	Versión: 01
	Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras Módulo 1: Asesoramiento al consumidor financiero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 2	Identificar sectores económicos, entidades microfinancieras, productos y servicios microfinancieros ofertados, teniendo en cuenta sus características y georreferenciación.	
Nombre del taller:	Análisis del sector y entidades microfinancieras.	N°: GA1-ATA2-Taller01
Objetivos de aprendizaje del taller:	• Analizar el entorno empresarial y financiero de las microfinanzas, en su contexto. • Conocer productos y servicios de una microfinanciera.	
Descripción del taller:	En este taller, se presentará un informe relacionado con el análisis del entorno empresarial y financiero del lugar donde vive el aprendiz, como también un informe de los productos y servicios que ofrece una microfinanciera en particular, incluyendo beneficios y características.	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: páginas web.	
Tiempo de ejecución:	12 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• Noticias Industrial. (31 de octubre de 2016). *Cuáles son los sectores económicos de Colombia.* CVN. https://www.cvn.com.co/cuales-son-los-sectores-economicos-de-colombia/	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Desde sus presaberes, conteste las siguientes preguntas y compártalas con su familia y amigos:

- ¿Cuáles microfinancieras conoce?
- ¿Qué productos y servicios ofrecen las microfinancieras?
- Para usted, ¿qué significa la palabra zonificación o georreferenciación? Y ¿qué relación tienen estas palabras con las microfinancieras?
- ¿Algún familiar o conocido, ha adquirido productos y servicios de una microfinanciera? ¿Cuáles? ¿Cómo fue la experiencia?

2. Ejercicio de apropiación – Informe escrito

a) Realice una lectura empresarial y financiera del entorno donde usted vive, los tipos de microempresas que existen y cuáles microfinancieras se encuentran en la zona que usted habita.

b) Elija una microfinanciera, averigüe qué productos y servicios ofrece (ejemplo: microahorro, microseguros, microcréditos individuales, grupales, urbano, semiurbano, agro rural), qué beneficios brinda a sus clientes y defina sus características.

c) Conociendo el término georreferenciación, analice porqué esa microfinanciera está ubicada en esa zona y qué sector del mercado está trabajando.

d) Presente, en un informe descriptivo, la investigación y análisis realizados de los dos puntos mencionados anteriormente.

Este informe puede ser elaborado utilizando las TICs. Ejemplo: una página web (wix.com), blogs, padlet.com, genial.ly, etc.

3. Entregue la evidencia, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

	Nombre	**Fecha**
Autor(es)	Alba Lucero Beltrán Sarmiento	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Febrero de 2021

		Versión: 01
		Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 5	Informar al cliente acerca de los productos y servicios microfinancieros de la organización conforme a sus necesidades.	
Nombre del taller:	Marketing y asesoría al cliente.	N°: GA2-Taller01-ATA5
Objetivo de aprendizaje del taller:	Comprender la importancia de la captación de clientes a través de enfoques o técnicas del mundo del Marketing que ayuden en la asesoría adecuada para ventas efectivas.	
Descripción del taller:	En el taller se analizarán algunos enfoques de marketing, como también se realizará una consulta que permita aplicar esos conocimientos en una representación de clínica de ventas presencial, además de la creación de una *Landing* page o página de aterrizaje para una publicidad digital con su posible promoción.	
Preparación (Recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: Páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución	24 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• Coutinho, V. (2018). *8 habilidades necesarias para un ejecutivo de ventas exitoso.* https://rockcontent.com/es/blog/ejecutivo-de-ventas/ • Klaric, Y. (2014). Véndele a la mente, no a la gente. • Microfinanzas Global (s. F.*). Análisis de Crédito: La Mejor Guía para una buena Evaluación Crediticia en Microfinanzas*. https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/#Analisis_Crediticio_Evaluacion_crediticia_la_informacion_inicial • Ramos, D. (s. F). *Etapas o fases de un microcrédito*. https://www.asoban.bo/system/agenda_entries/pdfs/000/000/020/original/18._Fases_del_Ciclo_de_Creditos_-_TELC_CENET_XXI.pdf?1523994907	

1. **Ejercicio de afianzamiento**

Jürgen Klarić, uno de los promotores del neuromarketing, en una de sus conferencias manifestó la necesidad de conocer la mente para poder vender, incluso uno de sus libros considerado cómo Best Seller, se titula "*Véndele a la mente, no a la gente*" e invita a observar el siguiente párrafo, por favor léalo (Klarić, 2014):

"Seugn lsa ivnestgicianoes, no ipomrta caul es el odren de las lertas de una palarba, minertas que la prierma y la utlima etesn en el luagr coerrcto. etso se dbee a que la metne hunama no lee cdaa lerta por si msima, snio la palbara cmoo un tdoo." (p.180)

Responda lo siguiente, comparta con su familia y amigos apreciaciones:

- ¿Se le dificultó leer?
- ¿Cuál sería el propósito de mostrar dentro de una conferencia de ventas el ejercicio del párrafo desordenado?
- ¿Qué querría decir Jürgen Klarić con conocer la mente?
- ¿Qué cree que significa su afirmación de véndele a la mente y no a la gente?
-

Conclusión Autor (Klarić, 2014): Si, pudiste leer y entender todo. Así de fascinante es la mente humana. Mientras no cambies la primera y la última letra de cada palabra, el cerebro es capaz de captar el significado, aunque las demás letras estén revueltas. Lo mismo ocurre en los discursos de ventas: si te van a dar 20 o 30 minutos para que les presentes tu propuesta, los primeros y últimos cinco minutos son el 80% de la venta. Pregúntate qué vas a decir estratégicamente en esos minutos claves y vas a lograr cerrar el negocio. (p.180)

2. **Ejercicio de apropiación Sitio web.**

2.1. The Executive Learning Center-TELC muestra la siguiente imagen de las etapas del microcrédito. Por favor investigue en qué consisten las cuatro primeras fases: Promoción, solicitud de crédito, recepción de documentos y garantías y verificación del domicilio y negocio del cliente.



Fuente: *TELC The Executive Learning Center. Asoban.bo. ETAPAS O FASES DE UN MICROCREDITO (último acceso: Junio de 2020).*

Además de su investigación individual, también puede consultar las siguientes páginas:

- Análisis de crédito: La mejor guía para una buena evaluación crediticia en microfinanzas: https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/#Analisis_Crediticio_Evaluacion_crediticia_la_informacion_inicial
- El mercadeo para las microfinanzas: EL MERCADEO PARA LAS MICROFINANZAS. Una Publicación de Women s World Banking - PDF Descargar libre
- Etapas o fases de un microcrédito: ETAPAS O FASES DE UN MICROCREDITO

2.2. Realice una investigación que le permita dar respuestas a las siguientes preguntas:

a) ¿Qué características debe tener un vendedor o asesor?
b) ¿Qué es un portafolio de productos y servicios? ¿Cuáles productos y servicios ofertan las microfinancieras?
c) ¿Qué es la asesoría integral? ¿Qué relación tiene con la experiencia de compra y necesidades del cliente?
d) ¿Por qué es importante conocer a los competidores?
e) ¿A qué hacen referencia los "términos y condiciones"? ¿Para que sirven?
f) ¿Qué son las técnicas de venta? Nombre las que considera más importantes y que pueden ser aplicables al momento de realizar la promoción o entrevista de un microcrédito.
g) ¿A qué hacen referencia las ventas presenciales y no presenciales?
h) ¿Qué son las ventas cruzadas? Si vende un microcrédito, ¿Que más se le puede ofrecer al cliente en una venta cruzada?
i) Imagine que usted está realizando publicidad en su zona de la entidad para la que trabaja. ¿Cómo abordaría usted a un cliente?
j) ¿Cuáles son los parámetros de una entrevista para vender un microcrédito tanto en su fase inicial de promoción, como en la segunda visita donde se explican las políticas de la microfinanciera?
k) ¿Cómo se vende un seguro?
l) ¿Cómo se puede hacer marketing digital?

Dentro de su investigación además de usar herramientas como Internet, recuerde que puede ingresar a la biblioteca física y/o virtual del SENA.

(clic sobre la imagen para ir a la biblioteca virtual) o clic sobre el enlace: Sistema de Bibliotecas



Ingresa a la pestaña llamada CONSULTA BIBLIOGRÁFICA, si está interesado en buscar un libro, podrá pulsar clie en *CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO* para localizar el lugar donde está ubicado en físico, pero si desea encontrar un libro virtual, puede dirigirse a *BASES DE DATOS*, entra a alguna biblioteca o plataforma de las allí expuestas y busca el tema de su interés. Si la página le solicita usuario y contraseña, ambos datos corresponden a su número de identificación.

De igual forma puede consultar las siguientes páginas para completar su investigación:

- 8 habilidades necesarias para un ejecutivo de ventas exitoso 8 habilidades necesarias para un ejecutivo de ventas exitoso
- Portafolio de servicios: tipos, partes y ejemplos Portafolio de servicios: tipos, partes y ejemplos
- El valor del asesoramiento financiero integral (clic derecho sobre la página para traducir a español) News Blog - The value of comprehensive financial advice

- Guía rápida para mejorar la experiencia de compra del cliente Guía rápida para mejorar la experiencia de compra del cliente
- Cuáles son los términos y condiciones de un contrato: todo lo que necesita saber (clic derecho sobre la página para traducir a español) What are Terms and Conditions of a Contract: Everything You Need to Know
- El mercadeo para las microfinanzasEL MERCADEO PARA LAS MICROFINANZAS. Una Publicación de Women s World Banking - PDF Descargar libre
- Análisis de crédito: La mejor guía para una buena evaluación crediticia en microfinanzas: https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/#Analisis_Crediticio_Evaluacion_crediticia_la_informacion_inicial
- Etapas o fases de un microcrédito: ETAPAS O FASES DE UN MICROCREDITO
- Cómo hacer un plan de marketing digital paso a paso en 2020 Cómo hacer un plan de marketing digital paso a paso en 2020
- Libro Biblioteca virtual SENA(ebooks7-24) Técnicas de venta http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8636&pg=1
- Libro Biblioteca virtual SENA (Alphacloud) Marketing estratégico desde el paradigma esencial https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/auth/ip?intended_url=https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/library/publication/marketing-estrategico-desde-el-paradigma-esencial

2.3. Por favor exponga a través de una página web la investigación que realizó de los puntos 1 y 2, puede usar Wix. Cabe agregar que esta actividad es grupal.

- Tutorial para crear una página web en wix:

(clic sobre la imagen para ver el video)



o clic sobre el siguiente enlace: Cómo Crear Una Página Web Gratis En Wix | Personalizar y Editar

2.4. En la actualidad, el marketing digital está creciendo y miles de empresas tienen sus páginas web o aplicaciones que permiten la adquisición de productos y servicios a través de ellas, pero además de eso, hay empresas que deciden pagar a agencias como CPA Merchant, MaxBounty, etc, para que generen tráfico en la web con su publicidad.

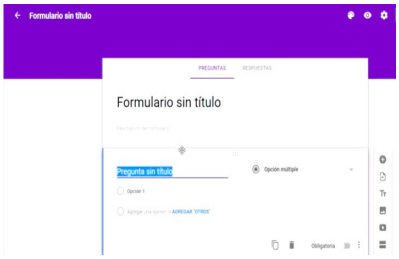
Imagine que usted ha sido contratado por alguna agencia publicitaria, la cual le paga por conversión, es decir, le paga cierta cantidad en dólares si el cliente entra a su Landing Page (página de aterrizaje) y registra los datos de contacto, así que usted debe crear su Landing Page para generar conversiones, realice los siguientes pasos:

Usualmente las agencias dan a la persona encargada de generar tráfico online el link inicial donde se capta la información del cliente, sin embargo, supongamos que la agencia para la que usted trabaja no le proporciona el enlace para captar esa información, entonces usted decide crear un formulario que le permita recopilar los datos y establecer el enlace.

i. Por favor elabore un formulario en google con los siguientes datos:

Nombres:
Apellidos:
Fecha de nacimiento:
Teléfono:
Dirección del negocio:
Antigüedad del negocio:
Tipo de negocio:

Clic sobre la imagen para ver el video tutorial: o clic en el enlace
Cómo recopilar información de forma masiva con Formularios de Google (Tutorial)



ii. Las agencias le proporcionan la publicidad de las empresas a los encargados de generar tráfico virtual, supongamos que la agencia le comparte esta imagen y usted está autorizado para recortar partes de la publicidad, pero no debe agregar su opinión o cambiar la esencia de la imagen, lo que si puede hacer es agregar un botón que llame a la acción (Call to action) y al lado o encima del botón agregar la figura de una mano para invitar al cliente a pulsar clic e ingresar sus datos.

