio.

Título del módulo	Objetivo del curso	Objetivos
Seguros	El módulo <i>Seguros para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de los seguros y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera estos pueden ser beneficiosos para sus negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los tipos de seguro que debe tener un pequeño negocio. • Identificar otros tipos de seguro que deberían considerar los dueños de un pequeño negocio. • Explicar el motivo por el que los seguros son importantes para un pequeño negocio.
Venta del negocio y planificación de la sucesión	El módulo <i>Venta del negocio y planificación de la sucesión para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de la venta de un pequeño negocio y la planificación sucesoria, y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera pueden beneficiarse con la venta del negocio.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes sabrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar cuestiones de ciclo de vida en la planificación de la administración. • Decidir cuál es la mejor opción para el cierre de sus negocios. • Cómo prepararse para la jubilación.
Tipos de organización	El módulo <i>Tipos de organización para Pequeños Negocios</i> ofrece una descripción general de los tipos de organización empresarial y está diseñado para ayudar a los participantes a comprender de qué manera elegir el tipo de organización correcto puede ser beneficioso para sus negocios.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes se familiarizarán con los tipos comunes de empresas, incluidas las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los negocios unipersonales • Las sociedades • Las compañías de responsabilidad limitada (LLC) • Las corporaciones de tipo "C" • Las corporaciones de tipo "S"
¿Es ser dueño de un negocio, una buena opción para usted?	El módulo <i>¿Es ser dueño de un negocio, una buena opción para usted?</i> alienta a los participantes a que tomen decisiones importantes en lo relativo a su preparación para comenzar un negocio.	<p>Una vez que finalicen este módulo, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar algunos de los mitos y las realidades de la titularidad de un pequeño negocio. • comenzar una autoevaluación para determinar si están preparados para ser dueños de un pequeño negocio. • Establecer un plan de acción para completar sus autoevaluaciones a través de los aportes de las partes interesadas, como familiares, amigos y posibles clientes.

Título del módulo	Objetivo del curso	Objetivos
Planeando un negocio próspero	El módulo <i>Planeando un negocio próspero</i> alienta a los participantes a que se centren en la planificación como una competencia esencial de la titularidad de un negocio.	<p>Una vez que finalicen esta clase, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar de qué manera un proceso de planificación en permanente evolución puede ayudarlos a tomar decisiones clave como dueños de un negocio. • Describir cómo se convierte una idea general en un plan de recursos. • Explicar la importancia de tener un buen puntaje de crédito personal y una buena relación con los prestamistas. • Describir de qué manera el plan de negocios contribuye a motivar a las partes interesadas para que comprendan y apoyen sus ideas de negocios. • Explicar los beneficios de crear un plan de acción diario para administrar un pequeño negocio.
Administración del flujo de fondos/efectivo	El módulo <i>Administración del flujo de fondo/efectivos</i> alienta a los participantes a que se centren en la administración del flujo de fondos como una competencia esencial de la titularidad de un negocio.	<p>Una vez que finalicen esta capacitación, los participantes podrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el objetivo de la administración del flujo de fondos para una Pequeños Negocios que recién comienza. • Evaluar un ciclo de flujo de fondos y hacer proyecciones de flujo de fondos. • Describir de qué manera la declaración de flujo de fondos puede contribuir a evaluar y mejorar la salud financiera de una empresa que recién comienza. • Identificar maneras de administrar el flujo de fondos en lo relativo a la administración de costos e ingresos posibles. • Identificar maneras de solicitar la asistencia técnica de expertos para mejorar la administración del flujo de fondos.