

# ESTUFAS MEJORADAS GUIA DE ESTRATEGIAS

## Tabla de Contenidos

### Introducción

- Misión
- Información General
  - Problema General
  - Como lo abordamos
  - Objetivo de la Guía

### Roles y Responsabilidades del Equipo

- Información general
- Implementación del Trabajo
- Estructura de Incentivos

### El Proceso de Certificación

- Información general
- Capacitación en Aula
  - Sesión 1: Introducción
  - Sesión 2: Información Educativa
  - Sesión 3: Estrategia para Educar y Vender e Información Técnica
  - Sesión 4: Construcción de Estufas Mejoradas (SOLO SUPERVISORES)
- Capacitación Práctica en el campo
  - Sesión 5: Día 1 en la Comunidad
  - Sesión 6: Día 2 en la Comunidad

### Empoderamiento

- Información general
- Seguimiento y sistema de reportes

### Apéndices

- Apéndice A: Capacitación Sesión 1: Introducción
- Apéndice B: Capacitación Sesión 2: Información Educativa
- Apéndice C: Capacitación Sesión 3: Información Técnica
- Apéndice D: Capacitación Sesión 3: Estrategia para Educar y Vender
- Apéndice E: Capacitación Sesión 4: Construcción de Estufas Mejoradas
- Apéndice F: Capacitación Sesión 5 y 6: Práctica en el Campo
- Apéndice G: Exámenes y Evaluaciones en el Campo

## Introducción

### Misión

La misión de las estufas mejoradas es crear el acceso a una mejor manera de cocinar para el mayor número de personas. Al mismo tiempo que se genera sensibilización, se facilita el conocimiento y empoderamiento de personas que les permita tomar decisiones dignas para ellos, sus familias y los miembros de su comunidad.

### Información General

#### El Problema General

- En áreas rurales es muy común cocinar con un fuego abierto, en el suelo o dentro de las casas.
- La mayoría de las casas típicas no tienen una chimenea, y el humo que sale del fuego se queda encerrado en la casa, afectando el sistema respiratorio y la vista de muchas personas y sus familias.
- Muchos niños han sido afectados por quemaduras serias.
- Muchas familias desconocen del gran riesgo al que exponen su salud al cocinar de esta forma.
- Alrededor de 70% de todas las muertes en los países del Tercer Mundo se deben a las enfermedades respiratorias causadas por el humo y el polvo.
- La leña representa el 72% de toda energía consumida.
- 200.000 hectáreas de cubierta forestal se pierden anualmente.
- La recolección de leña es ardua, consume mucho tiempo y usualmente se realiza por los hijos de la familia.

#### Como lo abordamos

- El programa de Estufas Mejoradas tiene como objetivo formar y certificar Especialistas que promueven y enseñan sobre la importancia de tener una Estufa Mejorada.

#### Objetivo de la Guía

- La guía es la herramienta que nuestro liderazgo local utilizará para capacitar y certificar los especialistas.
- A través de la guía queremos crear un sistema de rendición de cuentas, donde construimos responsabilidad, coherencia y compromiso.

Esta guía se compone de un conjunto de herramientas:

- Materiales de Capacitación
- Apéndice con toda la información para ejecutar el trabajo
- Mejores prácticas tácticas

## Roles y Responsabilidades del Equipo

### Información General

La siguiente tabla muestra las diferentes funciones y responsabilidades dentro del Programa de Estufas Mejoradas:

Rol	Responsabilidades
Líder de Estufas SolCom	<ul style="list-style-type: none"><li>● Actuar como una plataforma local para diseñar e implementar intervenciones comunitarias</li><li>● Coordinar el trabajo con Coordinadores Regionales</li><li>● Coordinar toda la logística y materiales necesarios para las intervenciones en las comunidades</li><li>● Informar al Líder de País sobre el estado de inventarios, dudas en el campo, problemas de servicio al cliente, métricas de empoderamiento</li></ul>
Coordinadores Regionales	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar los intereses y necesidades de las comunidades</li><li>● Capacitar, certificar y apoyar a los Supervisores y Especialistas sobre los detalles del Programa</li><li>● Coordinar y ejecutar eventos con los Supervisores y Especialistas</li><li>● Supervisar el trabajo de los Supervisores y Especialistas, relacionada a la recopilación de las ventas e inventarios, y encuestas de servicio al cliente</li><li>● Informar el Líder SolCom sobre el abastecimiento de inventario, dudas en el campo, problemas de servicio al cliente, métricas de empoderamiento</li></ul>
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"><li>● Coordinar y ejecutar actividades en las comunidades con los Especialistas</li><li>● Dar seguimiento y reportar ventas e inventario</li><li>● Dar seguimiento y reportar sobre encuestas de servicio al cliente</li><li>● Instalar las estufas mejoradas</li><li>● Manejar la relación con los Puntos de Venta</li><li>● Motivar y aconsejar a los Especialistas</li></ul>
Especialistas	<ul style="list-style-type: none"><li>● Visitar las familias de puerta en puerta educando y promoviendo las estufas</li></ul>

#### Perfil Ideal del Supervisor:

- Profesional
- Tener confianza de hacer presentaciones
- Puntual
- Toma iniciativa
- Alfabeto
- Puede ejecutar cálculos básicos
- Es práctico con las manos
- Puede motivar equipos
- Puede dedicarse a trabajar 2 días de la semana de 8:00 a 13:00 en las comunidades más 1 día para construir las estufas

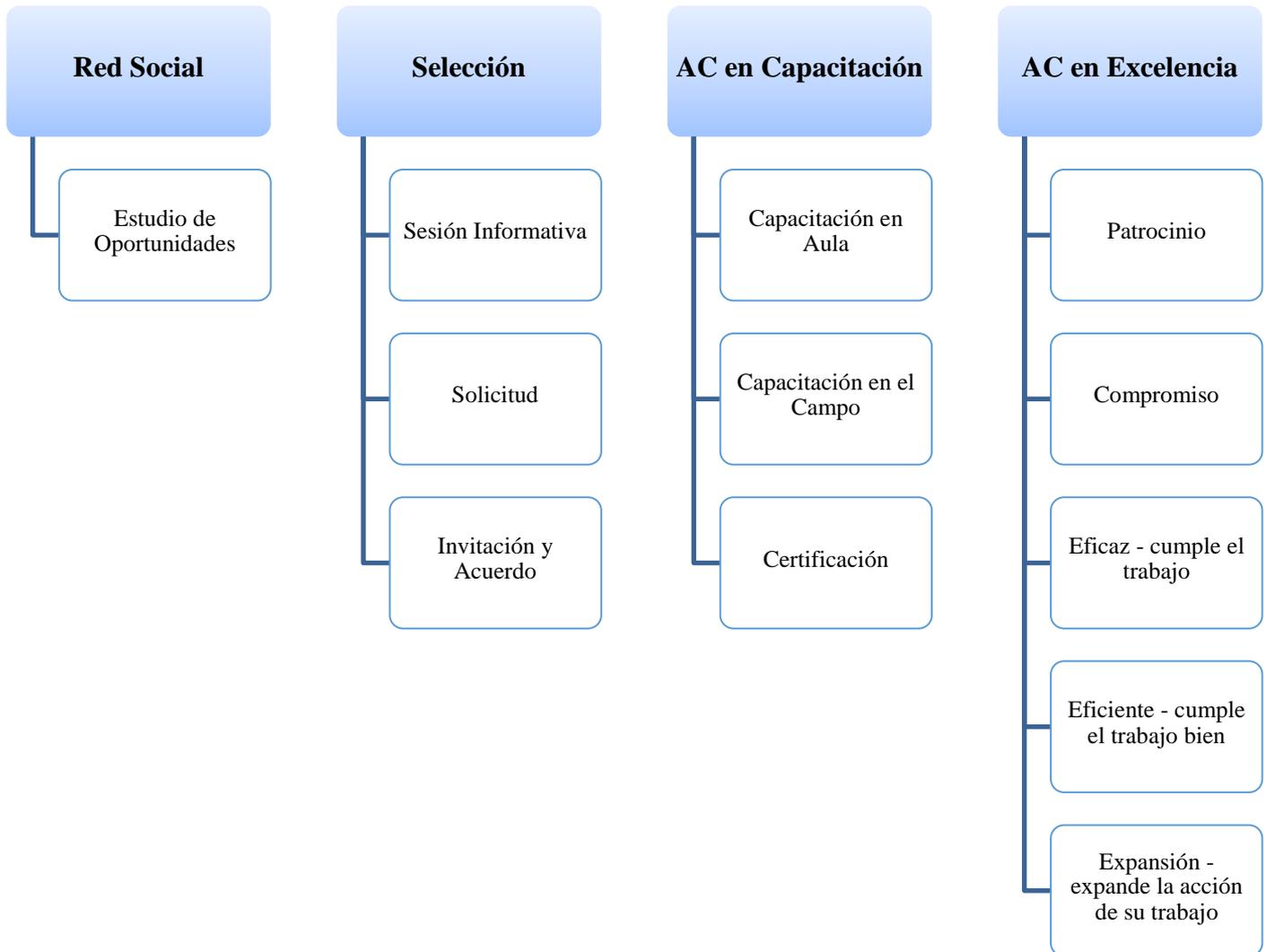
#### Perfil Ideal del Especialista:

- Experiencia previa con ventas
- Profesional
- Tener confianza de hacer presentaciones
- Puntual
- Toma iniciativa

- Alfabeto
- Puede ejecutar cálculos básicos
- Puede dedicarse a trabajar un mínimo de 3 días a la semana de 8:00 a 13:00.
- Está dispuesto a trabajar por un periodo garantizado de 3 meses con una compensación fija y luego por una comisión por cobrar.

## Implementación del Trabajo

En trabajo se implementa siguiendo diferentes fases, las cuales guían el trabajo del equipo.



### Red Social

El proceso para implementar nuestra innovación de estufas mejoradas empieza por las colaboraciones con nuestra **Red Social**.