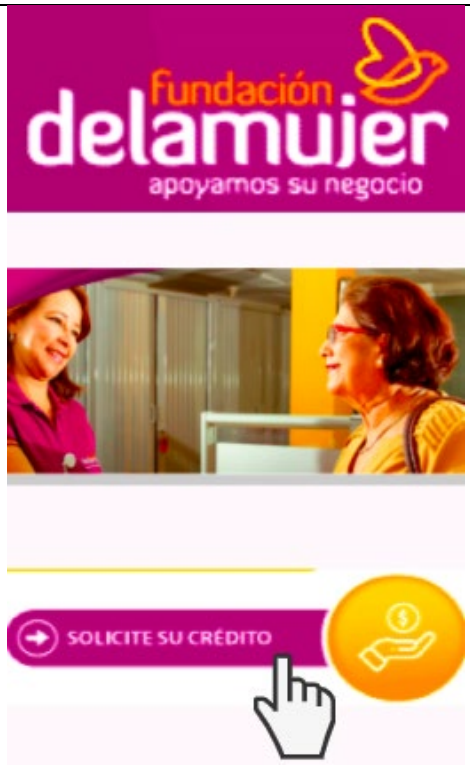
Imagen:



ente: *Fundación de la Mujer. Fundación de la Mujer. 2013. Productos y Servicios (último acceso: Julio de 2020).*

Ahora vamos a la práctica de ese segundo paso, en Canvas por favor corte partes de esa imagen y cree una

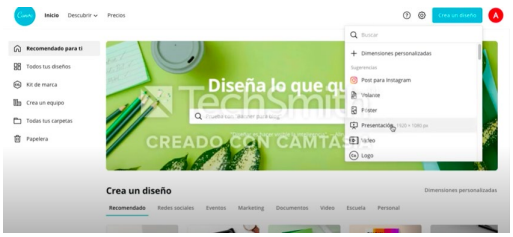
publicidad llamativa, que solo muestre lo necesario e invite a la acción, finalmente la publicidad puede quedar como esta muestra:



NOTA: Este es solo un ejemplo para la práctica del Taller, en el mundo real la empresa orienta cuáles deben ser los parámetros para ofertar su publicidad.

Se pregunta ¿cómo se elaboró la imagen?, observe el siguiente video:

(clic sobre la imagen para ver el video) o clic sobre el siguiente enlace: https://youtu.be/LLE3DpNbEvU



iii. El siguiente paso es subir la imagen creada en una página web, puede hacerlo en Wix.com Páginas web gratis | Crear una página web gratis, Launchrock.com Launchrock | The Fastest Way to Acquire Customers u otra web que sea de su preferencia.

NOTA: Algunas redes sociales como Facebook al detectar enlaces de Wix es posible que bloqueen el tráfico online, por eso es recomendable utilizar otras direcciones para la creación de páginas web.

iv. Cuando se sube a la página web la imagen publicitaria creada en Canvas, el próximo paso es sombrear la imagen e insertar un hipervínculo para que le sea posible agregar el enlace que llevará al cliente a la recolección de datos o adquisición de productos según sea el caso.

Para el ejercicio propuesto, como no tenemos el enlace de la empresa, nuestro enlace es el del Formulario de Google.

En este video puede observar cómo se realiza una página de aterrizaje o Landing Page además de la manera como esta se puede publicitar:

(clic sobre la imagen para ver el video) o clic en el siguiente enlace https://youtu.be/16mPvwphKzk



v. Por favor cree una página empresarial en Instagram con la imagen de la publicidad, una pequeña descripción e ingrese la URL de su Landing page.

NOTA: No se usarán etiquetas ni se seguirán personas porque no es una publicidad real, sin embargo, es necesario que revise el último video del punto IV para que comprenda cómo se puede generar tráfico en Internet.

Control de documento:		
Autor(es)	**Nombre**	**Fecha**
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020.
	Luis Fernando Botero Mendoza	Noviembre 2020
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Noviembre 2020

		Versión: 01
		Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 6	Caracterizar los servicios de las centrales de información de acuerdo con la normativa.	
Nombre del taller:	Centrales de Información y Ley Habeas Data	N°: GA2-Taller01-ATA6
Objetivo de aprendizaje del taller:	Determinar la importancia de las centrales de información y su normatividad como herramienta utilizada por las empresas y entidades financieras para mitigar el riesgo.	
Descripción del taller:	Con base en el material propuesto de lecturas de consulta en páginas especializadas y un video en el que se caracterizan el buró de crédito y Ley Habeas Data.	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: Páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución	10 horas	
Bibliografía y webgrafía:	Datacrédito (s.f.). Preguntas frecuentes. https://www.datacredito.com.co/pinformacion.html Itaú (s.f.). Habeas Data. https://www.itau.co/personal/servicio-al-cliente/habeas-data Rodas, A. (2017). Caricaturas uso de Tarjetas Credito. https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=F3VIyNxQbss SFC. (2019). Reporte de datos a las Centrales de Riesgo. https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/informacion-al-consumidor-financiero/lo-que-usted-debe-saber-sobre/reporte-de-datos-a-las-centrales-de-riesgo-11293 Supersociedades. (1995). Centrales de riesgo o de información financiera. https://www.supersociedades.gov.co/nuestra_entidad/normatividad/normatividad_conceptos_juridicos/3040.pdf Tami L. (2019). ¿Está reportado en DataCrédito?. https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=lQgnAOi68RY#action=share Transunión (2020). Preguntas frecuentes. https://www.transunion.co/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Teniendo en cuenta su experiencia y saberes previos entreviste a tres personas cercanas con el fin de preguntar si conocen o han tenido contacto con las centrales de información, ¿para qué sirven?, ¿cómo funcionan?, ¿por qué creen que funcionan las centrales de información en el sector financiero?

Para reforzar sus saberes previos vea el video ¿Está reportado en DataCrédito? Tami (2019) en https://www.youtube.com/watch?v=lQgnAOi68RY#action=share

Socialice las entrevistas en un conversatorio liderado por su instructor técnico.

2. Ejercicio de apropiación - Informe

En grupos autónomos de estudio consulten los siguientes enlaces y respondan las preguntas que los ayudarán a profundizar en el tema de las centrales de información.
SFC. (2019). Reporte de datos a las Centrales de Riesgo en https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/informacion-al-consumidor-financiero/lo-que-usted-debe-saber-sobre/reporte-de-datos-a-las-centrales-de-riesgo-11293

Rodas (2017) Caricaturas uso de Tarjetas Crédito en https://www.youtube.com/watch?v=F3VIyNxQbss

Solo o en grupos autónomos de estudio consultar los siguientes contenidos para identificar las características y los procesos y procedimientos aplicados en las centrales de información, buró de crédito y ley de Habeas Data posteriormente realizar un cuadro sinóptico socializar con el grupo y con su instructor técnico en mesa redonda...

Preguntas frecuentes TransUnión (2020) en https://www.transunion.co/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes
Datacrédito (s.f.) en https://www.datacredito.com.co/pinformacion.html
Habeas Data | Itaú: https://www.itau.co/personal/servicio-al-cliente/habeas-data
220-52615 Asunto: centrales de riesgo o de información comercial. Documento anexo: 220-52615-Centrales-de-riesgo.pdf

Es momento que demuestre lo aprendido sobre las centrales de información, buró de crédito y Ley de Habeas Data, para ello, realice la siguiente actividad propuesta en un documento entregable a manera de informe escrito:

a. Responda las siguientes preguntas:
- ¿Cuál es la importancia de las centrales de información?
- ¿Quiénes informan a la central de información?
- ¿Qué es una central de información?
- ¿Cómo obtienen la información las centrales de información?
- ¿Qué es el buro de crédito?

b. Revise y analice los siguientes casos, relacione sus observaciones y exponga sus conclusiones.

Caso Juan Perez:

El señor Juan Perez es un microempresario, tiene un negocio de lichigo en un barrio popular de la ciudad, ha tenido experiencia crediticia con entidades financieras, algunas de estas obligaciones ya están canceladas, pero tiene otras vigentes, el señor Perez desea solicitar un crédito, usted como asesor debe revisar su datacrédito, para esto consulte las tres primeras páginas del siguiente documento **anexo Caso-Juan.pdf** posteriormente analizará el comportamiento que tiene el señor Perez en las obligaciones canceladas/inactivas y vigentes y de esta información va a determinar:

- El estado de la obligación
- Tipo de cuenta
- Entidad informante o dueña
- Fecha en que se actualizó el reporte

- Fecha de apertura
- Ciudad
- Oficina deudor
- Comportamiento (NNN…)
- Cupos (saldo) con cada entidad
- Hábitos de pago
- Endeudamiento global
- Resumen de endeudamiento con cada tipo de crédito

Realizará un informe ejecutivo con análisis y conclusiones del comportamiento del señor Juan Perez con el DataCrédito (tres primeras páginas del documento)

Caso Pepa Rodriguez

La señora Pepa Rodriguez es una microempresaria, dueña de una miscelánea en un municipio de Colombia, ella ha tenido experiencia crediticia, desea solicitar un crédito, pero primero usted como asesor revisará la CIFIN en el siguiente documento anexo Datacredito_Pepa.pdf posteriormente analizará el comportamiento que tiene la señora Pepa Rodriguez según el documento en los siguientes puntos:

- Las cuentas
- Tarjeta de crédito
- Cartera total sector financiero
- Cartera total operaciones leasing
- Cartera total fiduciarias
- Sector solidario
- Sector asegurador
- Sector real (por servicios, comercial o préstamos)
- Consolidado general
- Endeudamiento global y detallado
- Reestructurados
- Castigados

Realizará un informe ejecutivo con análisis y conclusiones del comportamiento de la señora Pepa Rodriguez con el documento anexado.

Los parámetros mínimos para el informe son:

- Un título
- Estructura (objetivo, actividades realizadas, recomendaciones / conclusiones)
- Exponer el tema principal
- Aplicar normas gramaticales y ortográficas
- Redacción informativa
- Contener todos los ítems mencionados

3. Entregue el informe solicitado, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

Autor(es)	**Nombre**	**Fecha**
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero 2021
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Febrero 2021

		Versión: 01
		Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 7	Desarrollar ejercicios relacionados con tasas de interés, diferencias de interés simple e interés compuesto de acuerdo a los fundamentos de matemáticas financieras.	
Nombre del taller:	Conversión de tasas de interés	N°: GA2-Taller01-ATA7
Objetivo de aprendizaje del taller:	Conocer la conversión de las tasas de interés compuesto.	
Descripción del taller:	El aprendiz realizará una serie de ejercicios relacionados con la conversión de tasas de interés e igualmente podrá analizar la importancia de las mismas en el diario vivir.	
Preparación (Recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: Páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución	6 horas	
Bibliografía y webgrafía:		

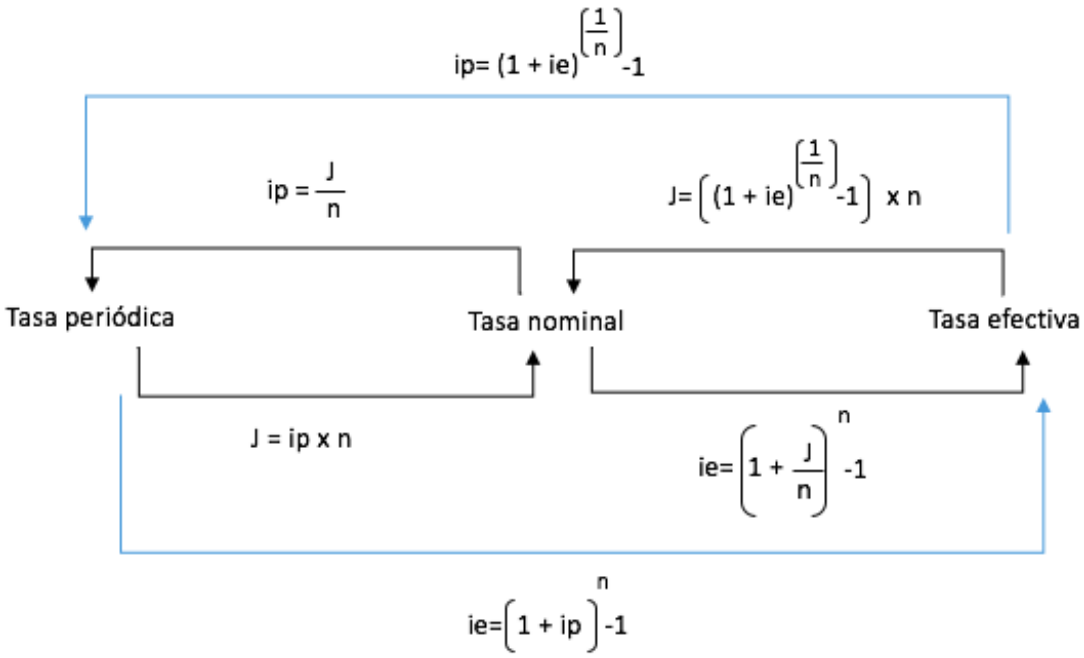
1. <u>Ejercicio de afianzamiento</u>

1.1. Por favor realice la búsqueda de los siguientes términos: Interés anticipado, interés vencido, tasa periódica, tasa nominal, tasa efectiva anual y tasas equivalentes. Anexe los significados a su glosario.

