PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENIDADES FINANCIERAS
- **Código del Programa de Formación**: 133202
- **Nombre del Proyecto:** Fortalecimiento de procesos técnicos en empresas reales y simuladas de la estrategia de formación por proyectos en instituciones educativas de Risaralda, con apoyo del Grupo empresarial Articulación con la media. **Código**: 1778217
- **Fase del Proyecto: EVALUACIÓN**
- **Actividad de Proyecto:** Evaluar la viabilidad de crédito de acuerdo al perfil sociodemográfico del cliente **Competencias:**

DAR ASESORÌA COMERCIAL Y FINANCIERA QUE CONDUZCA A LA SATISFACCIÒN DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES REALES DEL CLIENTE.
VINCULAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS ESTABLECIDAS

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Aplicar la política comercial y de crédito de acuerdo con los procedimientos de las entidades financieras
Desarrollar los procesos para el trámite de operaciones de crédito en moneda legal y extranjera cumpliendo con las políticas institucionales y normas externas

- Duración de la Guía: 80 HORAS

2. PRESENTACION

Apreciado aprendiz,

En esta guía realizaremos actividades encaminadas a apropiar, analizar y estudiar los aspectos que tienen en cuenta las entidades financieras para otorgarles créditos por cada uno de las líneas que existen a sus clientes.

Todas las operaciones de colocación se recursos están sujetos a unos procedimientos y normativas que requieren ser analizados.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Actividades de reflexión inicial:**

El instructor converso con los aprendices sobre los siguientes temas:

- ✔ ¿De qué manera incluyen factores como la edad, estado civil, personas a cargo, tipo de vivienda o estrato en un estudio de crédito?
- ✔ ¿Es más importante el dinero que recibe un cliente como ingresos o su calificación en las centrales de riesgo para que las entidades financieras otorguen créditos a sus clientes?
- ✔ ¿Qué factores, de acuerdo a lo que usted conoce, son determinantes para una decisión positiva de la operación de crédito?

Los aprendices realizan crucigrama con 30 términos utilizados en la solicitud, estudio, desembolso y pago de un crédito.

AMBIENTE: Sala de sistemas- Ambiente de formación
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam
EVIDENCIA: Socialización en grupo (mesa redonda)- Crucigrama de crédito

- **Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

1. En conjunto se lee en las sesiones de formación la circular externa 048 de 2008 y la 010 de 2008 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. Cada aprendiz con la información preliminar realiza entrega de acta en la que se relacione tres casos, dichos casos de personas de su entorno. Las personas pueden ser o no sujetas de crédito. El acta debe ser realizada en Word y debe tener el logo del Banco Didáctico y de Zona Banca.

AMBIENTE: Banco Didáctico- Ambiente de formación
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam- lapicero
EVIDENCIA: Acta con análisis de tres casos

- **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

El instructor explica sobre los aspectos que tienen en cuenta las entidades financieras para estudiar operaciones de crédito (Factores sociodemográficos, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento, criterios legales por cartera de crédito, historial crediticio, referidos, bases de datos, simuladores de crédito)

Los aprendices deben traer los siguientes documentos:

Carta laboral	Certificado de ingresos y retenciones	Desprendibles de nómina	Extractos Bancarios

En parejas se debe entregar una base de datos con 50 registros que contenga los siguientes datos

NOMBRE	APELLIDO	TIPO DE DOCUEMTO	N.º DOCUMENTO	ESTRATO SOCIOECONÓMICO	NIVEL EDUCATIVO	TIPO DE VIVIENDA	PERSNAS A CARGO
ESTADO CIVIL	EDAD	CIUDAD	INGRESOS	OCUPACION	TIPO DE COONTRATO	VINCULACIÓN CON EL BANCO	PRODUCTO VINCULADO
INGRESOS	TOTAL, DE GASTOS	ARRIENDO	PAGO DE CUOTAS	RESULTADO PRECISIÒN	VALOR DE ACTIVOS	PRCDUCTO VINCULADO CON EL BANCO	PRODUCTO VINCULADO CON EL BANCO
SALDO DEL PRODUCTO VINCULADO CON EL BANCO	VALOR DEL DEL CRÈDITO APROBADO CON EL BANCO	NÙMERO DE CUOTAS PACTADAS	NÙMERO DE CUOTAS PAGADAS	NÙMERO DE CUOTAS PENDIENTES	TASA DE INTERES DEL CRÈDITO VINCULADO CON EL BANCO	SEXO	
ALIMENTACION	ARRIENDO	SERVICIOS	ARRIENDO	CUOTAS DE CRÉDITOS	EDUCACIÓN	OTROS	GASTOS
MONTO SOLICITADO	PLAZO	TASA DE INTERÉS	CAPACIDAD DE PAGO	CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	POSIBLE CUOTA	RECOMENDACIONES AL CLIENTE Y JUSTICACIONES	

La base se realiza en Excel, en el encabezado debemos tener presente conservar los protocolos comerciales, la imagen corporativa y la estética del documento.

La información solicitada la inventa el grupo de aprendices, los datos en rojo son construidos por el aprendiz de acuerdo al perfil sociodemográfico del cliente, valores que al final al sumarlos deben ser igual al dato registrado en la casilla de gastos del cliente.