Esto significa que el Coordinador Regional:

- Contacta a nuestros colaboradores para introducir nuevamente a la organización, nuestra misión, nuestros valores y las oportunidades disponibles. Además de entender más sobre la labor de los colaboradores para analizar con claridad posibilidades potenciales
- Con ellos busca entender si conocen a personas que estarían interesadas en aprender más sobre las oportunidades que ofrecemos. La persona que buscamos tiene que ser:
  - o Profesional
  - o Respetuosa

- o Motivada
- o Con voluntad de ayudar a los demás
- o Con disponibilidad para dedicar e invertir tiempo en el proceso de capacitación
- o Con disposición para trabajar en equipo con nuestros líderes
- El Coordinador Regional con la ayuda de los colaboradores coordina una reunión informativa donde invitamos a las personas consideradas más aptas e interesadas

## Selección

El Coordinador Regional seguirá con la fase de **Selección**:

- Realiza una sesión informativa presentando la oportunidad a los participantes
- Las personas interesadas en ser parte del proceso necesitan llenar la solicitud
- El objetivo de esta Solicitud es de recolectar información sobre los especialistas potenciales para poder escoger las personas de entrevistar.
- El formulario de solicitud nos permite de entender si las personas son calificadas, tienen experiencia, interés o tiempo para participar en el programa y comprometerse a trabajar según los objetivos.
- El Coordinador puede en ese mismo día hacer también una pequeña entrevista con las personas que han presentado su solicitud
- El Coordinador Regional revisa las solicitudes y decide quien invitar
- El Coordinador Regional puede invitar solo personas que hayan llenado la Solicitud
- El Coordinador Regional presenta las invitaciones y los participantes firman el Acuerdo para ser AC en Capacitación
- El grupo de personas seleccionadas de capacitar tiene que tener un supervisor y los Especialistas.

## Equipo en Capacitación

Una vez que se concluye la selección, los **AC en Capacitación** empiezan el proceso:

- Primero con la capacitación en aula. Por cada módulo de capacitación en aula completada con éxito el AC en Capacitación recibe una beca
- Después de la capacitación en aula, se pasa a la capacitación práctica en el campo. También por completar exitosamente este proceso los participantes reciben una beca
- El Coordinador Regional asigna las becas cuando el equipo en Capacitación pasa las pruebas específicas de cada modulo
- Las pruebas de cada módulo no pueden hacerse el mismo día en que el modulo es presentado. Se pueden realizar antes de empezar el siguiente modulo.
- Al concluir el proceso de capacitación y las pruebas de Certificación el AC se gradúa y el Coordinador Regional organiza una fiesta en la casa del nuevo AC
- Al concluir el proceso de capacitación con éxito, el Coordinador Regional recibirá un bono por su excelente trabajo

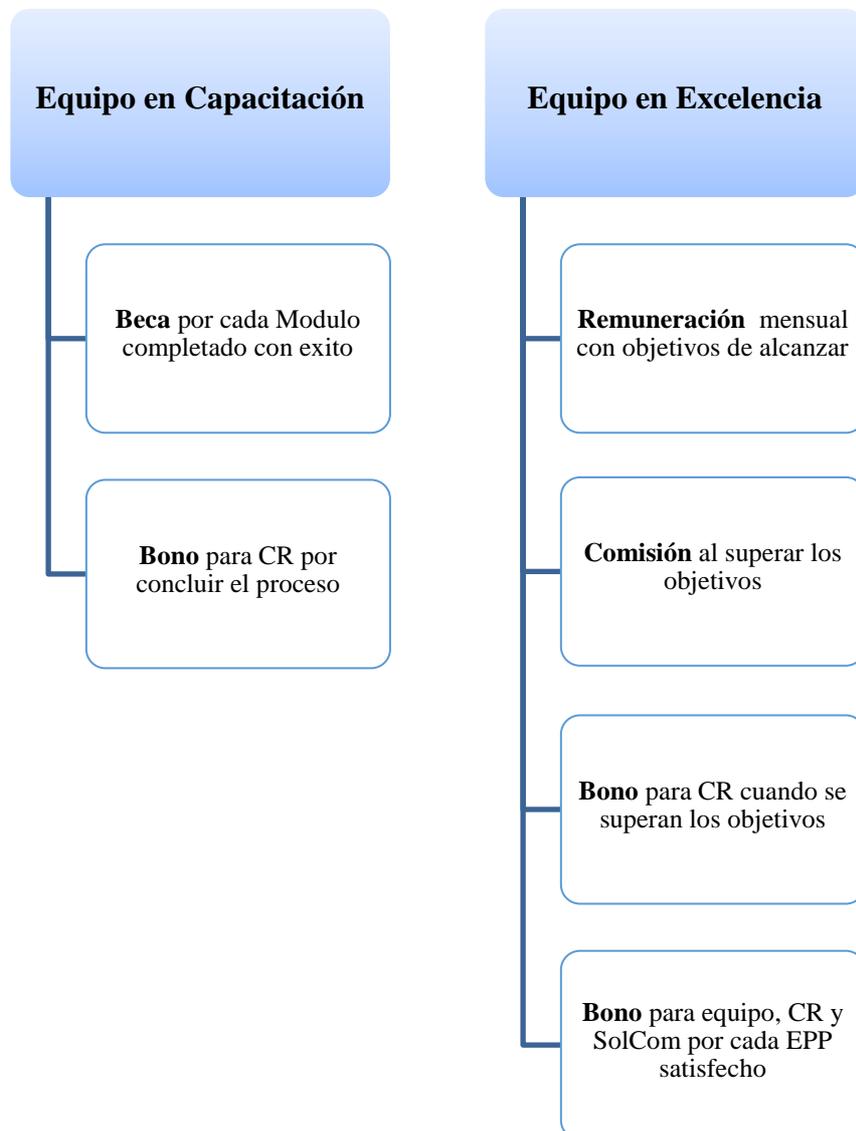
## Equipo en Excelencia

Al concluirse el proceso de capacitación, el Coordinador Regional decide si el AC en Capacitación está listo para entrar en la fase de **AC en Excelencia**:

- Presentando el AC a todo el equipo a través del patrocinio el Coordinador asegura que el Asesor Especialista está listo para cumplir su trabajo
- El equipo SolCom confirma la aceptación del nuevo AC
- El AC firma el compromiso con SolCom
- El AC en Excelencia empieza a trabajar como Especialista y recibe una remuneración mensual por cumplir con los objetivos asignados, que incluyen ventas, grupos servidos y encuestas de prioridades de clientes (EPP).

- Al superar los objetivos mensuales el AC tiene la oportunidad de ganar una comisión por cada producto vendido
  - El Coordinador Regional también tiene la oportunidad de recibir un bono por los logros superados por el AC
  - El bono del Coordinador Regional se asigna trimestralmente y solamente cuando el AC logra sus objetivos durante los tres meses del trimestre
  - El Coordinador Regional y/o el equipo de consultores extranjeros se van a ocupar de dar seguimiento a la satisfacción de la EPP (Encuesta Prioridades Personales)
  - Por cada EPP satisfecha el AC, el CR y SolCom reciben un bono.
  - Si el AC realiza una referencia para otro producto y se completa una venta, el AC gana 1/3 de la comisión del otro Asesor Especialista.
  - Todas las acciones del AC reflejan que lo está haciendo de manera eficaz, eficiente y tiene en cuenta la posibilidad de expandir las oportunidades para siempre impactar más.
- 
- Invertir en el éxito del AC es responsabilidad del Coordinador Regional
  - La capacitación nunca termina

### Estructura de Incentivos



<b>Total Becas por persona (\$)</b>	<b>75.00</b>
Modulo en Clase 1 (SolCom, estructura del trabajo)	15.00
Modulo en Clase 2 (Salud, medio ambiente, economía)	15.00
Modulo en Clase 3 (Esp. Educación, Ventas en el campo e Información Técnica)	15.00
SOLO Supervisor - Modulo en taller (Construcción)	15.00
Modulo en el campo 1	15.00
Modulo en el campo 2	15.00
<b>Bono CR (\$)</b>	15
<b>Número de Personas en Capacitación</b>	3
<b>Semanas de Capacitación + Desarrollo de Mercado/Relaciones</b>	4
<b>Costos Total de Capacitación</b>	
<b>\$ 285.00</b>	en 6 semanas
<b>\$ 142.50</b>	en 3 semanas

CR = Coordinador Regional

Esp= Especialista Estufas

EPP= Encuesta Prioridades  
Personales

SMchartreus

**AC en Excelencia**

<b>PLAN TRIMESTRAL</b>				
Equipo, Num de Personas	3			
<b>Trimestre, Num de Meses</b>	<b>3</b>			
<b>Remuneración</b>				
	Remuneración / Mensual/ Esp. (\$)	Remuneración / Mensual/ Supervisor (\$)	<b>Total (\$)/ Mensual</b>	<b>Total (\$)/ Trimestre</b>
Requisitos mensuales:				
Min. 16 stoves (Equipo 2 personas)	90.00	150.00	<b>330.00</b>	<b>990.00</b>
240 EPP's min (equipo)				
<b>Comisión Esp.</b>				
	Por Estufa al contado (\$)	Por Estufa a pagos (\$)	Cobrar cuotas (Por cobro \$)	Por cada entrevista (educ.) de casa en casa \$.
Requisitos por Equipo				
Min. 16 estufas al mes	12.50	10	2.00	0.4
Min. de 240's EPP				
<b>Comisión Supervisor</b>				
<b>Requisitos:</b>	Por Estufa al contado (\$)	Por Estufa a pagos	Cobrar cuotas (Por cobro)	
Min. 16 estufas al mes	3.00	3.00	0.00	
Min. de 240's EPP				
<b>Bono Trimestral CR (\$)</b>				
	30.00			
por objetivos mensuales superados				
<b>Bonos EPP</b>				
Requisito:	Bono Esp (\$)	Bono Supervisor (\$)	Bono CR (\$)	Bono SolCom (\$)
	0.30	0.30	0.30	0.50
Por cada EPP satisfecho				
<b>COSTOS POR TRIMESTRE</b>				
Compensacion fijo (2 esp. + 1 Supervisor)	Pago por educ./ entrevistas	Publicidad, Viaticos	Transporte de estufas	
<b>\$ 1,020.00</b>	<b>\$ 96.00</b>	<b>\$ 1,125.00</b>		

## CAPACITACIÓN EN AULA

### Sesión Uno: Introducción

**Objetivo:** Conocer la misión y estrategias de la organización y el proceso de formación del Especialista

**Duración:** 2 Horas (Max)

**Contenido:**

- Introducción
- Presentación del trabajo del día
- Rompe Hielo
- Quienes Somos (Apéndice A)
- Que hacemos (Apéndice A)
- Como lo hacemos (Apéndice A)
- Preguntas y Respuestas
- Conclusión

**Materiales Necesarios:**

- Lista de los Valores Fundamentales
- Esquema con Métricas de Empoderamiento
- Mapa del País con sitios regionales
- Pizarra o Papel cartulina
- Fotos del Trabajo
- Muestras de los materiales de trabajo (materiales de publicidad, etc.)
- Prueba Sesión 1
- Bolígrafos/ Lápices/ Marcadores/ Cinta adhesiva
- Materiales para rompehielos (si es necesario)

### Sesión Dos: Información Educativa

**Objetivo:** Comprender los riesgos y problemas de salud relacionado a no tener una estufa mejorada y los efectos al medio ambiente, los ahorros y beneficios de tener una estufa mejorada.