1.2. Analice este ciclo:

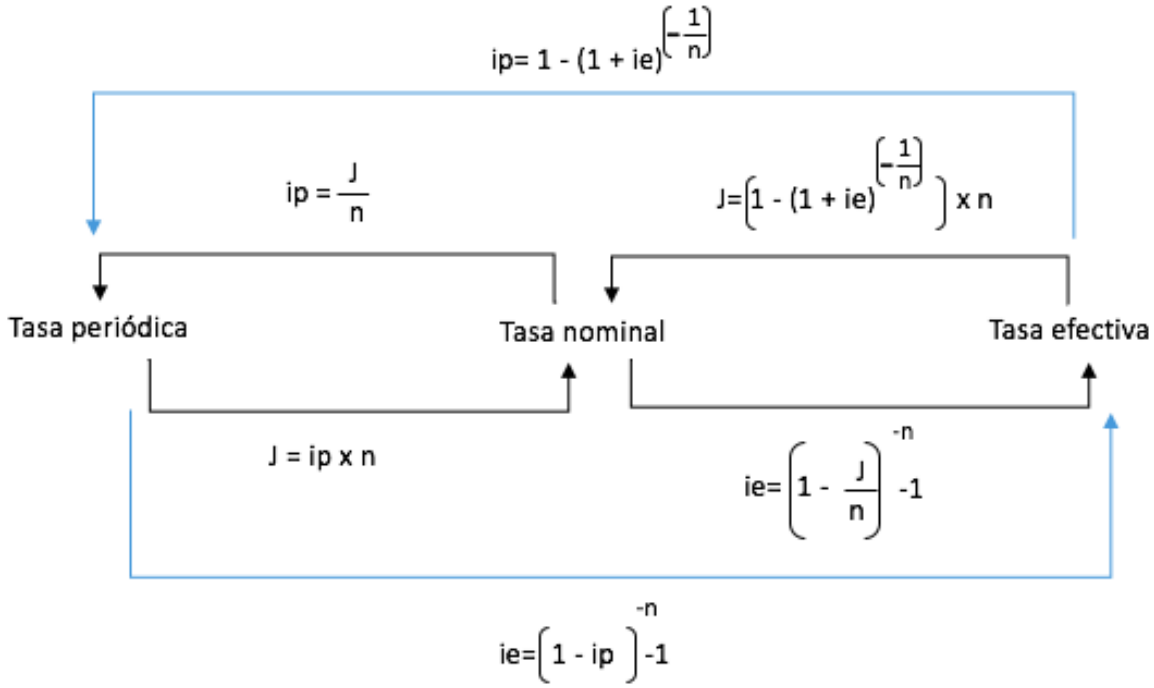
ip: Tasa periódica
J: Tasa nominal
ie: Tasa efectiva anual

Ciclo conversión de tasas de interés



1.3. De acuerdo a la búsqueda de los diferentes términos y al análisis de este ciclo, qué conclusiones puede sacar a simple vista, por ejemplo, cuál será la tasa menor y la mayor, etc.

Por otra parte, el ciclo anterior se utiliza para tasas vencidas, pero si se desea trabajar con tasas anticipadas, las fórmulas son similares, prácticamente solo cambian los signos de suma y resta, así:



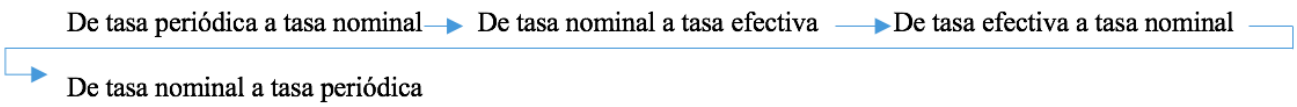
1.4. Su instructor le explicará cómo identificar los tipos de tasas de interés a través de los nombres.

NOTA: Tenga en cuenta que generalmente cuando se realizan operaciones financieras como por ejemplo problemas de interés compuesto, cálculos de préstamos, etc, se utilizan dentro de las operaciones las tasas periódicas y cuando se quiere comparar las tasas para escoger una mejor opción de varias alternativas financieras, estas se llevan a efectivas anuales.

1.5. Es hora de realizar dos ejercicios de conversión de tasas de interés para que pueda apropiar el tema:

a) ¿Qué tasa trimestral es equivalente al 3?5% mensual?

Por los nombres, se puede establecer que ambas tasas (trimestral y mensual) son periódicas y vencidas, entonces se puede seguir el ciclo así:



ó



Se utilizará la segunda opción: De tasa periódica a tasa efectiva De tasa efectiva a tasa periódica y se inicia con el interés que tiene el dato numérico, en este caso la tasa del 3.5% mensual.

- **De tasa periódica a efectiva**:

$$ie = \left(1 + ip \right)^{n} - 1$$

$$ie = \left(1 + 0{,}035 \right)^{12} - 1$$

ie= 0,5111 efectiva anual o 51,1069% efectiva anual

- **De tasa efectiva anual a tasa periódica**:

$$ip = (1 + ie)^{\left(\frac{1}{n}\right)} - 1$$

$$ip = (1 + 0{,}5111)^{\left(\frac{1}{4}\right)} - 1$$

Ip= 0,1087 trimestral o 10,8718% trimestral

En Excel se representarían las fórmulas así:

- De tasa periódica a efectiva:

= (1+ip)^n-1
= (1+0,035)^12-1
= 0,5111 efectiva anual o 51,1069% efectiva anual

- De tasa efectiva anual a tasa periódica:

= (1+ie)^(1/n)-1
= (1+0,5111)^(1/4)-1
= 0,1087 trimestral o 10,8718% trimestral

b) ¿Qué tasa bimestral es equivalente al 25% nominal bimestral vencida?

Por los nombres de las tasas se conoce que tenemos un interés periódico y nominal (bimestral y nominal bimestral vencido), ambos vencidos, comenzamos por la tasa que tiene el dato numérico, en este caso el 25% nominal bimestral vencido.

- De tasa nominal a tasa periódica:

$$ip = \frac{J}{n}$$

$$ip = \frac{0,25}{6}$$

ip= 0,0417 bimestral o 4,1667% bimestral

En Excel se representaría la fórmula así:

- De tasa nominal a tasa periódica:

= J/n
= 0,25/6
= 0,0417 bimestral o 4,1667% bimestral

2. Ejercicio de apropiación - Informe

2.1. Por favor desarrolle manualmente los siguientes ejercicios, cada solución debe contener estos parámetros:

En cada ejercicio se deben evidenciar los pasos de las fórmulas utilizadas.
Cada resultado debe tener un nombre y signo de porcentaje.

Un microempresario desea adquirir un crédito con plazo de un año y decide ir a varias microfinancieras para escoger un préstamo con una tasa favorable; estas son las alternativas que le ofrecen:

El 24 % nominal semestre vencido.
El 6 % trimestral.
El 23 % pagadero bimestral vencido.
El 25 % efectivo anual.

a) ¿Cuál tasa debería escoger?

b) ¿Cuál es la tasa semestral equivalente a una tasa del 20% capitalizable bimestralmente?

c) Halle la tasa equivalente a 18 días, teniendo en cuenta una tasa del 40% efectiva anual.

d) ¿Cuál será la tasa efectiva anual de un interés del 23% nominal trimestral anticipado?

e) Por favor encuentre la tasa periódica de una tasa del 15% pagadero mensual.

2.2. En este punto ya conoce los resultados, por favor realice los cinco ejercicios en Excel.

2.3. Genere un documento con la evidencia del desarrollo de los ejercicios y entrégalo en la plataforma de aprendizaje.

Control de documento:

Autor(es)	**Nombre**	**Fecha**
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020.
	Luis Fernando Botero Mendoza	Noviembre 2020
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Noviembre 2020

		Versión: 01
		Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 7	Desarrollar ejercicios relacionados con tasas de interés, diferencias de interés simple e interés compuesto de acuerdo a los fundamentos de matemáticas financieras.	
Nombre del taller:	Interés compuesto.	N°: GA2-Taller02-ATA7
Objetivo de aprendizaje del taller:	Aprender el cálculo de las diferentes variables relacionadas con el interés compuesto.	
Descripción del taller:	El taller comprende una serie de ejercicios de interés compuesto, los cuales serán solucionados manualmente y en Excel.	
Preparación (Recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: Páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución	6 horas	
Bibliografía y webgrafía:	BBVA (2020). *Guía de finanzas para no financieros: interés compuesto*. https://www.bbva.com/es/guia-de-finanzas-para-no-financieros-interes-compuesto/	

1. Ejercicio de afianzamiento

Retomemos el pasado ejercicio de Interés compuesto del primer taller de matemáticas financieras, a través de él se conocieron las respuestas de esas cuatro variables, recordemos ese enunciado para comprender cómo se reemplazan y calculan los datos en cada una de estas fórmulas.

- Enunciado para hallar el valor futuro: Una microfinanciera le presta a usted $10.000.000 de pesos a 12 meses con un interés del 3% mensual. ¿Cuál será el valor futuro de esos $10.000.000?

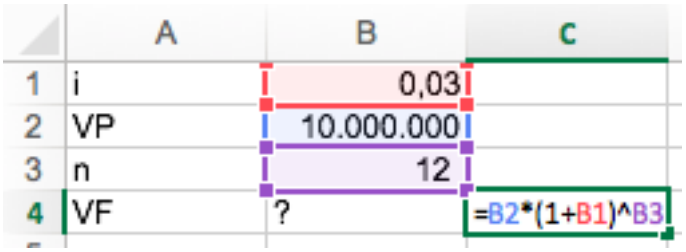
Fórmula $VF=VP \times (1+ i)^{n}$ manual:

$VF=10.000.000 \times (1+ 0,03)^{12}$

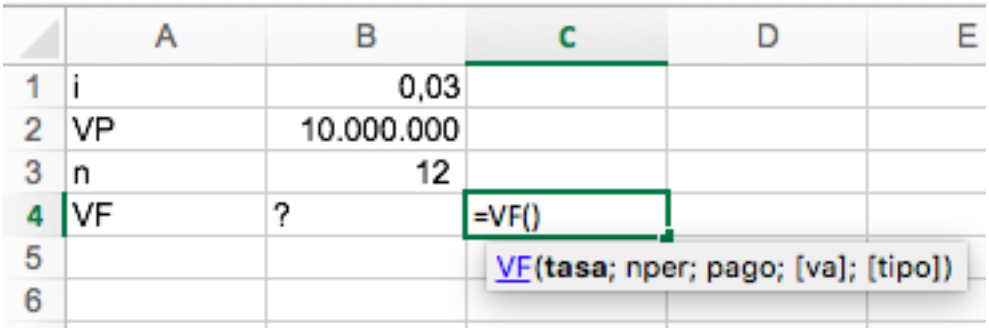
=?

- ✓ Fórmula en Excel:=VP*(1+i)^12
  =10.000.000*(1+0,03)^12
  =?

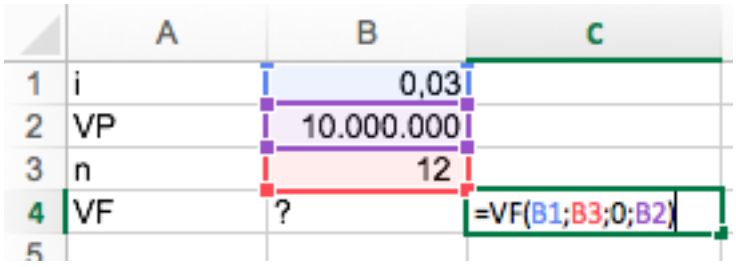
- ✓ Ahora por favor coloque el valor de cada variable en celdas diferentes dentro de la hoja de cálculo, así a medida que vaya aplicando la fórmula, puede ir escogiendo las celdas que corresponden a cada una de las variables. Quedaría así el ejercicio:

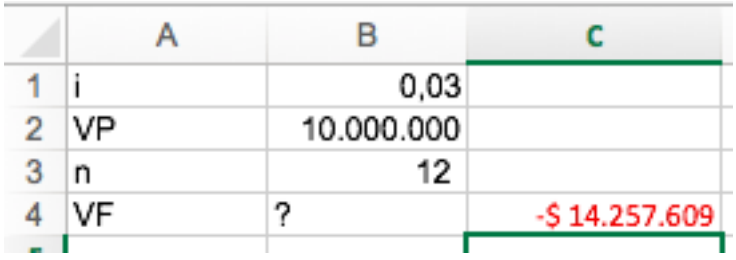


- ✓ Si aplicamos una función de Excel para hallar el Valor Futuro, se colocaría en una celda de Excel: **=VF(** y allí saldría el orden en que se debe agregar la información, separada del signo punto y coma(;), por último cierra el paréntesis así:



- ✓ Como no se tiene la variable de Pago ni de Tipo, estas se pueden dejar en cero (0) o sin valor.





El resultado final queda en negativo, esto nos indica que usted recibió un ingreso (+) de $10.000.000 de pesos por parte de la microfinanciera y al final sale de su bolsillo el valor de $14.257.609 de pesos, porque este es un pago, un egreso (-). Para este ejercicio cuando se realiza el diagrama de flujo de caja, se puede observar que la flecha inicial de ingreso VP va hacia arriba y la de VF que corresponde al egreso va hacia abajo y Excel deja ver a través del valor positivo y negativo esa representación.

- Enunciado para hallar el valor presente: Una microfinanciera le prestó un monto que en el momento no lo recuerda, pero si conoce que al final de los 12 meses deberá pagar $14.257.609 de pesos y que el interés es del 3% mensual. ¿Cuál sería el valor que la microfinanciera le prestó?