Los datos de amarillo también deben ser gestionados por el grupo de aprendices.

En cada sesión de formación se estudian para todos los compañeros cinco casos por pareja.

AMBIENTE: Banco Didáctico- Aula de formación
RECURSOS O MATERIALES: papel y lápiz, video beam-lapicero,
EVIDENCIA: **Base de datos**

- **Actividades de Transferencia del Conocimiento.**

Una vez terminadas las explicaciones y las exposiciones en cada sesión de formación por parejas de aprendices se realizan un estudio de caso de un perfil de un cliente que es un vecino amigo o conocido. Para

el perfil en mención el grupo de aprendices deben diligenciar todos los formatos que apliquen para vincular al cliente, además que debe diseñar y entregar todos los documentos que debe entregar el cliente.

Debe entregar un documento en el cual presenta al cliente y da las justificaciones de porqué el cliente puede ser sujeto o no de crédito.

Entrega también acta en el cual se realiza el estudio de crédito

Entrega también carta de negación y/o aprobación dirigida al cliente.

El grupo de aprendices debe entregar en versión pdf todos los documentos mencionados, mismos que deben estar integrados en la ppt que se deberá realizar incluyendo los aspectos que tuvieron en cuenta para tomar la decisión. La ppt a usarse es la que corresponde a la imagen corporativa del Banco Didáctico.

- **AMBIENTE**: Biblioteca- aula máxima- sala de sistemas
- **RECURSOS O MATERIALES**: papel y lápiz, video beam-marcadores.
- **EVIDENCIA**: Transacciones como cajeros- transacciones como clientes.

- **Ambiente Requerido**: Instalaciones de Institución educativa articulada: Salas de sistemas, sala de audiovisuales, aula máxima, Banco Didáctico y/o ambiente de formación
- **Materiales**: computadores con internet, videobeam, 100 octavos de cartulina blanca, 40 carpetas legajadoras tamaño carta, 10 Papel Bond x 75 Gms tamaño carta por resma 500 hojas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
DE CONOCIMIENTO Cuestionario Sofía plus en el cual se integren los temas desarrollados en la guía	1. Maneja el portafolio de productos y servicios según políticas institucionales	**DE CONOCIMIENTO** Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas
DE DESEMPEÑO Base de datos Acta estudio de tres casos	1. Verifica la información suministrada por el cliente de acuerdo con los requerimientos de las normas institucionales	**DE DESEMPEÑO** Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación /

DE PRODUCTO 1.Estudio de dos casos de crédito con todos los documentos	1. Diferencia clases de acciones y bonos de acuerdo con su emisor. 2. Maneja simuladores financieros de acuerdo a las condiciones del producto o servicio	**DE PRODUCTO** Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / valoración conocimiento de producto y desempeño

5. GLOSARIO DE TERMINOS

http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/(TERMINOS DEL GLOSARIO PARA TODOS SIGUIENDO ESTE LINK)

ASALARIADO: Persona que depende económicamente de un salario o prestación económica fija durante un periodo determinado.

CAPTACIÓN: Son los depósitos en efectivo que deja una persona natural o jurídica en una entidad financiera para que sea invertida y le genere rentabilidad**.**

CLIENTE POTENCIAL: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase de acuerdo preliminar con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.

CLIENTE: Es la persona natural o jurídica que habitualmente recurre y consume a los bienes y servicios de una entidad financiera, empresa o establecimiento de comercio**.**

COLOCACIÓN: Son los créditos que adquiere una persona natural y jurídica al sector financiero

DEMANDANTE: Es la persona que desea cubrir una necesidad teniendo o no los medios económicos para ello: se define en el sector financiero como la cantidad y la calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos por las personas naturales y jurídicas, dando a cambio un valor monetario.

FRAUDE: Es la acción que efectúa una persona en forma contraria a la verdad y la realidad.

GARANTÍA: Seguridad que se ofrece de que una cosa va realizarse o suceder sin complicaciones; un escrito donde se deja constancia de un compromiso adquirido.

HIPOTECA: La hipoteca es un derecho real de garantía, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (normalmente de pago de un crédito o préstamo), que confiere a su titular un derecho de realización de valor de un bien, (generalmente inmueble) el cual, aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca, cualquiera que sea su titular para hacerse pago del crédito debido, hasta donde alcance el importe obtenido con la venta forzosa.

MERCADO OBJETIVO: También conocido como grupo de clientes potenciales. A quien queremos llegar con una gama amplia de posibilidades comerciales**.**

OFERENTE: Es la persona que ofrece algo, en el ámbito del sector financiero es la entidad que se ocupa de formular una oferta de productos y servicios con un valor determinado, en otras palabras, es el sector económico que pone a disposición de las personas sus recursos económicos para suplir sus necesidades a cambio de un valor del dinero llamado interés.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- https://www.youtube.com/watch?v=ON3d2XPjckI
- https://www.superfinanciera.gov.co
- http://www.banrep.gov.co/
- http://www.senasofiaplus.edu.co/
- Web entidades financieras

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**JHONNATAN GUTIERREZ PINEDA**	**Instructor**	**Comercio y servicios**	**25 junio 2019**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**JHONNATAN GUTIERREZ PINEDA**	**Instructor**	**Comercio y Servicios**	**Abril 20 2020**	**Ajuste actividades**