**Duración:** 3 Horas (Max)

**Contenido:**

- Presentación del trabajo del día
- Rompe Hielo
- Prueba Modulo 1
- Revisión de la Sesión 1 (4 puntos principales)
- Introducción al problema (Apéndice B)
- Riesgos y Problemas de Salud (Apéndice B)
- Ahorros y Beneficios de tener una Estufa Mejorada (Apéndice B)
- Efectos al Medio Ambiente (Apéndice B)
- Preguntas y Respuestas
- Conclusión

**Materiales Necesarios:**

- Pizarra o Papel cartulina
- Bolígrafos/ Lápices/ Marcadores/ Cinta adhesiva
- Prueba Modulo 1
- Materiales para rompe hielos
- Mesa/ Sillas

- Apéndice B
- Fotos de los problemas

### **Sesión Tres: Estrategia para Educa y Vender e Información Técnica**

**Objetivo:** Comprender la estrategia de promover y vender las estufas mejoradas a través de puntos de venta y aprender la información técnica de los modelos diferentes.

**Duración:** 2.5 Horas

#### **Contenido:**

- Presentación del trabajo del día
- Rompe Hielo
- Prueba Modulo 2
- Revisión de la Sesión 2 (4 puntos principales)
- Introducción a la Estrategia (Apéndice D)
- Establecer Puntos de Venta (Apéndice D)
- Diferentes Actores y sus Responsabilidades (Apéndice D)
- Proceso de Educación (Apéndice D)
- Manejo de Pagos (Apéndice D)
- Entrega e Instalación (Apéndice D)
- Diferentes Modelos de Estufas Mejoradas
- Preguntas y Respuestas
- Conclusión

#### **Materiales Necesarios:**

- Pizarra o Papel cartulina
- Bolígrafos/ Lápices/ Marcadores/ Cinta adhesiva
- Prueba Modulo 2
- Materiales para rompehielos (si es necesario)
- Copias de Apéndices para participantes
- Fotos de las Estufas Mejoradas
- Mesa/ Sillas

### **Sesión Cuatro: Construcción de Estufas Mejoradas (SOLO PARA SUPERVISORES)**

**Objetivo:** Aprender cómo se construyen e instalan las estufas mejoradas.

**Duración:** 3 – 4 Horas

#### **Contenido:**

- Práctica en el taller

#### **Materiales Necesarios:**

- Herramientas y materiales para construir las estufas
- Mesa/ Sillas
- Apéndice E

## **CAPACITACIÓN EN EL CAMPO**

### **Sesión Cinco: Práctica en las Comunidades**

**Objetivo:** Poner en practica la estrategia e ir en puerta a puerta educando y promoviendo las estufas mejoradas.

**Duración:** 4 – 6 Horas

**Contenido:**

- Presentación del trabajo del día

**Materiales Necesarios:**

- Folletos de Solcom y las estufas mejoradas,
- Encuesta Educativa
- Volante de Ahorros
- Formulario de Contrato de Estufas Mviles
- Evaluaciones en el Campo

**Sesión Seis: Práctica en las Comunidades**

**Objetivo:** Poner en practica la estrategia e ir en puerta a puerta educando y promoviendo las estufas mejoradas.

**Duración:** 4 – 6 Horas

**Contenido:**

- Presentación del trabajo del día

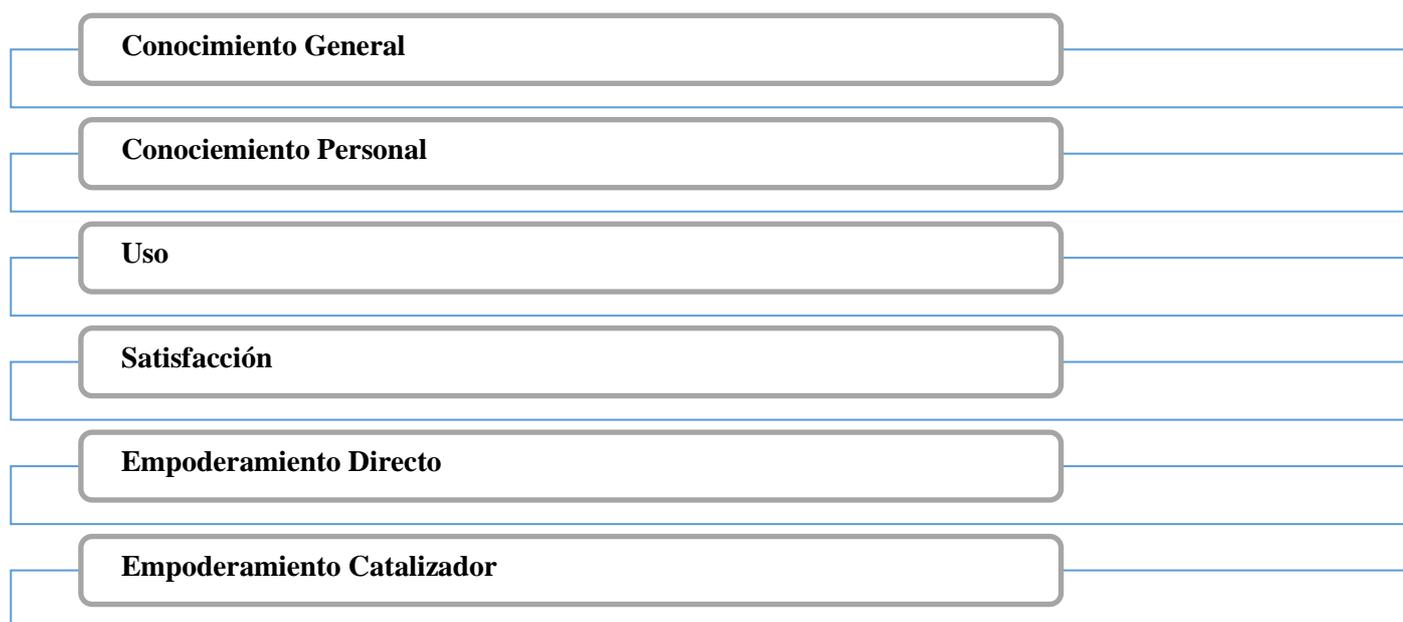
**Materiales Necesarios:**

- Folletos de Solcom y las estufas mejoradas,
- Encuesta Educativa
- Formulario de Contrato de Estufas Mviles
- Evaluaciones en el Campo

# Empoderamiento

## Introducción General

Fomentar el empoderamiento a nivel individual, organizacional y comunitario es la estrategia que permitirá CESolutions, Solcom y SolKomYo cumplir la misión de desarrollar sistemas que generen cambios y creen un profundo impacto social para las poblaciones marginadas. Dentro de este marco, el empoderamiento se entiende como un proceso dinámico que ocurre en diferentes grados y está influenciado por una amplia variedad de factores. Con el fin de facilitar la comprensión de este concepto, CESolutions ha desarrollado un modelo que cuenta con 6 componentes que se deben tener en cuenta en cada paso del trabajo.



Conocimiento General (o toma de conciencia): cuando las personas aprenden sobre los problemas y las soluciones posibles.

Conocimiento Personal: cuando las personas adquieren conocimiento de su situación específica. Es un subconjunto del indicador de la conciencia.

Uso: cuando las personas deciden tomar acción y solucionar su problema.

Satisfacción: la probabilidad de recomendar el servicio y/o los productos (NPS - Net Promoter Score).

Empoderamiento Directo: lo que la gente nos dice en términos de impacto personal, económico, de tiempo, rendimiento, etc.

Empoderamiento Catalizador: cuando la gente decide comprar otro producto, o cuando algo impredecible, sorprendente y notable sucede.

## Sistema de Control y Reportaje

Para poder hablar del impacto que esta innovación crea en la vida de las personas, sistema de control y de reportaje de las métricas de empoderamiento será clave.

El especialista visual será entrenado para controlar y reportar los resultados del trabajo durante todas las actividades que se llevarán a cabo con los socios de las comunidades.

Habrà un sistema para guardar toda la información y garantizar la comunicación con el Coordinador Regional responsable. Con el fin de asegurar el éxito durante este proceso, será necesario una comunicación inmediata y precisa.

El siguiente cuadro indica el "dónde" y el "qué" de cada paso de empoderamiento.

<b>COMUNIDADES EMPODERADAS</b>	<b>Conocimiento General</b>	<b>Conocimiento Personal</b>	<b>Uso</b>
Familias Empoderadas	Evento Comunitario	Auditoría en el hogar, evento en la comunidad	Evento comunitario, examen de la vista, ventas
	<b>Satisfacción</b>	<b>Empoderamiento Directo</b>	<b>Empoderamiento Catalizador</b>
	Encuesta (visita, teléfono)	Encuesta - Visita	Encuesta - Visita

<b>COMUNIDADES EMPODERADAS</b>	<b>Conocimiento General</b>	<b>Conocimiento Personal</b>	<b>Uso</b>
Escuelas Empoderadas	Evento en la Escuela	Auditoría en el hogar, evento en la comunidad	Evento en la Escuela, examen de la vista, venta
	<b>Satisfacción</b>	<b>Empoderamiento Directo</b>	<b>Empoderamiento Catalizador</b>
	Encuesta (visita, teléfono)	Encuesta - Visita	Encuesta - Visita

## Apéndice A

### Capacitación Sesión 1: Introducción

#### Preparando para la Sesión

- Asegúrese que tiene todos los materiales
- Asegúrese que ha practicado la capacitación
- Asegúrese que tiene un reloj para respetar el tiempo definido para la sesión

#### Presentación del Día

Hoy vamos a:

- Conocernos
- Aprender quienes somos como organización
- Aprender que hacemos en nuestra organización
- Aprender como implementamos nuestro trabajo en la organización
- Aprender como el programa de Especialista funciona

#### Rompe Hielo

Duración: 10 minutos

Objetivo: Hacer que los participantes se sienten cómodos hablando entre sí, que se diviertan

Ponga una etiqueta en cada uno de los participantes con un nombre de una persona famosa o de un animal (ej. Romeo Santos, jirafa) en un lugar donde no se puede ver (ej. en su espalda). Los participantes tienen que hacer preguntas, que se pueden responder con sí o no, a los otros participantes a fin de averiguar qué/quienes son. La dinámica se termina cuando todos saben qué/quienes son.