Fórmula manual:

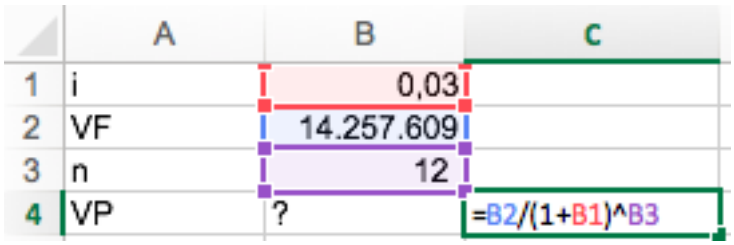
$$VP = \frac{VF}{(1+i)^{n}}$$

$$VP = \frac{14.257.609}{(1+0,03)^{12}}$$

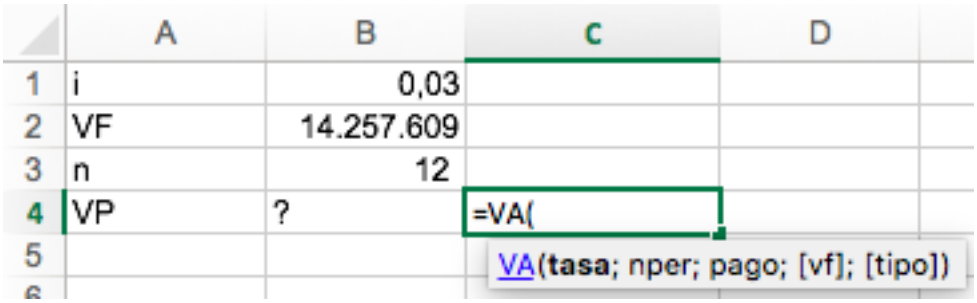
=?

Fórmula en Excel:=VF/(1+i)^n
=14.257.609/(1+0,03)^12
=?

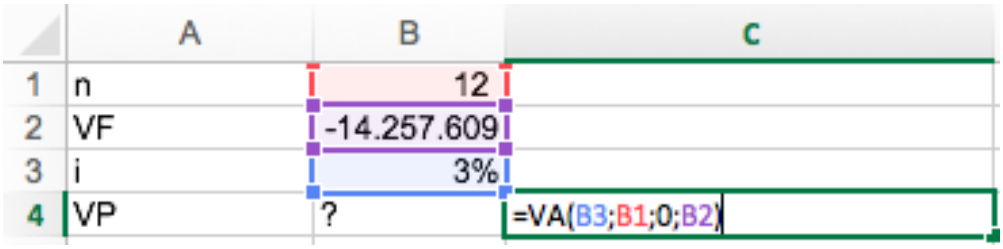
- ✓ Seguidamente, utilice cada valor en una celda así:



- ✓ Si aplicamos una función de Excel para hallar el Valor Presente, se colocaría en una celda de Excel: **=VA(** y allí saldrá el orden en que la información se debe agregar separada del signo punto y coma(;), por último cierra el paréntesis así:



✓ Como no se tiene la variable de Pago ni de Tipo, estas se pueden dejar en cero(0) o sin valor.



	A	B	C
1	n	12	
2	VF	-14.257.609	
3	i	3%	
4	VP	?	=VA(B3;B1;0;B2)

● Enunciado para hallar el número de periodos: Una microfinanciera le prestó $10.000.000 de pesos con un interés del 3% mensual, finalmente usted pagó por ese préstamo el valor de $14.257.609 de pesos. ¿Cuál fue el plazo que la microfinanciera le concedió para pagar ese crédito?

Fórmula $n = \dfrac{\text{Log}\left(\dfrac{VF}{VP}\right)}{\text{Log}(1+i)}$ manual:

$$n = \frac{\text{Log}\left(\dfrac{14.257.609}{10.000.000}\right)}{\text{Log}(1+0{,}03)}$$

=?

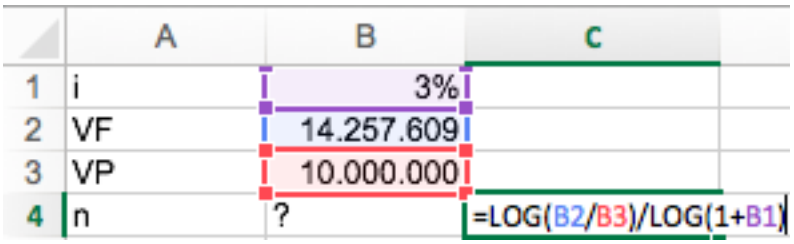
✓ Fórmula en Excel utilizando la función LOG:

=LOG(VF/VP)/LOG(1+i)

=LOG(14.257.609/10.000.000)/LOG(1+0,03)

=?

✓ Posteriormente, utilice cada valor en una celda así:



	A	B	C
1	i	3%	
2	VF	14.257.609	
3	VP	10.000.000	
4	n	?	=LOG(B2/B3)/LOG(1+B1)

- Enunciado para hallar el interés: Una microfinanciera le presta $10.000.000 de pesos, al final de los 12 meses usted paga por ese préstamo el valor de $14.257.609 de pesos. ¿Cuál será la tasa de interés de ese crédito?

Fórmula $i = \left(\frac{VF}{VP}\right)^{\frac{1}{n}} - 1$ manual:

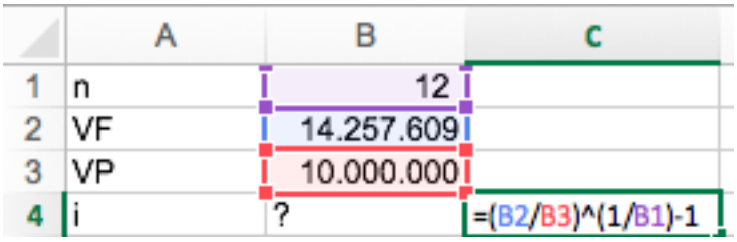
$$i = \left(\frac{14.257.609}{10.000.000}\right)^{\frac{1}{12}} - 1$$

i= ?

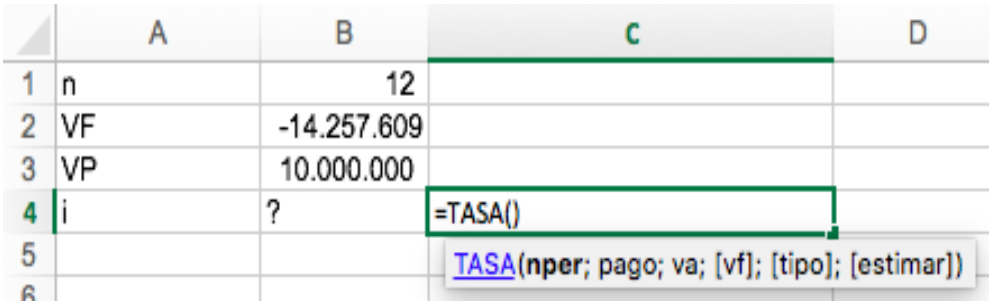
✓ Fórmula en Excel: =(VF/VP)^(1/n)-1
=(14.257.609/10.000.000)^(1/12)-1

=?

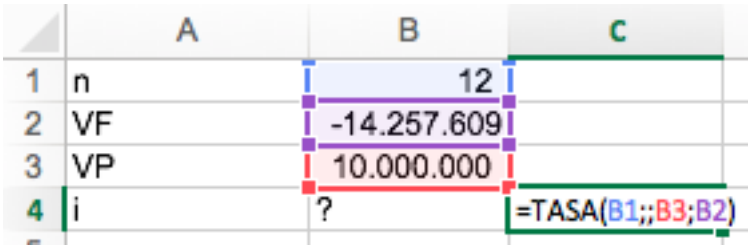
✓ Utilice cada valor en una celda así:



✓ Si aplicamos una función de Excel para hallar el Interés, se colocaría en una celda de Excel: **=TASA(** y allí saldrá el orden en que la información se debe agregar separada del signo punto y coma(;), por último cierra el paréntesis así:



✓ Las variables que no se tienen se pueden dejar en cero(0) o simplemente no se les agrega un valor, así:



NOTA: Recuerde que todos los resultados tienen un signo o nombre, por ejemplo, si es un valor tiene el signo pesos ($), si es un plazo lleva la palabra meses, trimestres, semestres, etc, según sea el caso. Si es una tasa lleva el signo de porcentaje (%) más el nombre de la tasa (mensual simple, bimestral simple, etc).

2. Ejercicio de apropiación – Ejercicios resueltos

2.1. Por favor desarrolle manualmente los siguientes ejercicios, cada solución debe contener estos parámetros:

Diagrama de líneas de tiempo o de flujo de caja.
Hallar el resultado donde se logren evidenciar las fórmulas utilizadas manualmente.
Dar respuesta a cada ejercicio donde indique con sus palabras que significa el número que halló, igualmente recuerde que cada número calculado tiene un nombre o un signo.

Usted deposita en una entidad financiera $2.000.000 de pesos; a los 3 años decide consignar otros $3.500.000 y a los seis años abona $6.000.000, la tasa de interés es del 12% anual compuesto semestralmente. ¿Cuánto será el monto acumulado en 11 años?

Una persona le presta cierta cantidad de dinero con las siguientes condiciones: Usted debe realizar un primer pago de $10.000.000 dentro de 2 años y un segundo pago de $18.000.000 dentro de 9 años, a una tasa de interés del 10%trimestral, pero usted cambia de opinión y decide pactar un pago único a los 6 años. ¿Cuál sería el valor que debe pagar?

Usted decide invertir $5.000.000 de pesos en un negocio y conoce que del 0.93% es la inflación promedio mensual. Finalizando el año, ¿cuánto deberá recibir para recuperar esa inversión inicial sin obtener utilidad?

Un empresario deposita en su cuenta corriente $6.000.000 de pesos, la cual paga un interés del 0,52% bimestral. ¿Cuánto debe retirar de su cuenta en el décimo mes para que al finalizar el año permanezca un valor de $1.500.000 pesos y cuánto quedó en la cuenta en ese décimo mes, después de hacer el retiro?

Un microempresario usualmente realiza inversiones que le dan una rentabilidad del 10% capitalizable mensualmente. En estos momentos tiene dos alternativas de negocio para invertir $11.000.000. ¿Cuál opción debe elegir? a) Recibir dentro de 3 semestres $13.000.000 b) Recibir dentro de 4 trimestres $12.500.000

2.2. En este punto ya conoce los resultados, por favor realice los cinco ejercicios en Excel.

2.3. Resuelva en un archivo o en un papel a mano y entregue en la plataforma de aprendizaje.

Control de documento:

Autor(es)	Nombre	Fecha
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020.
	Luis Fernando Botero Mendoza	Noviembre 2020
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Noviembre 2020

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 9	Realizar cálculos financieros según el monto de la obligación y políticas organizacionales.	
Nombre del taller:	Cálculo de créditos microfinancieros y políticas organizacionales.	N°: GA2-Taller01-ATA9
Objetivo de aprendizaje del taller:	Apropiar los diferentes términos aprendidos llevándolos a la práctica, específicamente en el mundo microfinanciero.	
Descripción del taller:	El taller comprende ejercicios de amortización aplicados al mundo real con sus respectivas políticas, los cuales serán solucionados manualmente, en Excel y con simuladores según sea el caso.	
Preparación (Recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: Páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución	11 horas	
Bibliografía y webgrafía:	● Banco W. (2020). *Simuladores VTU.* https://www.bancow.com.co/simulador-vtu/ ● Conexiónesan. (2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/ ● EmprendePyme (2018). *Políticas empresariales*. https://www.emprendepyme.net/politicas-empresariales ● Finagro. (2020). *Calcule su cuota*. https://www.finagro.com.co/SimuladorDeCredito/	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

1.1. Realice una consulta investigativa acerca de las políticas organizacionales: concepto, tipos, su importancia en las entidades bancarias y elija una microfinanciera donde se puedan evidenciar los requisitos que se le exigen al cliente para acceder a un microcrédito.

La información anterior preséntela en un organizador visual, puede ser un tablero de *Jamboard* de *Google*, o un mapa visual a mano o en computadora, reúnanse en grupos de trabajo autónomo, cada grupo presentará creativamente la investigación realizada con sus demás compañeros de curso, dentro de este recurso se pueden agregar notas e imágenes.

Las siguientes páginas web podrán complementar su consulta:

- ¿Qué son las políticas de una empresa? ¿Qué son las políticas de una empresa? | Ejemplos de política empresarial
https://www.emprendepyme.net/que-son-las-politicas-de-una-empresa.html
- Importancia de las políticas empresariales Políticas empresariales | Importancia de la política organizacional
https://www.emprendepyme.net/politicas-empresariales
- Tipos de políticas de empresa Tipos de políticas de empresa | ¿Cuáles son las políticas de una empresa?
https://www.emprendepyme.net/tipos-de-politicas-de-empresa.html
- La política de créditos de una entidad financiera: La política de créditos de una entidad financiera | Finanzas | Apuntes empresariales
https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/

1.2. Cada entidad tiene sus propias políticas de crédito y exige ciertos requisitos de acuerdo con el tipo de crédito y monto a ofrecer, por ejemplo, veamos las políticas de FINAGRO a través de su simulador, por favor ingrese a esta página:

Simulador de crédito https://www.finagro.com.co/SimuladorDeCredito/ y pulse clic en el botón llamado adelante.