#### Introducción

Preséntese a los participantes: su nombre, de donde viene, porqué esta aquí, que espera lograr durante esa sesión, y que es su comida favorita.

Pida a los participantes que se presenten de la misma forma y que apunte sus repuestas en un afiche (puede agregar más temas).

#### Quienes somos

[Actividad: El CR escriba en el pizarrón las palabras: "innovación social", "emprendedor", "emprendimiento social", y "empoderamiento". Pide a los participantes que expliquen el significado de esas palabras. Completa las respuestas, explicando cómo aplica a nuestro trabajo.]

Soluciones Comunitarias/ SolKom Yo es una empresa social que busca generar cambio y crear un impacto social profundo y perdurable para poblaciones marginadas. Trabajamos con dos organizaciones hermanas, Community Empowerment Solutions and Social Entrepreneur Corps, que proveen consultoría y apoyo continuo con un equipo internacional permanente y programas de inmersión para estudiantes y empresas.

Nuestra misión: Diseñar, modificar, implementar y difundir innovaciones sociales efectivamente y eficazmente para abordar retos en educación, economía, energía y salud.

Nuestra teoría del cambio: El EMPRENDIMIENTO SOCIAL permite crear un impacto social profundo, escalado a través de sistemas de cambio

Nuestra estrategia: El EMPODERAMIENTO: Las personas que servimos tendrán la habilidad, los medios y la motivación para crear cambio positivo en sus vidas, en sus familias y en sus comunidades, como resultado de nuestras actividades de innovación social.

#### Nuestros clientes y socios:

- *Servicio Directo:* Miembros de las comunidades al interior del país, a quienes ofrecemos productos y servicios de alto impacto social a través del empoderamiento:
  - Familias
  - Organizaciones
  - Escuelas
- *Par a Par:* Miembros de la comunidad internacional, con quienes colaboramos para maximizar nuestro impacto :
  - Estudiantes
  - Consultores
  - Organizaciones Internacionales
  - Empresas sociales

## VALORES FUNDAMENTALES

Tenemos 12 valores fundamentales y estaremos aprendiendo juntos conforme avanzemos en el trabajo. Guían nuestras decisiones y queremos respetarlas y aplicarlas a cada etapa de nuestro trabajo. Si algo no corresponde a nuestros valores fundamentales, significa que no está correcto. Tan simple!

[Actividad: El CR prepara 12 cartas por cada valor fundamental y las distribuye entre los participantes. Cada participante tira una carta, anuncia el valor apuntado y explica a los demás que significa para él/ella. Completa su respuesta, explicando cómo aplica a nuestro trabajo.]

- 1. Empático:** Entendemos la situación, necesidades, deseos, limitaciones, oportunidades y aspiraciones de las personas que servimos
- 2. Enfocado en el impacto para los clientes:** nos enfocamos para que el trabajo que hacemos cree un cambio y un impacto positivo en la vida de la vida de las personas que servimos, sea a en corto, medio y largo plazo
- 3. Intencional:** somos sumamente reflexivos sobre cómo nuestro trabajo afecta a las personas y las comunidades, teniendo en cuenta las posibles consecuencias no deseadas
- 4. Digno:** Nuestras interacciones e intervenciones tratan a nuestros clientes con el honor y el respeto que se merecen y se han ganado.
- 5. Responsable:** somos responsables, como individuos y organización, de proporcionar nuestro desempeño de manera ética. Además, nos hacemos cargo de ambos los éxitos y los fracasos de todos los involucrados en el proceso de trabajo
- 6. Innovador:** Trabajamos para resolver problemas y superar los obstáculos que las personas que servimos encuentran, haciéndolo de manera creativa y a través de ideas tal vez nunca probadas antes
- 7. Perdurable:** ofrecemos y/o creamos mecanismos de implementación, oportunidades, servicios y productos de la mejor calidad posible, que sean resilientes y sostenibles .
- 8. Colaborativo:** creemos que trabajar con otros profesionales, organizaciones, grupos y con las mismas personas que servimos nos lleva a incrementar el éxito y mitigar debilidades. Queremos que todos tengan la oportunidad de aportar y obtener valor
- 9. Práctico:** no somos ideológicos en nuestro enfoque, más bien, trabajamos de manera concreta y según el sentido común para lograr nuestra misión
- 10. Catalizador:** Constantemente buscamos maneras de crear y poner en práctica procesos y soluciones con un efecto multiplicador, positivo y rápido

**11. Confiado:** Entramos en todas las relaciones asumiendo que hay buena voluntad, honestidad e integridad, y nuestra expectativa es que los demás asuman la misma actitud con nosotros

**12. Inclusivo:** Trabajamos enérgicamente para incluir a todos los actores afectados en la identificación de problemas, diseño de soluciones y proceso de implementación, y somos un "libro abierto" sobre lo que aprendemos y creamos

## Qué hacemos

Hemos empezado a trabajar en ese país....[El C:R explica los detalles] Trabajamos en diferentes áreas del país [Tener un mapa y enseñar las regiones donde trabajamos]

Ofrecemos un "menú" de productos y servicios innovadores que contribuyen a resolver los problemas que la gente está enfrentando en sus comunidades. Lo hacemos conectando y creando relaciones con los líderes de la comunidad, escuelas, organizaciones y grupos que expresan un interés en aprender y proporcionar esas soluciones a los miembros de su comunidad.

### Nuestro menú de innovaciones sociales:

- **Visión:** Exámenes de la vista y venta de protectores, lectores y lentes para ver de lejos, usando la tecnología SVOne
- **Agua:** Educación sobre Agua Pura y Higiene y promoción de purificadores de agua
- **Energía Solar:** Distribución de lámparas solares, especialmente en las comunidades que no tienen luz
- **Estufas mejoradas :** Producción y distribución de estufas ahorradoras de leña, hechas de cemento o de metal
- **FOCOPI (Fondo Comunitario de Prevención e Inversión):** educación de finanzas personales y creación de grupos de ahorro

Ofrecemos nuestro menú de innovaciones sociales a los líderes de la comunidad y usamos diferentes tácticas para educar y promover nuestras soluciones, adaptadas a los diferentes grupos de relaciones con quien trabajamos:

- o **Familias Empoderadas:** Visitas de puerta a puerta y Campañas de promoción en el espacio público
- o **Organizaciones Empoderadas:** Charlas educativas y Eventos de promoción para cada grupo
- o **Escuelas Empoderadas:** Programas de educación en las clases y Oferta de servicios para las escuelas, sus miembros administrativos y las familias de los estudiantes

## Como lo hacemos

Para realizar nuestra misión identificamos, capacitamos y certificamos emprendedores locales para ser asesores comunitarios que sirven directamente las comunidades, escuelas, grupos y organizaciones. Cada asesor comunitario está capacitado y certificado para promover una o varias soluciones en las comunidades: tenemos "especialistas" para cada innovación social que queremos ofrecer.

Trabajamos con emprendedores basándonos en CONFIANZA, a través del modelo de Microconsignación.

[Explica como el modelo de microconsignación funciona]

A través del trabajo apasionado e intenso de nuestros emprendedores, fomentamos el empoderamiento al nivel individual, organizacional y comunitario.

Dentro de ese modelo, el empoderamiento se entiende como un proceso dinámico que ocurre a diferentes grados y que está influenciado por una variedad de factores.

Para facilitar el entendimiento de ese concepto y para medir el impacto y éxito, hemos desarrollado un modelo de evaluación del empoderamiento, que incluye seis componentes que tenemos que guardar en mente a través de cada etapa de nuestra intervención.

[A cada etapa, dar un ejemplo que aplica al producto específico del especialista]

<b>1. Conocimiento General</b>	<b>2. Conocimiento Personal</b>	<b>3. Acción</b>
Es el punto de partida. Es el número de personas que toman consciencia de manera general de los problemas, de las soluciones potenciales y de las soluciones específicas que ofrecemos.	Este es el número de personas que están conscientes de su situación específica y, si es apropiado, les han ofrecido los medios para resolverlo.	Este es el número de personas que decidieron aprovechar de nuestra oferta
<b>4. Satisfacción del Cliente</b>	<b>5. Empoderamiento Directo</b>	<b>6. Empoderamiento Catalizador</b>
Es el número de personas reportando que están satisfechos de nuestra solución y que recomendarían nuestros productos y servicios.	Es el número de personas que reportan una mejoría en su propia vida y la de su familia en este momento y en el futuro	Es el número de personas que decidieron adquirir un producto adicional y experimentaron un efecto positivo imprevisto en sus vidas

Queremos medir nuestro impacto y éxito a cada una de esas 6 etapas. Como especialista, usted estará directamente involucrado en crear empoderamiento y evaluaremos su desempeño a cada etapa. Aprenderá qué, cuándo y cómo seguir y analizar ese empoderamiento.

## Apéndice B: Información Educativa

**Duración: 3 Horas**

### Materiales Necesarios:

- Marcadores/ cartulina/ cinta
- Lapiceros/lápices
- Fotos del problema
- Exámenes impresos en blanco

### Rompe Hielo

Duración: 15 minutos

Cada persona tiene 3 minutos para hablar con otro participante. Tienen este tiempo para entrevistar a la otra persona. La entrevista es para recolectar diferente información sobre la persona para poder presentarles a los otros. Se repite con otra persona y luego todos tienen la oportunidad de presentar al grupo dos personas entrevistadas.

### SALUD

1. ¿Cuáles son los riesgos para la salud de cocinar a fuego abierto?
  - Cocinar sobre un fuego abierto contamina el aire dentro de y alrededor de la casa de hollín, que resulta en 4.3 muertes el año, o 6% de los muertos a nivel mundial (World Bank).
  - **El hollín es es una sustancia de polvo negro compuesto principalmente de carbón amorfo producido por la combustión incompleta de materia orgánica (ej. leña)..**
  - El hollín es una "partícula fina" de 2.5 micrómetros de diámetro (EPA).
  - Las partículas finas de menos de 10 micrómetros de diámetro (como el hollín) plantean los problemas más graves, porque se pueden entrar a los pulmones y hasta a la sangre (EPA).
  - Las partículas finas contienen sólidos microscópicos o gotas de líquidos tan minúsculos que causan problemas principalmente en el:
    - **Corazón**
    - **Los pulmones**
  - **IMPORTANTE** : Se sienten más desproporcionadamente los riesgos para la salud en *mujeres* y *niños* porque suelen pasar más tiempo en la cocina.
1. **¿Cuáles son los impactos negativos para los PULMONES de la exposición al hollín?**
  - **Neumonía:** La exposición a la contaminación del aire del hogar casi *duplica el riesgo* de neumonía infantil. Más que los 50% de muertes en niños menores de 5 años de infecciones respiratorias agudas (IRAs) son debidos a material particulado inhalado en una casa con aire contaminado por la combustión de combustibles sólidos (WHO, 2014).
  - **La Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC): Más de 30% de muertes prematuras de EPOC en adultos en países de desarrollo son debidas a la exposición a la contaminación del aire del hogar. Mujeres expuestas a niveles altos de humo son DOS VECES más propensas a sufrir de EPOC que mujeres quienes usan combustibles más limpios.**
  - **Cáncer Pulmonar:** Aproximadamente el 17% de muertes anuales en adultos de cáncer pulmonar prematuro son debidas a la exposición a carcinógenas de la contaminación del aire del hogar causada por cocinar con combustibles sólidos como la leña y el carbón. El riesgo para mujeres es más alto, debido a su rol en la preparación de comida.

1. ¿Cuáles son los impactos negativos para el CORAZÓN de la exposición al hollín?

- **Derrame cerebral:** Casi el 25% de las muertes prematuras debidas a derrames cerebrales (1.4 millones de muertes a nivel mundial, la mitad de las cuales son en mujeres) se atribuye a la exposición crónica a aire contaminada dentro del hogar causada por cocinar con combustibles sólidos.
- **La enfermedad cardíaca isquémica:** Aproximadamente el 15% de muertes debidas a enfermedades cardíacas isquémicas (más de 1 millón de muertes prematuras anuales a nivel mundial), se atribuyen a la exposición a carcinógenas de la contaminación del aire del hogar.

1. ¿Cuáles otras enfermedades se deben a la exposición crónica a aire contaminado dentro del hogar?

- **Carnosidad:** Cocinando con fuego abierto con los ojos expuestos al humo puede provocar el crecimiento de una carnosidad dentro del ojo. La carnosidad es un crecimiento caroso, anormal, en forma de cuña de la conjuntiva sobre la córnea del ojo. La conjuntiva es una membrana mucosa delgada, transparente que recubre el dorso del párpado y el globo ocular. Sin tratamiento, se puede crecer a tapar la pupila obstruyendo la visión.
- **Quemaduras:** Mujeres y niños quienes pasan más tiempo en la cocina están expuestos a quemaduras de los fuegos abiertos usados para cocinar.
- **Riesgo durante la recolección de leña:** Hombres (típicamente) quienes talar árboles y recolectan leña están expuestos a duras condiciones ambientales, heridas relacionadas al talar y recolectar leña (que pueden incluir heridas de animales silvestres), y el riesgo de la violencia.
- **Otros riesgos:** Hay evidencia de vínculos entre el aire contaminado y
  - a. el bajo peso natal
  - b. el tuberculosis
  - c. algunos tipos de cáncer certain (nasofaríngeos y laríngeos)

1. Resumen de estadísticas de los riesgos para la salud

4.3 millones de personas (4,300,000) mueren al año de causas debidas al aire contaminado del hogar debido al uso ineficiente de combustibles sólidos (ej. leña).

Riesgo	% de muertes prematuras	# de muertes prematuras	Rango a nivel mundial (WHO)
Neumonía	12%	516,000	1st in children <5
EPOC	22%	946,000	5th
Cáncer Pulmonar	6%	258,000	-
Derrame cerebral	34%	1,462,000	-
La enfermedad cardíaca isquémica	26%	1,118,000	-

Número total de muertes de otros riesgos a la salud (importante: estos números también incluyen muertes de estas causas no debidas a la exposición al aire contaminado)

Riesgo	# muertes prematuras	Rango a nivel mundial (WHO)
Carnosidad	-	-
Quemaduras	265,000	-
Muertes de heridas relacionadas al talar y la recolección de leña	-	-

<b>Tuberculosis</b>	<b>1,500,000</b>	<b>De las 5 principales</b>
---------------------	------------------	-----------------------------

1. **Estadísticas de salud por país \*número de personas afectadas**, también incluyen muertes de estas causas no debidas a la exposición al aire contaminado.

<b>Health Risk</b>	<b>Guatemala</b>	<b>Ecuador</b>	<b>Nicaragua</b>	<b>Republica Dominicana</b>	<b>Haiti</b>
<b>Neumonía</b>					
<b>EPOC</b>					
<b>Cáncer Pulmonar</b>					
<b>Derrame Cerebral</b>					
<b>La enfermedad cardíaca isquémica</b>					
<b>Carnosidad</b>					
<b>Quemaduras</b>					
<b>Muertes de heridas relacionadas al talar y la recolección de leña</b>					
<b>Tuberculosis</b>					

1. **¿Cuáles son los beneficios a la salud de cocinar con la estufa mejorada de SolCom?**

- La estufa mejorada de SolCom tiene una chimenea que elimina el hollín del hogar.
- Estufas mejoradas consumen entre un 30 y un 50% menos leña que un fuego abierto, y puede usar hasta un 80% de la energía de la leña (versus un 15 a 30% para un fuego abierto). Esto significa que hay menos contaminación de partículas finas con una estufa SolCom
- No hay hollín en la casa -> pulmones, ojos y corazones más sanos
- Sin un fuego abierto, mujeres y niños tienen menos probabilidad de quemarse
- La estufa SolCom es DOS VECES más eficiente que una estufa normal y más que dos veces más eficiente que cocinar sobre un fuego abierto -> La estufa SolCom requiere la MITAD de la leña que una estufa normal -> Menos viajes a recolectar leña-> Menos riesgo de heridas relacionadas con la recolección de leña

**ECONOMÍA**

- La estufa mejorada de SolCom está diseñado para consumir entre 30 y 50% menos leña. Por esa razón, familias gastarán el 50% menos en leña.
- Si familias recolectan leña, deben hacer dos veces menos viajes al campo para recolectar leña-> Menos tiempo y dinero invertido en recolectando/comprando leña-> más dinero y más tiempo que se puede invertir en otras cosas (ej. asistir a la escuela, estudiar, trabajar, etc).
- La estufa mejorada de SolCom está fabricada localmente, lo cual contribuye a la economía local del país en la que están producidos, y genera empleo para los que fabrican las estufas.

**MEDIO AMBIENTE**

1. **¿Cuáles son los efectos medioambientales de la contaminación?**

A. **Deforestación, Erosión del suelo, desertificación**

- Aunque es difícil saber cual parte de la deforestación se atribuye a la recolección de leña para combustión, *la tasa anual de deforestación en latinoamérica es el segundo más alto del mundo (alrededor del 0.4% al año)*
- La mayor parte de la deforestación en latinoamérica se debe a la agricultura y la recolección de leña para combustible.
- La recolección de leña para combustible-> Deforestación -> **Erosión del suelo y el cambio del microclima del área** -> tierra no adecuada para agricultura

## B. Contaminación y cambio climático

- Hollín y metano emitidos debido a una combustión no eficiente son contaminantes poderosos que contribuyen al cambio climático
- **EL Cambio Climático:** un cambio en las condiciones meteorológicas medias a través de un largo periodo de tiempo (décadas en adelante).
- **El Calentamiento Global:** un aumento en la temperatura media de la tierra en durante el último siglo.
- Más emisiones de hollín y metano-> calentamiento global (cambio climático)

## 1. ¿Cómo beneficia el medio ambiente la estufa mejorada de SolCom?

- La combustión de la estufa SolCom es más eficiente gracias a un buen suministro de aire, permite cocinar en varias ollas al mismo tiempo y la construcción (ladrillos o cemento) guarda eficientemente el calor. Esto hace que la estufa consume entre un 30 y un 50% menos leña que un fuego abierto, y puede usar hasta un 80% de la energía de la leña (versus un 15 a 30% para un fuego abierto) (Aprovecho).
- Más eficiente combustión-> menos contaminantes liberados al aire-> ritmo más lento de cambio climático/deforestación

## Preguntas y Respuestas

Este es el final de nuestra segunda sesión de capacitación.

Ahora vamos a tomar unos minutos para revisar lo que se aprendió hoy y escriba cualquier pregunta que tenga sobre los temas de hoy.

## Prueba

Hoy también tenemos nuestra segunda prueba. Incluye algunas preguntas sobre lo que se presentó anteriormente. Para nosotros esta es una oportunidad para aprender acerca de lo que tenemos que reforzar para asegurar que todo está claro.

## Conclusión

¡Gracias por estar aquí hoy!

Pudimos aprender sobre los beneficios de tener una estufa mejorada y como afectan nuestra salud, situación económica y el medio ambiente.

La próxima sesión será aproximadamente 2,5 horas. Será FECHA y vamos a empezar a HORA. ¡No lleguen tarde!

## Apéndice D1: Estrategia para Educar y Vender

**Duración: 2. 5 Horas**

### **Materiales Necesarios:**

- Pelota
  - Marcadores/ cartulina/ cinta
  - Lapiceros/lápices
  - Apéndice D2 para el CR
  - Sección 8 de Apéndice D2 impreso para cada participante
  - Copias de Apéndice 3, 4, 5, 6 y 7 para cada participante
  - Exámenes impresos en blanco (Apéndice D.8)
- 
- Asegurar que hayas practicado la capacitación
  - Asegurar que tengas un reloj para marcar el tiempo

### **Presentación del Día (5 min)**

- Preguntar ¿Por qué trabaja Soluciones Comunitarias? Escuchar, resumir y reforzar.
- Presentar el tema de hoy "Nuestras responsabilidades y la estrategia para trabajar en el campo"

### **Rompe Hielo**

Duración: 5 minutos

La pelota se tiene que pasar entre los Especialistas en Capacitación. Cuando les toca, cada persona tiene que recordar uno de los beneficios de las estufas mejoradas. Cuando alguien ya no puede pensar en un nuevo beneficio queda afuera. Seguir hasta que solo quede 1 ganador.

### **Objetivos (1 min)**

#### **Al final de la sesión, todos participantes podrán:**

- Demostrar un conocimiento comprensivo sobre el diseño de la estufa y el servicio al cliente.
- Demostrar un conocimiento comprensivo sobre el sistema de trabajar
- Demostrar un conocimiento comprensivo sobre los precios e los incentivos/bonos

### **El diseño de la Estufa y el Servicio (25 mins)**

Apéndice D.7

- Entregarles a una copia de Apéndice D.7 a cada participante. Pedirles que memorizan la información de las dos hojas.
- Haga que los participantes no miren sus hojas y hacerles preguntas sobre el diseño de la estufa y las preguntas comunes hasta que todos tengan la información memorizada.

### **Puntos de Venta (20 min)**

Apéndice D.2: "Estufas Portátiles" sección 1.