Escoja las siguientes opciones para que el sistema calcule la tabla de amortización que necesitamos:

- **Tipo productor:** Microcrédito
- **Valor del crédito:** 10.000.000
- **Periodo de amortización:** mensual
- **Plazo:**14
- **¿Desea calcular el valor a pagar de comisión FAG?**: Si
- **Condición:** Microcrédito agropecuario y rural
- **Tipo de comisión:** Única
- **Porcentaje de cobertura:** 0

A medida que vaya ingresando los datos de arriba estipulados, por favor llene los espacios que aparecen con signo de interrogante en este Taller (en la parte de abajo) para que conozca cuáles son las políticas de FINAGRO al solicitar un microcrédito, la información de las políticas aparecerá con el ingreso de los datos:

Ejemplo:

- **Tipo productor:** Microcrédito. **Política o requisito:** *Usted es Microcrédito si es persona natural o jurídica con activos menores a $ 368.858.500 o planta de personal no mayor a diez (10) trabajadores y no ha tenido antes crédito con Entidades Financieras.*

- **Valor del crédito:** 10.000.000. **Política:** ? Presta hasta ….
- **Periodo de amortización:** mensual. **Política:** ? Presta mensual, …..
- **Plazo:** 14. **Política:** ? Presta hasta …
- **¿Desea calcular el valor a pagar de comisión FAG?:** Si. **Política:** Cobra comisión.
- **Condición:** Microcrédito agropecuario y rural. **Política:** Referente a microcrédito solo presta al sector agropecuario y rural.
- **Tipo de comisión:** Única. **Política:** ? Cobra comisión …. y …..
- **Porcentaje de cobertura:** 0 **Política:** ? Cubre hasta el …..

1.3. Ahora pulse clic en el Botón *CALCULAR*, allí podrá observar la tabla de amortización y las condiciones de ese crédito, analice los siguientes aspectos:

- ¿A qué tasa presta?
- Si es un tipo de comisión única ¿Qué comisión cobra en porcentaje?
- ¿Cuánto cobra de IVA en porcentaje?
- Ese valor del IVA en pesos, ¿de qué operación sale?
- ¿Cuánto se paga en total de comisión al incluir el IVA?
- ¿De cuánto será el valor del desembolso? ¿$10.000.000 de pesos o menos?
- Para este tipo de crédito, la amortización de FINAGRO ¿es de cuota variable o fija?

Socialice las respuestas con el grupo.

NOTA: Si por alguna razón no puede ver los datos, realice el análisis con la información de este enlace: Resultadossimulacion FINAGRO comisión única.pdf https://drive.google.com/file/d/1JFsVwRUwGRHRtsd8NOiYCH9k3f1s8Gk0/view (Si logró acceder a la simulación, por favor omita este enlace)

1.4. De clic debajo de la tabla de amortización en el botón llamado *CAMBIAR VALORES* y ahora en lugar de elegir *Tipo de Comisión: Única*, cámbiela a *Anual,* siga con los mismos datos y pulse de nuevo el botón *CALCULAR* y responda:

¿Qué diferencia logra ver entre la comisión única y la comisión anual?

1.5. Por favor realice la tabla de amortización con los datos del ejercicio inicial, donde el valor del crédito es de $10.000.000, la cuota es mensual, el plazo es de 14 meses. De acuerdo con las condiciones de crédito de FINAGRO se puede observar que la cuota es variable, entonces realice la tabla con ese sistema de amortización.

La tasa de interés con la que se va a trabajar es una obtenida de FINAGRO: DTF: 4.53% E.A. Puntos adicionales: 30.00% y la comisión va a ser anual.

La comisión también tendrá las condiciones de FINAGRO, tome una comisión del 2.5% y un IVA del 19%.

- Para hallar la tasa sume los puntos adicionales más la DTF, el resultado de la suma dará una tasa efectiva anual.

- Para hallar la comisión del Año 1:

Comisión (pesos) anual: Monto x %comisión.
IVA de la comisión: Comisión(pesos) x IVA%

- Para hallar la comisión del Año 2:

i. Comisión (pesos) anual: Saldo inicial año 2 x %comisión.
Para este caso, dentro de la fórmula, el Saldo inicial sería el del mes 13.

ii. Comisión (pesos) mensual: Comisión en pesos anual / 12.

Nota: La comisión es anual, pero en el segundo año, esta es proporcional al número de meses del crédito, es decir, si el plazo del crédito es de 14 meses, la primera comisión corresponde a los 12 meses y la segunda comisión a 2 meses. Así, la comisión en pesos para el segundo año se divide en 12.

iii. Comisión (pesos) fracción: Comisión (pesos) mensual x n
Para este caso, n corresponde a 2 meses porque a los 12 primeros meses se les cobró una comisión anual, así que faltan solo dos meses más por cobrar.

iv. IVA de la comisión año 2: Comisión(pesos) año 2 o fracción x IVA%

Para concluir, halle por favor los siguientes datos:

a) ¿Cuál es la tasa periódica y efectiva anual del crédito?
b) Realice la tabla de amortización en Excel donde se vean reflejadas las fórmulas.
c) Halle la comisión total con IVA año 1 y año 2. ¿De cuánto fue la comisión en total?
d) ¿Cuánto de interés en pesos se pagó por ese crédito?
e) ¿Cuánto se pagó en total por el crédito?

1.6. Verifique sus respuestas del anterior ejercicio con el siguiente documento del simulador de FINAGRO, pulse clic en el enlace para hacer la comparación: Resultadossimulacion FINAGRO comisión anual.pdf https://drive.google.com/file/d/1Ps75aYQaqoSF6fHsZXfkgpv9l9-oA7Db/view

2. Ejercicio de apropiación – Ejercicios resueltos

2.1. Por favor realice los siguientes ejercicios manualmente, para elaborarlos tenga en cuenta estas políticas y requisitos:

i. Políticas de la institución de microcrédito

- Monto: La empresa donde usted labora ofrece créditos solo a dueños de negocio y van desde $1.000.000 hasta 25 o 120 salarios mínimos legales vigentes.
- Plazos: Oscilan entre 6 a 24 meses. Las cuotas que ofrece son mensuales.
- Destino del crédito: Solo presta para capital de trabajo o activos fijos.
- Interés: 49,3642% efectivo anual.
- Comisión: 7.5% para créditos menores a 4 salarios mínimos y 4,5% para montos iguales o mayores a 4 salarios mínimos legales vigentes. La comisión se cobra anualmente.
- Características del negocio: Este no puede tener más de 10 trabajadores; en activos totales el valor debe ser inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, unas ventas anuales máximas de 800.000.000 de pesos colombianos. Mirar clasificación y preguntar microfinancieras.
- Antigüedad del negocio: Mínimo 1 año en el lugar.
- Servicios públicos al día.
- 1 referencia comercial, 1 referencia personal, 1 referencia familiar.

ii. Requisitos solicitados dependiendo del monto del crédito:

- Crédito con cédula, sin codeudor desde $1.000.000 hasta $2.500.000.
- Crédito con casa propia desde $2.501.000 hasta $7.000.000 (mostrando certificado de tradición y libertad)
- Crédito con codeudor con salario a término indefinido desde $2.501.000 hasta $5.000.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
- Crédito con codeudor con salario a término fijo desde $2.501.000 hasta $3.500.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).

- Crédito con codeudor que posee negocio con un año de antigüedad desde $2.501.000 hasta $5.000.000 (Se presta dependiendo del negocio tanto del propietario como del codeudor).
- Crédito con codeudor con finca raíz desde $2.501.000 hasta $5.000.000.
- Crédito con dos codeudores, pueden ser con finca raíz, salario con contrato a término indefinido o con negocio, se presta desde $5.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.
- Crédito hipotecando la casa propia desde $7.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.

a) Suponga que usted trabaja en una microfinanciera y atiende a una persona dueña de una miscelánea, ella está interesada en adquirir un microcrédito de $2.600.000 a 13 meses, informa que desea el crédito para comprar unas vitrinas y estantes, tiene casa propia, pero no quiere hipotecarla porque es un monto pequeño el que solicita. Por otra parte, usted realizó el filtro inicial y considera que es una cliente potencial.

- ¿Qué requisitos usted le solicita a la microempresaria?
- ¿Cuánto le cobra de comisión si considera que le puede ofrecer los $2.600.000? Recuerde que el crédito supera el año, hay dos comisiones y esta microfinanciera no cobra IVA.

PREGUNTAR SI SE COBRA IVA

- ¿Cuánto es el interés periódico del crédito?
- ¿De cuánto es el desembolso?
- ¿Cuánto es el valor de la cuota?
- Realice la tabla de amortización con cuota fija.
- Realice el diagrama.

b) Un microempresario está interesado en adquirir un microcrédito de $4.900.000 a 4 meses, tiene un codeudor con casa propia. Por otra parte, usted realizó el filtro inicial y considera que el crédito está cumpliendo con los requisitos y por ahora es viable.

- ¿Qué requisitos usted le solicita al microempresario?
- ¿Cuánto le cobra de comisión si considera que le puede ofrecer los $4.900.000?

no cobra IVA.

PREGUNTAR SI SE COBRA IVA

- ¿Cuál es el interés que usted le menciona al cliente?
- ¿De cuánto es el desembolso?
- ¿Cuánto es el valor de la cuota?
- Realice la tabla de amortización con cuota fija.
- Realice el diagrama.

c) Observe el siguiente archivo tomado del simulador del Banco W: Documento simulador Banco W.pdf https://drive.google.com/file/d/1IMbKUuAgI1IsoPZBLYEcG6SbpTauYfjz/view

En este simulador se colocaron los valores del punto B, es decir el monto de $4.900.000 pesos y un plazo de 4 meses, con estos datos por favor realice la tabla de amortización, pero esta vez utilice el valor de la tasa que aparece en el archivo del 3.39% mensual vencida, la comisión es del 4.5% y se cobra un IVA del 19% sobre esa comisión, en la simulación la comisión la cobran mensualmente, no anticipadamente.

La consulta a las centrales de riesgo vale $9.200 pesos y se cobra IVA sobre esa consulta, el cliente también debe pagar un seguro de deuda de $17.150 pesos, pero esa cantidad el banco la cobra diferida en 4 meses al igual que la comisión.

Con los cálculos hechos y las respuestas que tiene el documento por favor conteste las siguientes preguntas:

- ¿De cuánto es la cuota mensual sin incluir la comisión ni el seguro de deuda?
- ¿De cuánto es la comisión total con IVA? Tenga en cuenta que solo se cobra la fracción, para este caso son 4 meses. Realice los cálculos.
- ¿De cuánto es la cuota mensual incluyendo la comisión y el seguro de deuda?

Dentro de la tabla de amortización, coloque otra columna al lado del Saldo Final y nómbrela como CUOTA+ SEGURO+COMISIÓN. En ella sume la cuota + el valor del seguro mensual + la comisión total mensual.
El valor total del seguro de deuda debe dividirlo en el número de meses del crédito para así obtener el valor del seguro mensual.
En cuanto a la comisión, en este caso ese valor no se va a pagar anticipadamente sino de manera mensual, como anteriormente halló el valor total de la comisión que corresponde solo a 4 meses, ahora a través de una división conviértala a mensual.
Después de realizar la suma, compare su respuesta con el valor de la cuota del documento.

- ¿Cuánto se paga en total de intereses?

Realice la sumatoria de los intereses en la tabla y compare la respuesta con el valor de intereses que aparece en el documento.

- Con los datos que halló, por favor verifique ¿Cuánto se pagó en total por el crédito?

Recuerde que el cliente además de las cuotas tuvo costos de consulta en las centrales de riesgo y el IVA.
Por favor compare su respuesta con el valor del documento que aparece como VTUA en pesos.

- El costo del crédito aparece con una tasa del 49,19% efectivo anual, que es equivalente al 3.39% mensual, pero ¿cuánto en realidad se pagó por ese crédito?, ya tenemos el valor en pesos, es hora de hallar el porcentaje o tasa, es decir calcular la TIR en Excel, así:

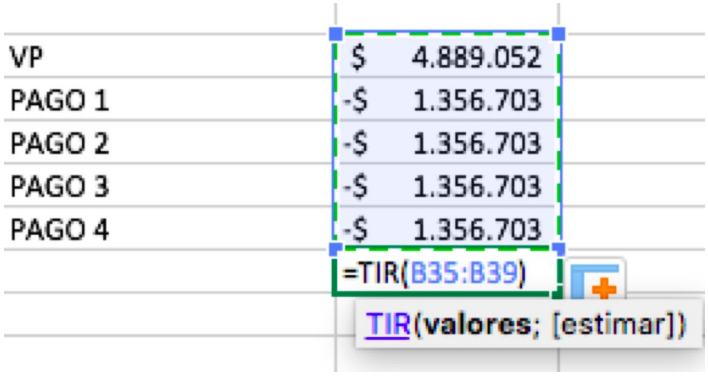


Imagen 1. Ejemplo, (2020). Fuente: Elaboración propia

El Valor presente sale del monto menos los costos de consulta a las centrales de riesgo, el valor es positivo porque es un ingreso inicialmente para el cliente.
El valor de los pagos, son las cuotas y están en valor negativo porque son egresos.
Para hallar la TIR, en una celda aplique la función que lleva el mismo nombre y digite: =TIR (posteriormente selecciona los 5 valores y cierra paréntesis) finaliza con la tecla Enter.

Como los pagos son mensuales, obtiene la tasa mensual, por favor conviértala a efectiva anual y compare su respuesta con el valor que aparece en el documento con el nombre de TIR.

- El documento llama a los dos últimos valores que se hallaron como VTUA EN % (TIR E.A) y VTUA EN PESOS ($), ¿Qué relación hay entre esos dos valores?
- Por favor realice el diagrama.