- Explicar que es un Punto de Venta
- Explicar dónde están los Puntos de Venta en el departamento
- Explicar el acuerdo con los Puntos de Venta y la base de trabajo nos deja.
- Hay preguntas?

## **El Proceso** (40 mins)

Apéndice D.2: "Estufas Portátiles".

1. Explicar el trabajo de los Especialistas y sus responsabilidades (sección 2.2)
2. Explicar el trabajo y las responsabilidades del Supervisor (sección 2.1)
3. Explicar el proceso de trabajar en la comunidad paso por paso (sección 4)
4. Entregarle al grupo los folletos (Apéndice D.3), Encuestas Educativas (Apéndice D.4), encuestas de prioridades, Volantes con el cálculo de ahorro (Apéndice D.5), tarjetas de pago, contratos (Apéndice D.6)
5. Ponerle el grupo a ensayar entre de ellos mismos:
  - a. la entabulación de conversación con las familias
  - b. las encuestas
  - c. la comunicación mostrando el catálogo y hablando de los beneficios particulares para la familia acerca de las estufas

CLAVE DE ÉXITO Escuchar a la familia y relacionar a todo lo que hablas a lo que te han dicho.

6. Después del ensayo tener cada participante entrevistarte a usted con la encuesta educativa y darle seguimiento usando el folleto.

CLAVE DE ÉXITO Asegurar una buena comunicación, amistosa y animante.

- a. Asegurar que todos hablen de los beneficios en la salud para la familia y utilizan la información que han aprendido en la entrevista para enfocar la conversación.

## **Incentivos** (15 mins)

- Entregar una copia de los incentivos y comisiones a cada participante (Apéndice D.2, sección 8)
- Explicarles la información y responder a cualquier pregunta.

## **Preguntas & Respuestas** (el tiempo necesario)

Antes de tomar el examen, alguien tiene preguntas sobre los temas cubiertos hoy día?

## **Examen** (15 min aprox.)

Apéndice D.8 - Examen Final – Versión en blanco: a imprimir para la evaluación de cada participante

Apéndice D.9 - Examen Final - Versión con respuestas: para evaluar las respuestas de los participantes

Vamos a tomar un examen breve hoy día. Acuérdense, eso es para nosotros mejor saber su entendimiento de lo que aprendieron y que deberíamos repasar la semana que viene. Haz lo mejor que pueda.

## **Conclusión**

¡Gracias a todos por estar aquí hoy día! Hoy aprendimos nuestros papeles.

Preguntar: ¿Qué les parece? ¿Tiene dudas?

La próxima vez que nos vemos estaremos en el campo!

## Apéndice D2: Estrategia para Trabajar en Equipo – Estufas Portátiles

### 1. Primer Paso, Puntos de Venta (Primer paso para CRs)

1.1 **Establecer una red (min 2) de puntos de venta** para estufas en las comunidades para implementar el modelo.

#### 1.1.1 Recomendaciones para Puntos de Venta

- La oficina local de SolCom puede ser un buena locación para empezar y puede ser el primer "punto de venta".
- La Casa de un Asesor puede ser un Punto de Venta con tal de que una estufa muestra pueda quedar a la vista de la gente y este muy accesible para clientes potenciales.

#### 1.1.2 Requisitos para Puntos de Venta

- Los puntos de ventas deben estar geográficamente en grupos dentro \$1.5 pasaje del uno al otro. La cantidad de puntos en el grupo dependerá del presupuesto y las oportunidades.
- El trabajo de los especialistas dependerá de los puntos de venta, por lo tanto hay que tener un min. de 900 familias sumadas en los pueblos donde se crean los puntos de venta. (300 familias al mes da 3 meses de trabajo para las especialistas).
- Los puntos de venta deben estar dentro de una cierta distancia de la oficina regional que permita transportar materiales dentro del presupuesto.
- Es recomendable que los puntos de venta están en pueblos que sean ejes para comunidades más pequeños.

### 1.3. Acuerdo con Puntos de Venta

- Hay un tiempo de promoción masiva GRATIS para la punto de venta (300 familias visitas al mes)
- Durante el tiempo de promoción va a haber un equipo de especialistas trabajando de casa en casa para educar y hacer la promoción de la estufas.
- Puntos de Venta beneficiarán por la promoción realizada por los equipos pero no ganan comisión por la venta realizada por las Especialistas.
- El Punto de Venta aún puede generar su propia venta durante el periodo de promoción por los equipos, sin embargo la meta es que el punto de venta genere su propia venta DESPUÉS de la promoción masiva ya con toda la población educada y confiada en el producto y con los primeros clientes ya corriendo la voz.
- Mientras que están las especialistas hay anuncios en la radio
- Los Puntos de venta ganan una comisión de \$15 la venta de cada estufa a pagos.
- Los Puntos de Venta ganan \$25 por estufas venta al contado.
- Los Puntos de Venta pueden firmar contratos con clientes por estufas a pagos con la autorización del Supervisor de Ventas y Pagos.
- El Supervisor de Venta coordinará el cobro de pagos con las Especialistas.

### 1.3 ¿Por qué vincular el trabajo de los equipos con Puntos de Venta?

- o Los Puntos de Venta tienen una capacidad de almacenar las estufas y materiales en la comunidad SIN costo a SolCom.

- o Los Puntos de Venta ofrecen una oportunidad a los clientes potenciales para ver la estufa
- Los Puntos de Venta crean acceso y generan venta a largo plazo.

## 2. El Equipo

- Supervisor de venta y pagos
  - Trabaja desde la oficina regional y viaja a las comunidades
- Dos Especialistas
  - Viven en una comunidad central a un Cluster de puntos de ventas (no más de \$3 pasaje retorno de cada Punto de Venta)
  - Hablan el idioma local
  - Se disponen a trabajar 3 días a la semana (5 horas al día). (2 días en la primera mes).
  - Se les garantiza 3 meses de trabajo (900 familias) en su red de Puntos de Venta más un periodo mínimo de 6 meses (1 día de la semana) cobrando cuotas.
  - Reciben una compensación fija más comisiones mientras que visitan a las familias. Luego trabajarán por la comisión de cobrar cuotas.

### 2.1 El Supervisor:

#### Horario

- o 2 días en el campo con las especialistas
- o 1 día instalar estufas

#### Responsabilidades

- Acompañar a los Especialistas en el campo y apoyar su conversaciones con las familias.
- Asegurar un acompañamiento MÍNIMO de 5 horas por día, 2 días de la semana.
- Asegurar a una cantidad de encuestas mínima con 60 familias a la semana (por equipo).
- Asegurar la calidad de trabajo de los promotores.
- Motivar y aconsejar.
- Coordinar la entrega y recibo de las Tarjetas de Pago a/de los promotores que corresponden a la semana. (Los promotores se dedican a cobrar los pagos un día de cada semana después del primer mes).
- Respaldo las ventas a pagos (hablar con las familias y firmar)
- Comunicar el resultado de cada día y los retos con el RC.
- Instalar las estufas
- Manejar la relación con los Puntos de Venta
- Manejar el presupuesto de la radio y encargarse de coordinar los anuncios
- Visitar a las familias después de la instalación para registrar el impacto.

#### Resumen de Incentivos

- Una compensación base: \$150
- Comisión por venta de productos.
  - o Logrando la meta mínima de 16 estufas mensual gana \$32 - \$40 comisión al mes.

### 2.2 Especialistas

### **Horario**

- Mes 1 : 5 horas, 2 días de la semana
- Mes 2+ : Aprox. 5 horas, 3 días de la semana (cobrando cuotas)

### **Responsabilidades**

- Educar y promover las estufas trabajando de puerta en puerta (3 meses min.)
- Completar encuestas educativas y encuestas de prioridades de necesidades, entrevistando familias.
- Cobrar pagos de estufas (Min 6 meses).
- Cobrar pagos de estufas vendidos directamente en los Puntos de Venta

### **Resumen de Incentivos**

- \$90 al mes - Min de 240 encuestas educativas y 240 encuestas de priorización de clientes al mes
- \$80-\$100 Comisión mensual por venta, logrando la meta mínima de 8 estufas al mes.
- De \$16 hasta \$82 al mes cobrando cuotas
- \$0.4 por cada encuesta educativa

### **3. Materiales para las Especialistas/Puntos de Venta y Supervisores:**

- Folleto (Fotos de la estufa) (Apéndice D.3)
- Encuesta Educativas (Apéndice D.4)
- Ficha de ahorros con logo de SolCom (Apéndice D.5)
- Carnet
- Tarjetas de control de pagos
- Contratos (Apéndice D.6)

### **4. Proceso Educativo**

1. El equipo viaja en transporte público a la comunidad indicada.
2. **Las Especialistas** trabajan como equipo abarcando las mismas calles al mismo tiempo tocando las puertas de las casas, una Especialista a una casa.
3. **Las Especialistas** llevan a cabo una entrevista sobre la estufa de cada familia
4. **Las Especialistas** calculan los ahorros potenciales para cada familia basado en cambiar a usar la estufa de SolCom.
5. **Las Especialistas** muestran las fotos de la estufa y se explican las ventajas específicas para la salud, el medio ambiente y la economía familiar.
6. **Las Especialistas** llenan el volante con los ahorros potenciales para la familia. (La ficha lleva el logo de SolCom. La ficha se queda con la familia).
7. Las estufas se ofrecen a pagos y la persona puede ver una muestra en el Punto de Venta.
8. **Las Especialistas** llevan a cabo una encuesta de prioridades con la persona.
9. **Las Especialistas** hacen una cita con la familias quienes demuestran interés.
10. **El Supervisor** apoya a los especialistas con las conversaciones y maneja el proceso de pago

### **5. Publicidad en la radio**

- **El Supervisor** maneja el presupuesto de la radio
- Al llegar con el equipo a la comunidad **El Supervisor** se responsabiliza a cotizar con las estaciones de radio y/o televisión y presupuestar una cantidad de anuncios.
- **El Supervisor** tiene que comunicar su presupuesto al RC.
- **El RC** autoriza el pago.

## 6. Manejo de pagos

1. **El Supervisor** llega con el cliente con el contrato de Compra Venta y lo llena con el cliente.
2. **El Supervisor** llena dos copias de la tarjeta de Compra Venta con el cliente
3. Una copia de la tarjeta de compra venta queda con el cliente, la segunda copia se lleva con el Supervisor
4. **El supervisor** saca una copia del contrato para volver a dejar una con el cliente.
5. **El Supervisor** entrega su copia de la tarjeta de Compra Venta al Especialista en la fecha apropiada del siguiente mes para que **el Especialista** cobre la cuota.
6. Al cobrar un pago **el Especialista** entrega la tarjeta firmada por el cliente con la cantidad recibida al supervisor.

## 7. Entrega y Instalación de estufas

- Debe de haber un día de la semana cuando está pensado entregar estufas. **El Supervisor** lo coordinada con **el RC** antes de empezar a trabajar.
- Se le comunica al cliente el día se le hacen la entrega de estufas.
- Al fin de cada día en el campo **el Supervisor** tiene que comunicar el resultado con el RC.
- La instalación se hace por **el Supervisor**.

### 8.1 Pagos para el cliente a cuotas

Producto	Enganche	Pago mensual (después del enganche)	Cant. de pagos (después del enganche)	Precio total al cliente
Estufa de leña Estrella	\$32	\$32	5	\$192

### 8.2. Venta a cuotas, comisiones

Producto	Especialista comisión por la venta	Supervisor/comisión por venta	Cobrador (Especialista) por cada cobro	SolCom (ingreso gross- restando comisión)
Estufa de leña Estrella	\$10	\$3	\$2 cada cobro \$10/mes	\$169

### 8.3 venta al contado

Producto	Precio total	Especialista comisión por la venta	Supervisor/comisión por la venta	SolCom (ingreso gross- restando comisión)
Estufa de leña Estrella	\$180	\$12.5	\$3	\$164.50

## Quienes Somos

**Soluciones Comunitarias S.A.** (SolCom) es una empresa guatemalteca que se especializa en combatir problemas socioeconómicos de las áreas rurales con herramientas empresariales. Alcanzamos comunidades de todo el país, ofreciendo productos económicos que mejoran las condiciones de salud en las comunidades rurales. Trabajando dentro del modelo de “MicroConsignación”, **Soluciones Comunitarias** aprovecha las ideas locales para brindar productos y servicios hasta en las áreas más recónditas del país.



## Nuestra Visión

Crear e implementar actividades empresariales y educativas, que sean prácticas, eficientes y efectivas para la gente involucrada de las comunidades rurales de países en desarrollo.

### **Nuestras metas son:**

- Ayudar a nuestros participantes locales a crear oportunidades para mejorar su calidad de vida.
- Convertir los proyectos tradicionales de apoyo directo en actividades locales sostenibles.
- Crear soluciones económicas y creativas para las necesidades comunitarias en los aspectos de generación de empleo y educación.

Contratar y capacitar a ciudadanos estadounidenses con nuestros modelos y filosofía, para así crear formas de apoyo y proveer oportunidades a un creciente número de beneficiarios.

## Donde Trabajamos



### ***“Cambiando los obstáculos a oportunidades”***

**Antigua:** 4986-9169/5013-5964

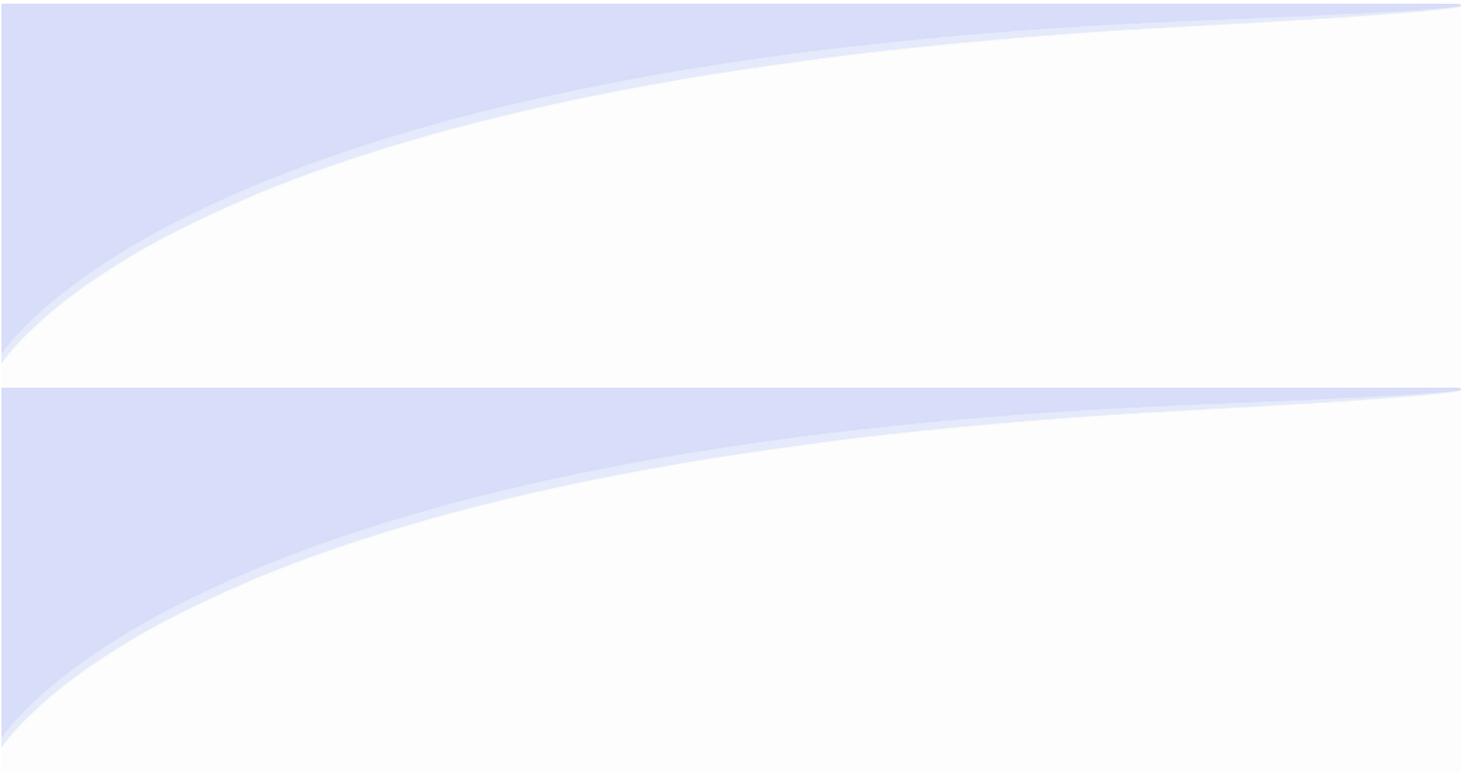
**Xela:** 5654-4964

**Nebaj/Cobán:** 5378-4099

**Sololá:** 4528-7855

**Huehuetenango:** 5317-4357

Desde los puntos centrales de la Antigua, Nebaj, Sololá, Cobán, Xela y Huehuetenango, alcanzamos comunidades de todas partes del país. Además de las campañas que nuestras asesoras comunitarias realizan en comunidades del área rural, tenemos algunos Centros SolCom como puntos de venta (más información abajo). Puede contactarse con uno de nuestros coordinadores a través de los siguientes números de teléfono:





*“Cambiando los obstáculos a oportunidades”*



## Estufas ahorradoras

No más humo en la casa  
Ahorre leña y dinero

## Focos ahorradores

De larga duración  
Ahorran un 60% de energía



## Energía solar

Lámparas solares  
Linternas solares  
Cargadores de celulares  
Sistemas familiares  
Reparaciones y reemplazo de batería



## Huertos familiares

Semillas de hortalizas en pequeñas cantidades

Sistemas de riego por goteo



## Filtros de agua

Sistemas de purificación  
Para familias grandes y pequeñas  
Candelas de reemplazo





## Visión

- Lentes lectores
- Lentes protectores
- Gotas aliviadoras
- Exámenes gratis

## Nuestros Productos



# FORMULARIO DE CONTRATO DE ESTUFAS MOVILES

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

## 1- DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_  
Lugar y fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_  
No. DPI: \_\_\_\_\_ Extendida en: \_\_\_\_\_  
Departamento de: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_ Ingreso aproximado: \_\_\_\_\_  
Donde Trabaja: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

## 2- INFORMACION DE FAMILIA

Nombre del Esposo (a) \_\_\_\_\_  
Número de Hijos \_\_\_\_\_ A qué se dedica su Esposo (a) \_\_\_\_\_

## 3- DATOS IMPORTANTES

Ya tiene una estufa de leña en casa? Si No Tiene una buena plancha? Si No Echa humo a la casa? Si No  
Tiene una estufa de gas? Si No  
Cuánto gasta en comprar leña cada mes? Nada Q.100 Q.150 Q.200 Q.250 Q.300 Q.350

Soluciones Comunitarias S.A. registrado legalmente, con número de Nit. 3965983-6 procede a entregar por medio de sus PROMOTORES, una Estufa MODELO MOVIBLE DE METAL con el Valor de Q. \_\_\_\_\_ a la persona con los datos ya mencionados anteriormente en la RESIDENCIA \_\_\_\_\_

La obtención de la Estufa es por medio de Crédito, una cuota Inicial de Q. \_\_\_\_\_ quedando un saldo de Q. \_\_\_\_\_ para ser abonados en cuota mensual de: Q. \_\_\_\_\_ por un plazo de: \_\_\_\_\_ meses iniciándose el con el primer abono partir del día \_\_\_\_\_ de la cuota inicial finalizando en la fecha \_\_\_\_\_

## 4- CONDICIONES Y CLÁUSULA ESPECIAL. PROCEDIMIENTO RECUPERACION DEL PRODUCTO

- ✓ 1- Primer pago atrasado, nota de aviso que ya es moroso.
- ✓ 2- Segundo pago atrasado, Citación con un Notario
- ✓ 3- Tercer pago atrasado, Se procede a Retirar el Productor
- 4- Cuando no se ha respondido a ninguno de los requerimientos, nos autoriza el deudor retirar el producto en su casa de habitación voluntariamente sin autorización judicial, y solo se le cobra el 25% de todo el pago realizado, siempre y cuando que el producto este en buenas condiciones

## 5- POR OTRA PARTE SOLUCIONES COMUNITARIAS GARANTIZA

Construir/entregar la estufa mejorada en la fecha estipulada y lugar adecuado con la indicación de la familia. Entregar la estufa al beneficiario en buenas condiciones con su presencia personal.

**EXEPCIONES** En caso de que el beneficiario u otras personas destruyan o mal usen modifiquen el modelo de la estufa durante el plazo, los administradores NO serán responsables de reparar el daño.

**BENEFICIARIOS MOROSOS:** El beneficiario que no cumpla con sus cuotas puntuales o fechas pactadas cinco días hábiles de la fecha de pago, incurrirá en una mora de Q10.