Nota: Si desea practicar con más ejercicios, la página para entrar al simulador es la siguiente: SIMULADORES VTU - Banco W | https://www.bancow.com.co/simulador-vtu/
Escoge simulador de microcrédito

- Microcrédito / Categoría: Nuevo / Escriba el Monto / añada el Plazo

3. **Entregue el informe solicitado, a través del espacio disponible en la plataforma.**

Control de documento:

Autor(es)	**Nombre**	**Fecha**

	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020.
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero 2021
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Febrero 2021

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 10	Describir los Sistemas de Administración de Riesgos según su contexto y tipología.	
Nombre del taller:	Sistemas de Administración de Riesgo.	N°: 10
Objetivo de aprendizaje del taller:	Identificar los tipos de riesgo, los sistemas existentes para administrarlos y su aplicación en el mundo de las microfinanzas.	
Descripción del taller:	Mediante videos y consultas en los organismos de supervisión y vigilancia se identifican los tipos de riesgos y los sistemas de administración de los mismos.	
Preparación (Recursos y medios):	Recursos tecnológicos: Internet, aplicaciones virtuales, computador. Medios: Páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución	12 horas	
Bibliografía y webgrafía:	● Asobancaria. (2020). *Guía general de administración de riesgos ambientales y sociales-ARAS.* Recuperado de: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2017/01/V2-Gui%CC%81a-General-de-Implementacio%CC%81n-ARAS-12-Ene-2107-1.pdf ● Asobancaria. (2020). *Asobancaria: Protocolo verde.* Recuperado de: http://wwfca-apps.org/webinars_finanzas_sostenibles/downloads/ISABEL-MANTILLA-PRESENTACION-PROTOCOLO-VERDE-WEBINAR.pdf ● Asobancaria. (2018). *Asobancaria: Sistema de Administración de Riesgo Operacional –SARO-Capacitación gremial a terceros.* Recuperado de: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/Global-26-de-septiembre-V2.pdf ● Asobancaria. (2019). *Asobancaria: Sistema Integral de Administración de Riesgos: un paso más hacia las mejores prácticas internacionales.* Recuperado de: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/semana-economica-edicion-1179.pdf ● Banco Agrario. (2016). *Banco Agrario: Sistemas de Administración de Riesgos.* Recuperado de: https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/GestionRiesgos/Paginas/GesRiesgos.aspx ● El BID. (2020). *Vimeo: Sistemas de administración de riesgos ambientales y sociales - saras.* Recuperado de: https://vimeo.com/281464776	

- Can Stock Photo (2020). *Can Stock Photo: Cartoon Finance money.* Recuperado de: https://comps.canstockphoto.com/cartoon-finance-money-icon-set-vector-clipart_csp6800180.jpg

- Calle, J. (2020). *Pirani: Cómo identificar operaciones inusuales o sospechosas.* Recuperado de: https://www.riesgoscero.com/blog/como-identificar-operaciones-inusuales-o-sospechosas
- Cero - Pragma S.A. (2020). *Pirani Conozca Basilea para la supervisión bancaria.* Recuperado de: https://www.riesgoscero.com/academia/especiales/conoce-basilea-para-la-supervision-bancaria

- E&Y. (2019). *Felaban: Acelerando la transformación digital: Cuatro imperativos para la gestión de riesgos.* Recuperado de: https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/memorias/archivo20190927203800PM.pdf
- Estrada, D; y Hernández, A. (2020). *Situación actual e impacto del microcrédito en Colombia.* Recuperado de: https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9723/LBR_2019-07.pdf?sequence=8
  Falasco, R. (2019). *YouTube: Cómo organizar la Información con mapas conceptuales.* Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=3NMvsuXe5g0
- Falasco, R. (2020). *YouTube: Qué es un Mapa Mental.* Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=OFR7YjqHRME
- Función Pública. (2020) YouTube: Administración del riesgo. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=nBg6NwtIJpE
- Garantías Comunitarias Grupo (2020). *YouTube: Riesgo de liquidez*. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=CoNxDcSoVgg
- Genially (2020). *Genially*. Recuperado de: https://www.genial.ly/en
- Grupo Bancolombia (2014). ¿Sabes qué es el lavado de activos y cómo prevenirlo? Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=WT5YQ4qV9yY
- Infolaft. (2020). *Infolaft: SARLAFT: los sistemas vigentes en Colombia por cada sector.* Recuperado de: https://www.infolaft.com/sarlaft-los-sistemas-vigentes-colombia-sector/
- Metrika Consultores (2015) . YouTube: Riesgo de Crédito. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=oY0fPmuoC2k
- Neetwork Business School (2019). YouTube: ¿Qué es y cómo crear una infografía? Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=kSAxeHDJjus
- Padlet (2020). Padlet. Recuperado de: https://padlet.com/
- Quintero de Rivas, L (2016). *Asomicrofinanzas: Manual metodológico para microcrédito.* Recuperado de: http://asomicrofinanzas.com.co/wp-content/uploads/2019/pdfs/Manual%20Metodologico%20para%20Microcredito.pdf
- RiskMS (2020). YouTube: El riesgo operacional en las entidades financieras | RiskMS. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=NdRJW616OSU
- SuperHeng (2014). YouTube: SUPERHENG - Seguridad de la Información. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=I4FCI4RZpqY
- Superintendencia Financiera de Colombia (2020). *Deloitte: Circular Externa.* Recuperado de: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/legal/Legal/2020/octubre/primerasemana/Superintendencia%20de%20Sociedades%20-%20Circular%20Externa%20No.%20027%20del%202%20de%20septiembre%20de%202020%20(2).pdf
- Superfinanciera (s.f.). Superfinanciera: Circular Externa 041 de 2007. Recuperado de:

https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile13712&downloadname=ance041_07.doc
- Superfinanciera (2018) Superfinanciera: Riesgos emergentes y prioridades de supervisión. Recuperado de: https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1036193/2019riesgosemergentesprioridadessupervision.pdf
- Unidad de información y análisis financiero. Prevención y Detección del LA/FT- UIAF (2018). *UIAF: Prevención y Detención de LA/FT.* Recuperado de: https://www.uiaf.gov.co/sistema_nacional_ala_cft/lavado_activos_financiacion_29271/prevencion_deteccion_la_ft
- Unidad de información y Análisis Financiero - UIAF. (2020) UIAF*: ¿Que es un ROS?* Recuperado de*:* https://www.uiaf.gov.co/sistema_nacional_ala_cft/que_es_un_ros
- VallsMassiel CanchoCamana (2018). YouTube: Riesgo de mercado. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=NOKO8QjV4ZE

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Los sistemas de administración son relevantes para mitigar el riesgo en el desarrollo de las entidades financieras, este taller permite diferenciar los tipos de administración de riesgos y su gestión.

Por favor identifique qué tipos de riesgos se observan en la imagen

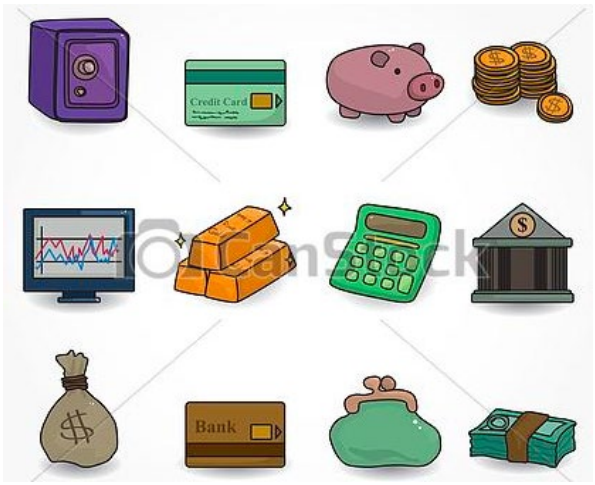


Imagen No. 01

Fuente imagen No. 01 *Tomado de Can Stock Photo. comps.canstockphoto.com.https://n9.cl/59q4z (último acceso: noviembre de 2020).*

Desde sus presaberes responda las siguientes preguntas:

a. ¿Cómo hacen las empresas para mitigar los riesgos?
b. ¿Por qué cree que es importante mitigar los riesgos?

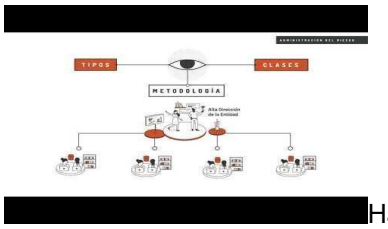
c. ¿Qué es la administración de riesgos?
d. ¿Para qué sirve la administración de riesgos?
e. ¿Conoce si las empresas implementan algún tipo de administración de riesgos?

Por favor observe los siguientes videos y tome apuntes:

- **¿Sabes qué es lavado de activos y cómo prevenirlo?** https://n9.cl/rjppi SARLAFT
- **El riesgo operacional en las entidades financieras** https://n9.cl/4svr SARO
- **Riesgo ambiental y social** https://n9.cl/eadq ARAS o SARAS
- **Riesgo de crédito** https://n9.cl/bjpo SARC
- **Riesgo de liquidez** https://n9.cl/0v2rv SARL
- **Riesgo de mercado** https://n9.cl/lur0h SARM
- **Seguridad de la información** https://n9.cl/kcc1z SGSI

a. Con base en la anterior información ¿cuáles riesgos existen?
b. Nombre aspectos de los videos que le parecieron relevantes o que no conocía para así compartirlos en el grupo.
c. En estos momentos identifica los diferentes tipos de riesgo, ahora por favor consulte una noticia o proponga un caso donde se reconozca el riesgo descrito dentro de la historia. Una vez realizado lo anterior, socialice la información con el grupo e instructor de tal manera que se puedan analizar los tipos de riesgos y sus consecuencias.

Las entidades tanto públicas como privadas han implementado la Administración de Riesgos como estrategia para cumplir con los objetivos misionales e institucionales de la organización; para apropiar el tema por favor pulse clic sobre la imagen, así podrá ver el video Administración del Riesgo:



Haga clic sobre el siguiente enlace: https://n9.cl/3lxfz

Fuente imagen No. 02: *Tomado de Función Pública. Administración del riesgo. 9 de mayo de 2018. https://n9.cl/3lxfz (último acceso: noviembre de 2020).*

Una vez visto el video, a continuación, se presentan los siguientes aspectos principales del SARLAFT, SARO, ARAS y operaciones sospechosas que se reportan a la UIAF, por favor realice la siguiente lectura:

SARLAFT (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020, p. 1-6)**:**

Principios básicos / elementos

Las entidades vigiladas en su SARLAFT deben contener como mínimo los siguientes elementos:

- Políticas.
- Procedimientos
- Documentación
- Estructura organizacional
- Órganos de control
- Infraestructura tecnológica
- Divulgación de información
- Capacitación.

Etapas

- Identificación:
  Identificar los factores de riesgo y riesgos asociados a los cuales se ven expuestas.
- Medición:
  Establecer el perfil de riesgo inherente, las mediciones agregadas en cada factor de riesgo y riesgos asociados.
- Control:
  El control debe traducirse en disminución de la posibilidad de ocurrencia y/o impacto en caso de materializarse el riesgo.
- Monitoreo:
  Debe permitir hacer seguimiento en general del SARLAFT – perfil de riesgo y evolución del mismo.

Fases:

- Prevención del riesgo:
  Prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.
- Control:
  Detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al Lavado de activos y Financiación del terrorismo.

Para mayor consulta, tomado de Circular Externa 027 de 2020: https://n9.cl/gvx8l

SARO (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020, p. 3-5)**:**

Principios básicos / elementos

Contiene los siguientes elementos importantes para su ejecución y estricto cumplimiento:

- Políticas.
- Procedimientos.
- Documentación.
- Estructura organizacional.
- Registro de eventos de riesgo operativo.
- Órganos de control.
- Plataforma tecnológica.
- Divulgación de la información.
- Capacitación.

Etapas

Las etapas para considerar en todo Sistema de Administración de Riesgos Operativos son:
- Identificación:

Identificar los riesgos operativos que han ocurrido y aquellos que son potenciales en los procesos.
- Medición:

El siguiente paso es evaluar la posibilidad de ocurrencia y su impacto.
- Control:

En esta etapa se toman medidas de control sobre los riesgos operativos para disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto.
- Monitoreo:

Realizar seguimiento que permita corregir el SARO, crear indicadores para evidenciar riesgos y que aquellos riesgos residuales sean aceptables.

Para mayor consulta, tomado de Circular externa 041 de 2007 https://n9.cl/woyw6

ARAS (Asobancaria, s.f, p. 9-27)**:**

Principios (Principios de Ecuador estándar internacional)

- Revisión y categorización
- Evaluación ambiental y social
- Normas ambientales y sociales aplicables
- Sistema de gestión ambiental y social y plan de acción de los Principios del Ecuador
- Participación de los grupos de interés
- Mecanismo de quejas
- Revisión independiente
- Compromisos contractuales
- Seguimiento independiente y reporte
- Presentación de informes y transparencia

Proceso

En el proceso de determinar la viabilidad del desembolso de un crédito para un proyecto; en algunas entidades el ARAS se enmarca en las políticas del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), en tanto que en otras es una instancia por fuera de este Sistema.



Fuente imagen No. 03: *Tomado de Asobancaria. Guía general de administración de riesgos ambientales y sociales (ARAS).* https://n9.cl/3d4s *(último acceso: noviembre de 2020).*

Etapas:

- Identificación de riesgos ambientales y sociales: estos riesgos se identifican a través de la información que proporciona el cliente en el formato ARAS y sus documentos de soporte, dicha información deja ver cómo se encuentra el proyecto en el ámbito social y ambiental.