Se le hace de su conocimiento y leídos expresamente y enterado del contenido de este documento ambas partes firman en la misma fecha mencionada anteriormente.

f) \_\_\_\_\_  
Solicitante

f) \_\_\_\_\_  
Promotor

f) \_\_\_\_\_  
SUPERVISOR

### **Apéndice E: Construcción de Estufas (SOLO SUPERVISORES)**

Esta Sesión es solo para Supervisores.

1. El Supervisor primero observa cómo se construyen las estufas.
2. El supervisor arma las estufas con el fabricante o técnico las veces necesarias hasta que él pueda hacerlos con confianza por sí mismo.
3. El fabricante o técnico entrega al CR las herramientas necesarias para armar las estufas. El RC entrega las herramientas al Supervisor cuando llegue a ser graduado.

**NOTA IMPORTANTE:** Asegurar que el supervisor entienda al 100% todos los detalles y conocimientos técnicos de las estufas.

## Apéndice F: Práctica en el Campo

### Materiales Necesarios:

- Folletos de SolCom y las estufas mejoradas,
- Encuesta Educativa
- Volante de Ahorros
- Formulario de Contrato de Estufas Móviles
- Evaluaciones en el Campo

### Introducción

El propósito de tener dos días de práctica en el campo es para imitar una semana de trabajo en las comunidades. Durante este tiempo, el CR debe supervisar al Supervisor y los Especialistas a fin de:

- Evaluar la dinámica del grupo
- Asegurar de que entiendan la información que se presenta a las familias
- Asegurar de que están representando la marca de SolCom profesionalmente
- Asegurar de que son capaces de alcanzar los objetivos semanales

### Logística

- o El CR decide dos días durante la semana, después de terminar las capacitaciones de aula, para hacer la práctica en el campo.
  - Los días pueden ser consecutivos o no
  - El CR puede elegir los días o dejar que el Supervisor y los Especialistas deciden qué días quieren salir al campo
- o El CR puede ayudar al grupo a organizarse, pero idealmente el grupo puede auto-organizarse para que ellos puedan practicar preparando para su trabajo en las comunidades.
- o El trabajo debe ser en comunidades donde ya se han establecido Puntos de Ventas. El Supervisor y los Especialistas deben ir de casa a casa promoviendo y vendiendo las estufas mejoradas según las capacitaciones de aula.
- o El Supervisor y los Especialistas van a ser evaluados durante los dos días en el campo. Estos días son parte de la capacitación y son obligatorios para ser certificados y poder trabajar con SolCom.

### Evaluación en el Campo

- o Cada formulario de evaluación tiene \_\_\_\_ partes que están numerados.
- o El CR debe poner una X cuando el Supervisor y los Especialistas cumplan con ese requisito
- o Después de terminar el día, el CR debe sumar el número de X para poder calificar el trabajo del Supervisor y los Especialistas
- o Para aprobar la evaluación, se necesita una calificación de 14/16.

## **Apéndice G**

### **Exámenes y Evaluaciones**

Aquí encontrará todos los exámenes de cada sesión de aula y las evaluaciones en el campo.

Las respuestas se encuentran en la última página.

## Examen 1: Introducción

Nombre: \_\_\_\_\_ Comunidad: \_\_\_\_\_

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y pon un círculo en la respuesta correcta o responda a la pregunta lo mejor que se pueda. Para aprobar el examen, 7 de las 9 preguntas necesitan ser contestadas correctamente.

**1. En una sola frase, explique qué es Solcom/SolKomYo.**

**2. Cuáles son las dos organizaciones asociadas con Solcom/SolKomYo?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

**3. Cuáles son nuestros Valores Fundamentales? (Pon un circulo en todas las respuestas que son correctas).**

- a. Intencional
- b. Dignificado
- c. Empático
- d. Excelencia
- e. Responsable
- f. Sentido de Humor
- g. Inclusivo

**4. Cuáles son las innovaciones que ofrecemos?**

- a. Productos y servicios de Visión
- b. Eventos de Agua y Purificadores de Agua
- c. Tecnología Solar
- d. Cocinas de Gas Mejoradas
- e. Talleres sobre la Salud de Animales

**5. Qué significa FOCOPI?**

- a. Fondos Comunitarias para Personas e Individuales
- b. Fondos Colaborativos de Prevención e Inversión
- c. Fondos Comunitarios de Prevención e Inversión

**6. Hacer una lista de los componentes que conforman el proceso dinámico de empoderamiento.**


**7. Quienes estaremos sirviendo a través de este programa?**

- a. Familias Empoderadas
- b. Iglesias Empoderadas
- c. Negocios Empoderados

d. Grupos Empoderados

**8. Cuántas sesiones de aula hay en el Programa de Estufas Mejoradas para los Especialistas?**

- a. Cuatro
- b. Tres
- c. Dos
- d. Uno

**9. Cuántas sesiones en el campo hay en el Programa de Estufas Mejoradas?**

- a. Uno
- b. Dos
- c. Tres
- d. Cuatro

## Examen 2: Información Educativa

Nombre: \_\_\_\_\_ Comunidad: \_\_\_\_\_

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y pon un círculo en la respuesta correcta o responda a la pregunta lo mejor que se pueda. Para aprobar el examen, 11 de las 13 preguntas necesitan ser contestadas correctamente.

**1. Aproximadamente cuántas personas en el mundo mueren cada año por contaminación del aire interior?**

- a. 2 millones
- b. 4 millones
- c. 6 millones

**2. Como se llama la partícula negra, fina soltada por la combustión incompleta de materia inorgánica?**

- a. Arena
- b. Carbón
- c. Hollín

**3. Cuales dos órganos son más afectados por la exposición a la contaminación del aire interior?**

- a. Pulmones e hígado
- b. Corazón y riñones
- c. Corazón y pulmones

**4. Nombre una enfermedad en el corazón a causa del hollín.**

1. \_\_\_\_\_

**5. Nombre dos enfermedades en los pulmones a causa del hollín.**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

**6. Nombre dos otras enfermedades a causa del hollín.**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

**7. Los hombres y las mujeres experimentan los riesgos de cocinar a fuego abierto por igual?**

- a. Sí
- b. No

**8. De todos los problemas de salud por causa de la contaminación del aire interior, cuál es responsable del mayor número de muertes prematuras?**

- a. Derrame cerebral
- b. Neumonía
- c. Enfermedad cardíaca

**9. Explique en sus propias palabras, cómo las estufas mejoradas de SolCom combaten los riesgos para la salud.**

**10. Las estufas mejoradas de Solcom, deberían reducir el uso de la madera de una familia por:**

- a. 30%
- b. 40%
- c. 50%
- d. 75%

**11. Cómo es que las estufas mejoradas benefician la economía local?**

**12. Qué es el cambio climático?**

**13. Explique dos formas en que las estufas mejoradas benefician al medio ambiente.**

### Examen 3: Estrategia para Educar y Vender Estufas

Nombre: \_\_\_\_\_ Comunidad: \_\_\_\_\_

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y pon un círculo en la respuesta correcta o responda a la pregunta lo mejor que se pueda. Para aprobar el examen, todas las preguntas necesitan ser contestadas correctamente.

**1. Hacer una lista de los 5 principales materiales utilizado en la construcción de la estufa portátil.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**2. Cuánto tiempo se demora para armarla?**

- a. 2 Horas
- b. 45 Minutos
- c. 1.5 Horas

**3. Cómo se instala la chimenea?**

**4. Tenemos codos para la chimenea?**

**5. Se puede mover la estufa después de la instalación?**

- a. Sí, pesa poco
- b. No, pesa demasiado

**6. Cuánto tiempo se demora para calentar la plancha?**

- a. 15 minutos
- b. 45 minutos
- c. 30 minutos

**7. Nombre maneras de cuidar la plancha.**

**8. Cuánto tiempo dura la estufa?**

- a. Más de 10 años
- b. Aproximadamente 5 años

c. 1 año

**9. La estufa tiene una garantía?**

**10. Que es un Punto de Venta?**

**11. Cuáles son las responsabilidades de los Especialistas?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

**12. Cuáles son las responsabilidades del Supervisor?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

## Evaluación en el Campo - Especialista

Nombre: \_\_\_\_\_

Comunidad: \_\_\_\_\_

<b>I. Preparación</b> 1. Llevó todos los materiales necesarios (formularios, etiqueta de nombre, etc.)	
<b>II. Dinámica del Grupo</b> 1. Respetó a los otros miembros del grupo 2. Comunicó con el Supervisor cuando había problemas o preguntas 3. Tomó críticas o consejos de manera profesional y positivo	
<b>III. Representación de la marca SolCom</b> 1. Llevó carnet de SolCom en todo momento 2. habló amablemente y de manera profesional con los clientes 3. No respondió cuando no sabía o recordaba alguna información y luego aclaró las dudas con el Supervisor 4. Promovió el Punto de Venta u oficina regional	
<b>IV. Manejo de Información</b> 1. Explicó los beneficios a la salud, la economía familiar y el medio ambiente cocinando con la estufa mejorada 2. Explicó correctamente la información de los pagos 3. Pudo llevar a cabo el análisis de necesidad 4. Calculo y lleno correctamente la información de ahorros	
<b>V. Habló con el número de familias requeridos</b>	
<b>VI. Adicional</b> 1. Mostró interés en el trabajo 2. Se mantuvo positivo durante todo el día 3.	
<b>Total</b>	_____/16

## Evaluación en el Campo - Supervisor

Nombre: \_\_\_\_\_

Comunidad: \_\_\_\_\_

<b>I. Preparación</b> 1. Llevó todos los materiales necesarios (formularios, etiqueta de nombre, etc.)	
<b>II. Dinámica del Grupo</b> 2. Respetó a los otros miembros de su equipo 3. Ofreció ayuda a los especialistas de manera profesional (no durante una presentación o de manera no constructiva) 4. Cuando dió retroalimentación mencionó cosas negativas y positivas 5. Estaba claro que el Supervisor comandaba el respeto/tenía la confianza de sus especialistas	
<b>III. Representación de la marca SolCom</b> 6. Llevó carnet de SolCom todo el tiempo 7. No habló con los especialistas en frente de clientes (a menos que fue para responder a una pregunta de un cliente)	
<b>IV. Manejo de Información</b> 8. Explicó correctamente la información acerca de la instalación de la estufa (si aplica) 9. Pudó llenar los controles/reportes necesarios	
<b>V. Aseguró que el grupo alcanzó sus metas del día</b>	
<b>VI. Adicional</b> 11. Mostró interés en el trabajo 12. Se mantuvo positivo durante todo el día 13. Aconsejó y motivó a los especialistas	
<b>Total</b>	_____/13