- Categorización de proyectos: Las entidades financieras categorizarán los proyectos de acuerdo con el riesgo para facilitar el análisis.

- Evaluación de riesgos ambientales y sociales: La evaluación se realiza de acuerdo con la categorización anterior y en ella se identifican los factores de riesgo y los planes relacionados con la precaución de los mismos, su prevención, compensación o su mitigación.

- Administración de los riesgos ambientales y sociales: En esta etapa se le debe hacer seguimiento al cliente para controlar estos riesgos siendo necesario establecer compromisos, además de exigirle al cliente la presentación de reportes tales como: ICA (Informes de Cumplimientos Ambiental), ANM (Agencia Nacional de Minería), ANH (Agencia Nacional de Hidrocarburos), ANI (Agencia Nacional de Infraestructura) según sea el caso, los cuales se envían a la autoridad ambiental para dar seguimiento al proyecto.

Para mayor consulta, tomado de Guía general de implementación ARAS https://n9.cl/3d4s

Operaciones sospechosas (se reportan a UIAF) (Calle, 2018):
Criterios para la identificación de alertas y operaciones sospechosas
Es esencial reconocer aquellas transacciones o movimientos incompatibles con las actividades regulares del cliente, las cuales son señales de alerta y, por tanto, pueden convertirse en operaciones sospechosas.
Los siguientes son algunos criterios que sirven como indicio para reconocer un posible blanqueo de capitales:

- Transacciones cuyos valores sean incompatibles con la ocupación profesional y la situación financiera declarada.
- Movimientos inesperados en las operaciones y en el manejo de las cuentas.
- Operaciones que demuestren una oscilación significativa en relación con el volumen o la frecuencia de negocios del cliente.
- Depósitos y transferencias pequeñas que de inmediato se transfieren a cuentas de otros países o regiones.
- Operaciones que evidencian un cambio repentino y objetivamente injustificado en comparación con el histórico del cliente.
- Operaciones cuyo grado de complejidad y de riesgo sea incompatible con la cualificación técnica del cliente.

Para mayor consulta tomado de Cómo identificar operaciones inusuales o sospechosas https://n9.cl/5o613

Ahora por favor responda:

a. ¿Qué relación tienen los riesgos con los sistemas?
b. ¿Qué conclusiones puede sacar del video y la lectura realizada? Socialice con el grupo las respuestas.

En este punto por favor consulte sobre:

- Basilea en lo referente a riesgos
- Sistema integral del Riesgo SIAR- Superintendencia Financiera de Colombia
- Sistema de Administración de Riesgos en el Sector Financiero.

Adicionalmente realice la siguiente lectura: Acelerando la transformación digital: Cuatro imperativos para la gestión de riesgos. Pulse clic sobre el enlace: https://n9.cl/coho

Dentro de su búsqueda de información para el desarrollo de la evidencia también se puede apoyar en los siguientes enlaces:

- **Sistema Integral de Administración de Riesgos: un paso más hacia las mejores prácticas internacionales** https://n9.cl/yc5bz
- **Sistema de administración de riesgos** (Banco Agrario de Colombia) https://n9.cl/5zaj3
- **Conozca Basilea para la supervisión bancaria** https://n9.cl/t931

Con lo anterior por favor elabore un mapa conceptual o mental junto con su GAES que exprese las relaciones relevantes entre Basilea, SIAR, los Sistemas de administración del Riesgo y la transformación digital. Posteriormente, inserte el mapa dentro de la herramienta llamada Padlet o Genially.

- Dirección del Padlet: https://padlet.com/
- Dirección de Genially: https://www.genial.ly/en

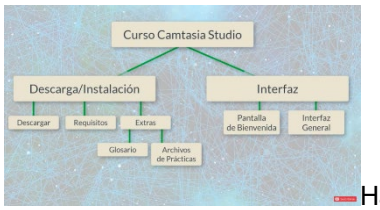
- ¿Qué es un mapa mental?



Haga clic sobre el enlace: https://n9.cl/na43

Fuente imagen No. 04: *Tomado de Falasco, Roxana . Qué es un Mapa Mental. 03 de Agosto de 2017.* https://n9.cl/na43 *(último acceso: Noviembre de 2020).*

- ¿Qué es un mapa conceptual?



Haga clic sobre el enlace: https://n9.cl/sjjc4

Fuente imagen No. 05: *Tomado de Falasco, Roxana . Cómo organizar la Información con mapas conceptuales. 13 de Junio de 2019.* https://n9.cl/sjjc4 *(último acceso: Noviembre de 2020).*

Con las siguientes lecturas propuestas elaborarán una infografía creativa en el mismo Padlet o herramienta de Genially utilizada anteriormente, donde se observe lo aprendido sobre los Riesgos Asociados a la Actividad Microfinanciera:

- **SARLAFT: los sistemas vigentes en Colombia por cada sector:** https://n9.cl/1dv56
- **Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF)** https://n9.cl/bow9r
- **¿Qué es un ROS?** https://n9.cl/m4kaz
- **Manual Metodológico para el Microcrédito Rural** (Leer páginas 13-17) https://n9.cl/ppgr
- **Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO** https://n9.cl/d14rq
- **Riesgos emergentes y prioridades de supervisión** https://n9.cl/bfjx
- **Situación actual e impacto en el microcrédito en Colombia** (Leer páginas 57-84) https://n9.cl/pdm2p
- **Protocolo verde (ARAS)** https://n9.cl/8tks2

La actividad será realizada por GAES y en el siguiente video se podrá observar que es una infografía:

- ¿Qué es una infografía?



Haga clic sobre el enlace: https://n9.cl/lj28q

Fuente imagen No. 06: *Tomado de Neetwork Business School . ¿Qué es y cómo crear una infografía? 02 de Marzo de 2019. https://n9.cl/lj28q (último acceso: Noviembre de 2020).*

Por favor socialice el mapa mental y la infografía con el resto del grupo e instructor.

2. Ejercicio de apropiación - Caso de estudio.

Es momento de demostrar lo aprendido sobre los tipos de riesgo y su mitigación en las entidades microfinancieras, para ello realice la siguiente actividad propuesta:

El instructor asignará por GAES un Sistema de Administración de Riesgo, luego a través de un video que presentarán a todo el grupo y al instructor técnico, en máximo 10 minutos, las soluciones de un caso basadas en la normatividad con énfasis en el mundo de las microfinanzas.

Control de documento:

Autor(es)	Nombre	Fecha
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento. Zoraida Salazar Serrano.	Noviembre 2020.
	Luis Fernando Botero Mendoza	Noviembre 2020
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Noviembre 2020

	Versión: 01
	Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 12	Elaborar propuesta comercial teniendo en cuenta la necesidad del cliente y políticas organizacionales.	
Nombre del taller:	Propuesta comercial cliente nuevo.	N°: GA2-Taller01-ATA12
Objetivo de aprendizaje del taller:	Elaborar propuesta comercial para venta de productos microfinancieros de un cliente nuevo.	
Descripción del taller:	En el taller se encuentran una serie de actividades que llevarán finalmente a la elaboración de una propuesta comercial para un caso puntual de venta de productos microfinancieros.	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador. Medios: Páginas web, videos, juegos.	
Tiempo de ejecución	12 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• Beltran, A. (junio 1, 2020). Ordenar palabras. Recuperado de: https://es.educaplay.com/recursos-educativos/5984372-ordenar_palabras.html • Beltran, A. (2020). Propuesta comercial – casa. Recuperado de https://es.educaplay.com/recursos-educativos/5986281-propuesta_comercial_casa.html • Business Lifehacks. (abril 1, 2018). How to Write a Business Proposal? 7 Minutes Step-by-Step Guide. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=mozVzcNZMG0 • Classicfoxvalley. (febrero 22, 2020). Diferencia entre propuestas solicitadas y no solicitadas. Recuperado de https://es.classicfoxvalley.com/collate/difference-between-solicited-and-unsolicited-proposals/ • ClientPoint. (2016). An Explanation of the Different Types of Business Proposals. Recuperado de https://www.clientpoint.net/blog/types-of-business-proposals • Movistar. (s.f.). Aprende a elaborar una buena propuesta comercial. Recuperado de: https://destinonegocio.com/negocio-por-internet/aprende-a-elaborar-una-buena-propuesta-comercial/ • Mujeres de Empresa. (s.f.). Como Preparar Una Gran Propuesta Comercial. Recuperado de: http://www.mujeresdeempresa.com/como-preparar-una-gran-propuesta-comercial/ • Negocios y Empresa (febrero 28, 2018). Cómo hacer un Elevator Pitch que enamore al Inversor ♡. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=EsAkvzIoEvc • Nuño, P. (mayo 15, 2017). Propuesta comercial. Recuperado de: https://www.emprendepyme.net/propuesta-comercial.html	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Estimado aprendiz,

Por favor observe el siguiente video *Cómo hacer un Elevator Pitch que enamore al inversor* de Negocios y Empresa (2018) en https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=EsAkvzIoEvc



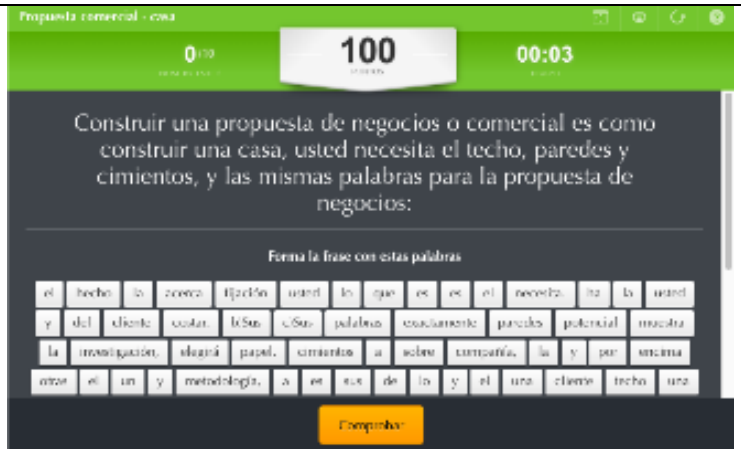
Posteriormente escriba cuales son las características y elementos de un *Elevator Pitch*, comparta con sus compañeros sus conclusiones e igualmente responda si esta técnica que es muy utilizada por quienes desean vender proyectos, podría usarla un asesor o vendedor de productos y/o servicios.

A continuación, ordene desde sus presaberes y a través del siguiente juego la definición de "Propuesta Comercial" Beltrán (2020). La definición se ordena arrastrando las palabras que aparecen dentro de la actividad interactiva que encuentra en el siguiente vínculo https://es.educaplay.com/recursos-educativos/5984372-ordenar_palabras.html



Se dice que construir una propuesta de negocios o comercial es como construir una casa con techo, paredes y cimientos, para averiguar cuáles ideas de una propuesta corresponden al techo, cuales a paredes y que otras a los cimientos, debe ordenar las palabras a través de un juego similar al anterior, para resolverlo se puede ayudar así:
a) utilizando sus presaberes
b) Ver el video How to Write a Business Proposal? 7 Minutes Step-by-Step Guide de Business Lifehacks en https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=mozVzcNZMG0 (el video está en inglés, rétese) la pista del video es *House* es casa, *Roof* es Techo, *Walls* son paredes y *Foundation* significa cimientos, la respuesta se encuentra desde el segundo 0:26 al minuto 1:10.

A continuación, el vínculo del juego a resolver:



Propuesta comercial – casa en: https://es.educaplay.com/recursos-educativos/5986281-propuesta_comercial_casa.html Beltran (2020).

A manera de consulta general y para su conocimiento se recomienda hacer la revisión del siguiente material que trabaja los conceptos de propuesta comercial, tipos de propuestas y cómo hacerla (plan táctico).

- **Propuesta comercial:** Propuesta comercial | ¿Cómo hacer una propuesta comercial? Nuño (2017) en https://www.emprendepyme.net/propuesta-comercial.html

- **Aprende a elaborar una buena propuesta comercial:** ¿Cómo elaborar una propuesta comercial? De Movistar en https://destinonegocio.com/negocio-por-internet/aprende-a-elaborar-una-buena-propuesta-comercial/

- **Cómo preparar una gran propuesta comercial:** Como Preparar Una Gran Propuesta Comercial de Mujeres de Empresa en http://www.mujeresdeempresa.com/como-preparar-una-gran-propuesta-comercial/

- **Diferencia entre propuestas solicitadas y no solicitadas:** Diferencia entre propuestas solicitadas y no solicitadas | 2020 de Classicfoxvalley (2020) en https://es.classicfoxvalley.com/collate/difference-between-solicited-and-unsolicited-proposals/

- **Una explicación de los diferentes tipos de propuestas comerciales** (para ver la página en español pulse el clic derecho del mouse sobre la página y seleccione: Traducir a español): An Explanation of the Different Types of Business Proposals de ClientPoint (2016) en https://www.clientpoint.net/blog/types-of-business-proposals

2. Ejercicio de apropiación - Propuesta comercial.

En el mundo microfinanciero cuando se realiza el contacto con el cliente, se hace una propuesta de manera concreta y verbal, sin embargo, para afianzar los conocimientos seguiremos con la elaboración de una propuesta comercial escrita, donde usted ofrezca una solución al siguiente caso (no olvide mencionar dentro de su propuesta cuál tipo de propuesta comercial es, beneficios, necesidades del cliente, argumentación, términos y condiciones, llamada a acción o cierre comercial, fidelización, entre otros elementos aprendidos):

Un cliente llamado Juan Pérez se acerca a usted con la necesidad de un crédito, él vende repuestos de carros y produce unas ventas de aproximadamente $5.000.000 de pesos mensuales, desea un microcrédito por ese valor para comprar repuestos, don Juan tiene casa propia. Manifiesta que tiene una buena vida crediticia en otras entidades y considera que puede pagar una cuota de $800.000 pesos mensuales.

Por su parte, usted revisa el Certificado de Tradición y Libertad, lo analiza y verifica sus centrales de riesgo.

La entidad para la que usted labora siempre que realiza un microcrédito, también ofrece un microseguro y tiene las siguientes políticas, requisitos y planes

a. Políticas de la institución de microcrédito

- Monto: La empresa donde usted labora ofrece créditos solo a dueños de negocio y van desde $1.000.000 hasta 25 o 120 salarios mínimos legales vigentes.
- Plazos: Oscilan entre 3 a 36 meses.
- Destino del crédito: Solo presta para capital de trabajo o activos fijos.
- Interés: 3,2% mensual
- Comisión: 7.5% para créditos menores a 4 salarios mínimos y 4,5% para montos iguales o mayores a 4 salarios mínimos legales vigentes.
- Características del negocio: Este no puede tener más de 10 trabajadores; en activos totales el valor debe ser inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, unas ventas anuales máximas de 800.000.000 de pesos colombianos
- Antigüedad del negocio: Mínimo 6 meses en el lugar.
- Servicios públicos al día.
- 1 referencia comercial, 1 referencia personal, 1 referencia familiar.

b. Requisitos solicitados dependiendo del monto del crédito:

- Crédito con cédula, sin codeudor desde $1.000.000 hasta $2.500.000.
- Crédito con casa propia desde $2.501.000 hasta $7.000.000 (mostrando certificado de tradición y libertad)
- Crédito con codeudor con salario a término indefinido desde $2.501.000 hasta $5.000.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
- Crédito con codeudor con salario a término fijo desde $2.501.000 hasta $3.500.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
- Crédito con codeudor que posee negocio con un año de antigüedad desde $2.501.000 hasta $5.000.000 (Se presta dependiendo del negocio tanto del propietario como del codeudor).
- Crédito con codeudor con finca raíz desde $2.501.000 hasta $5.000.000.
- Crédito con dos codeudores, pueden ser con finca raíz, salario con contrato a término indefinido o con negocio, se presta desde $5.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.
- Crédito hipotecando la casa propia desde $7.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.

NOTA ACLARATORIA:

- Garantías: Todos los montos deben tener en cuenta los activos fijos y electrodomésticos del solicitante como garantía. Para renovación se podrá dar un monto mayor según sea el caso.
- Monto: Esta microfinanciera no ofrece un monto de crédito superior al valor de las ventas del cliente mensuales.
- Antigüedad del negocio: Si el negocio ha cambiado de lugar, solo se podrá dar el crédito si la clientela sigue siendo la misma.
- Reportes negativos en buró de crédito: Se revisa el caso, aunque personas con dudosos hábitos de pago son riesgosos para la entidad.
- La microfinanciera por cada crédito que hace produce una venta efectiva de microseguro.

3. **Entregue el informe solicitado, a través del espacio disponible en la plataforma.**

Control de documento:

Autor(es)	**Nombre**	**Fecha**
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero 2021
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Febrero 2021

		Versión: 01
		Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 13	Elaborar propuesta comercial de renovación teniendo en cuenta la fidelización del cliente.	
Nombre del taller:	Propuesta comercial cliente antiguo.	N°: GA2-Taller01-ATA13
Objetivo de aprendizaje del taller:	Realizar una propuesta comercial en el caso de una renovación.	
Descripción del taller:	El taller comprende una serie de preguntas y actividades que permiten analizar la importancia de la fidelización de un cliente, de tal manera que se pueda concretar una renovación exitosa a través del ofrecimiento de una propuesta comercial.	
Preparación (Recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador. Medios: Páginas web, videos, libro virtual.	
Tiempo de ejecución	12 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• ABC Marketing research (s.f.). Marketing en empresas Microfinancieras. Recuperado de: https://abcmarketing-consultoria.com/marketing-en-empresas-microfinancieras/ • Beltran, A. (junio 2, 2020). Ruleta de palabras. Recueprado de: https://es.educaplay.com/recursos-educativos/5999087-ruleta_de_palabras.html • Cobis (enero 31, 2019). ¿Por qué usar la educación financiera para fidelizar a tus clientes?. Recuperado de: https://blog.cobiscorp.com/educacion-financiera-fidelizar-clientes • Fidelia Group. (septiembre 25, 2015). Videopildora La importancia de fidelizar al cliente. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=PRIlkLPpCiU • Quintero, L. (mayo, 2016). Manual metodológico para microcrédito rural.	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Por favor observe el video “Píldora la importancia de fidelizar al cliente” Fidelia Group (2015):



Haga clic sobre el enlace: Videopildora La importancia de fidelizar al cliente o revíselo de https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=PRIIkLPpCiU

Posteriormente responda las siguientes preguntas y socialice con su grupo de trabajo:

a. ¿Qué actitudes negativas percibió en Berta (asesora comercial), Antonio (jefe) y en la camarera cuando atendían clientes?
b. ¿Considera que esas actitudes son comunes en el diario vivir o son casos excepcionales?
c. ¿Qué cambios realizó Berta en su actitud?

En el siguiente enlace encontrará un juego donde pondrá a prueba sus conocimientos previos, adivinará las palabras que corresponden a las definiciones planteadas allí, las cuales están relacionadas con las propuestas comerciales y el mundo microfinanciero.

https://es.educaplay.com/recursos-educativos/5999087-ruleta_de_palabras.html creado por Alba Beltran (2020).

Por favor responda a estas preguntas y posteriormente socialícelas con todo el grupo:

a. ¿Por qué considera que la fidelización es importante para las microempresas e igualmente para las microfinancieras?
b. ¿Cómo cree que se podrá fidelizar a un cliente?
c. Cuando se pretende renovar un crédito a un cliente. ¿Será necesario esperar a que este llame o se acerque a la oficina para solicitarlo?
d. De acuerdo a lo aprendido en el anterior taller. ¿Qué tipo de propuesta se le podría hacer a un cliente antiguo si no ha solicitado un nuevo crédito?

Por favor realice una consulta investigativa acerca de la fidelización del cliente y la renovación en el microcrédito de tal manera que pueda contestar las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es fidelizar un cliente?
b. ¿Qué ventajas tiene fidelizar a un cliente para las microfinancieras?
c. ¿Cómo lograr fidelizar a un cliente en una microfinanciera?
d. ¿Qué se le puede ofrecer al cliente para su fidelización en este tipo de entidades?
e. ¿Qué es renovación en el microcrédito?
f. ¿A todo el cliente que quiera renovar se le puede otorgar un microcrédito?
g. ¿Cuáles son las principales condiciones generales para renovar un microcrédito?
h. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para lograr una renovación efectiva?
i. ¿Cómo abordar al cliente para realizar una renovación?

Dentro de su consulta se recomienda tener presente los siguientes artículos y recursos:

- Manual metodológico para microcrédito rural: PARA MICROCRÉDITO Quintero (2016) el documento lo puede consultar en anexos del taller con el nombre de **Manual Metodologico para Microcredito – Quintero.pdf**

- Marketing en empresas microfinancieras Marketing en empresas Microfinancieras de ABC Marketing research (s.f.). lo puede consultar en línea en https://abcmarketing-consultoria.com/marketing-en-empresas-microfinancieras/

- ¿Por qué usar la educación financiera para fidelizar a tus clientes? ¿Por qué usar la educación financiera para fidelizar a tus clientes? De Cobis (2019) lo puede consultar en línea en https://blog.cobiscorp.com/educacion-financiera-fidelizar-clientes

2. Ejercicio de apropiación - Propuesta comercial.

Es hora de aplicar los conocimientos adquiridos y para eso se le solicita que realice una propuesta comercial para una renovación de crédito. Elija uno de los siguientes casos planteados:

a. La señora María obtuvo un crédito de $1.000.000 de pesos porque quería comprar mercancía para su almacén de ropa, usted la llama para la renovación y ahora ella desea $5.000.000 de pesos para comprar mercancía, dice tener los documentos que se requieren para ese monto.
Proporcionar centrales de riesgo, verificar si se añaden documentos.

b. El señor Luis es dueño de una fábrica de zapatos, su primer crédito fue de $3.000.000 de pesos y al recibir una llamada para la renovación manifiesta que en esta ocasión solo quiere $1.000.000 de pesos para compra de materia prima.
Proporcionar centrales de riesgo.

c) Álvaro, dueño de taxi, le faltan 3 meses para acabar un microcrédito que fue con plazo de 12 meses, el asesor lo llama para ofrecerle un préstamo y él le informa que quiere cambiar su taxi, desea un crédito de $5.000.000 de pesos, anteriormente la entidad le había prestado la misma cantidad para cambiar el modelo de su vehículo, pero esta vez el cliente quiere extender el plazo.
Proporcionar centrales de riesgo, carta de vinculación a empresa de taxi, tarjeta de propiedad y añadir política de pignoración taxi.

d. La señora Norma ha tenido varios microcréditos en la entidad, lo máximo que le han prestado es $2.000.000 de pesos, ella tiene una venta de artesanías en la plaza de mercado, es dueña de una casa, desea remodelarla con $7.000.000 de pesos y presenta la cotización de la remodelación.
Proporcionar centrales de riesgo y CTL, añadir cotización remodelación y política para remodelación de vivienda

e. Juan es dueño de una casa y dentro de ella tiene una panadería, quiere comprar un horno rotatorio que vale $14.000.000 de pesos, anteriormente la microfinanciera le había prestado $5.000.000 de pesos.
Proporcional centrales de riesgo y CTL

Dentro del diálogo se verá reflejado lo aprendido acerca de las propuestas comerciales donde se ofrecerán microcréditos y microseguros, además de tener en cuenta los temas vistos en el presente taller, igualmente se apreciará cómo se aborda al cliente para ofrecerle la renovación, el por qué se decidió ofrecerle el préstamo (cuántos meses faltaban para terminar el crédito actual), es necesaria la revisión de las políticas y requisitos de la entidad para que las propuestas estén acordes a los lineamientos de esa microfinanciera.

i. Políticas de la institución de microcrédito:

- Monto: La empresa donde usted labora ofrece créditos solo a dueños de negocio y van desde $1.000.000 hasta 25 o 120 salarios mínimos legales vigentes.
- Plazos: Oscilan entre 3 a 36 meses.
- Destino del crédito: Solo presta para capital de trabajo o activos fijos.
- Interés: 3,2% mensual
- Comisión: 7.5% para créditos menores a 4 salarios mínimos y 4,5% para montos iguales o mayores a 4 salarios mínimos legales vigentes.

- Características del negocio: Este no puede tener más de 10 trabajadores; en activos totales el valor debe ser inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, unas ventas anuales máximas de 800.000.000 de pesos colombianos
- Antigüedad del negocio: Mínimo 1 año en el lugar.
- Servicios públicos al día.
- 1 referencia comercial, 1 referencia personal, 1 referencia familiar.
- Para renovar es necesario que se haya superado el 70% del plazo del microcrédito actual.
- El promedio de días de mora no debe ser mayor a 8 días y si el promedio cumple con este requisito, se debe tener en cuenta que ninguna cuota haya superado los 18 días de mora.

ii. Requisitos solicitados dependiendo del monto del crédito:

- Crédito con cédula, sin codeudor desde $1.000.000 hasta $2.500.000.
- Crédito con casa propia desde $2.501.000 hasta $7.000.000 (mostrando certificado de tradición y libertad)
- Crédito con codeudor con salario a término indefinido desde $2.501.000 hasta $5.000.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
- Crédito con codeudor con salario a término fijo desde $2.501.000 hasta $3.500.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
- Crédito con codeudor que posee negocio con un año de antigüedad desde $2.501.000 hasta $5.000.000 (Se presta dependiendo del negocio tanto del propietario como del codeudor).
- Crédito con codeudor con finca raíz desde $2.501.000 hasta $5.000.000.
- Crédito con dos codeudores, pueden ser con finca raíz, salario con contrato a término indefinido o con negocio, se presta desde $5.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.
- Crédito hipotecando la casa propia desde $7.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.
- Incluir política pignoración taxi. Se requiere fotocopia de la tarjeta de propiedad del vehículo y carta de vinculación a la empresa de taxis donde se reflejen los ingresos, antigüedad, placa…definir monto.
- Incluir política o requisito para remodelación de vivienda. Se requiere cotización de la remodelación

NOTA ACLARATORIA:

- Garantías: Todos los montos deben tener en cuenta los activos fijos y electrodomésticos del solicitante como garantía. Para la renovación se podrá dar un monto mayor según sea el caso.
- Monto: Esta microfinanciera no ofrece un monto de crédito superior al valor de las ventas del cliente mensuales.
- Antigüedad del negocio: Si el negocio ha cambiado de lugar, solo se podrá dar el crédito si la clientela sigue siendo la misma.
- La microfinanciera por cada crédito que hace produce una venta efectiva de microseguro.

3. Entregue el informe solicitado, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

Autor(es)	**Nombre**	**Fecha**
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020.
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero 2021
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Febrero 2021