PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS
- **Código del Programa de Formación:** 133302
- **Nombre del Proyecto:** APOYO A LA ENTIDAD MICROFINANCIERA PARA LA VIABILIDAD DEL ESTUDIO DE MICROCRÉDITOS EN LA REGIÓN
- **Fase del Proyecto:** ANÁLISIS
- **Actividad de Proyecto:** RECONOCER EL ENTORNO DEL SECTOR MICRO FINANCIERO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMATIVA VIGENTE
- **Competencia:** 210301089 - ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    - **210301089-01:** IDENTIFICAR CLIENTE OBJETIVO DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ENTIDAD.
    - **210301089-03.** VALIDAR LAS CONDICIONES DE LA SOLICITUD DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA ENTIDAD
    - **210301089-04.** ELABORAR PROPUESTA COMERCIAL DE ACUERDO CON TIPO DE PRODUCTO MICROFINANCIERO Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
- **Duración de la Guía:** 44 HORAS.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz.

La situación actual del sistema financiero colombiano es buena con entidades solventes, no obstante, la crisis financiera mundial. En el tema específico de microfinanzas, un grupo de bancos ha incursionado en el campo, especialmente en el otorgamiento de microcrédito, en respuesta al llamado del gobierno nacional central, como parte de su estrategia de desarrollo, a través del denominado Programa de la Banca de Oportunidades (BO). Microfinanzas en Colombia se reduce principalmente a microcrédito, con un desarrollo relativamente bajo en otras áreas, tal como el área de seguros. Ante esta situación, el sector micro financiero requiere personal bien capacitado para atender la gran demanda se sus servicios por parte de los emprendedores, microempresarios y personas naturales en general.



FUENTE: Elempresario.mx

Bienvenidos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

Las microfinanzas son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico. Esto engloba a

individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza.

3.1.1 <u>Reconocer la importancia de las microfinanzas para las familias de escasos recursos económicos</u>.

Los aprendices formarán grupos de 3 personas y observarán el video “Las Microfinanzas” (ver enlace siguiente):

<u>https://www.youtube.com/watch?v=GNBTIMtHbzA&t=69s</u>

Una vez terminado el video, los integrantes intercambiarán sus conceptos con respecto a la importancia de las microfinanzas en los hogares colombianos pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3. El instructor seleccionará los grupos que compartirán sus opiniones y los demás compañeros realizarán los aportes que consideren adecuados.
El instructor retroalimenta y acompaña la actividad.



FUENTE: thedelawaretv

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente presencial y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos).
MATERIALES: Procesador de palabras Word, Computador.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 3 horas
MODALIDAD: Grupal

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

Los microcréditos y microfinanzas surgieron cuando determinadas personas, con creencias en el ser humano y con voluntad de ayuda fueron capaces de prestar pequeñas cantidades de dinero a los pobres que no tenían tierras, ni propiedades, ni salarios, pero tenían la fuerza vital para salir de la miseria con dignidad, creándose su propio trabajo”. Resulta difícil concretar quienes fueron las personas que desarrollaron esta labor por primera vez de forma continuada y generalizada, pero sí que podemos decir que en Bangladesh, en 1976, el profesor Muhammad Yunus, jefe del programa de Economía Rural de la Universidad de Chittagong, dirigió un proyecto de investigación en el que se le ocurrió diseñar un sistema y metodología de crédito cuyo fin era la cobertura crediticia en zonas rurales, zonas donde no llegaban los servicios bancarios tradicionales.

3.2.1 <u>Identificar los saberes previos de los aprendices en relación con la competencia de Asesoramiento al Consumidor Financiero.</u>

Con la finalidad de conocer los conocimientos previos de los aprendices con respecto a la importancia de los microcréditos en el contexto social colombiano, elemento fundamental de la competencia “El Asesoramiento al Consumidor Financiero”, se formarán grupos de 3 aprendices los cuales deberán elaborar un mapa mental en el que representen el proceso que llevó a cabo su creación. Una vez terminada la actividad, los grupos socializarán el proceso que han representado en el esquema y los demás compañeros realizarán los aportes que consideren adecuados.

Luego el instructor presentará el video “El Origen de las Microfinanzas” (ver enlace abajo) y brindará la respectiva explicación.

<u>https://www.youtube.com/watch?v=8OP426sUTP0</u>

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente presencial y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos).
MATERIALES: Aplicación Power Point, Computador.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 3 horas
MODALIDAD: Grupal



FUENTE: Recursos Educativos Sena

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).

3.3.1. Entorno Empresarial y Financiero

Las entidades que otorgan microcrédito en Colombia, con excepción de los bancos, no realizan captación de ahorro del público, en la medida que esa actividad está restringida a los establecimientos de crédito y varias de las categorías de instituciones microfinancieras no lo son. Algunas entidades, como las cajas de subsidio familiar, fueron autorizadas al manejo de pequeños ahorros, por ejemplo, bajo la modalidad de ahorro programado, tema que seguramente va a adquirir una importancia mayor en el futuro, en conexión con el subsidio para vivienda de interés social.

3.3.1 Identificar sectores económicos, entidades microfinancieras, productos y servicios micro financieros ofertados, teniendo en cuenta sus características y georreferenciación.

Los aprendices formarán grupos de dos personas y basados en la explicación del instructor, la información escrita que se les entregará y los formatos utilizados durante la clase, deberán identificar el entorno empresarial y financiero del lugar donde viven, como también de los productos y servicios que ofrece una microfinanciera, incluyendo los beneficios y características. El instructor hará un acompañamiento permanente para aclarar las dudas que se presenten.



FUENTE: deposiphotos.com

1. Desde sus presaberes, contesten las siguientes preguntas:
   a. ¿Cuáles microfinancieras conoce?
   b. Para usted, ¿qué significa la palabra zonificación o georreferenciación? y ¿qué relación consideran tienen estas palabras con las microfinancieras?
   c. ¿Algún familiar o conocido, ha adquirido productos y servicios de una microfinanciera? ¿Cuáles? ¿Cómo fue la experiencia?
2. Deberán desplazarse por su sector geográfico y con base en lo visto, argumentar las siguientes preguntas:
   a. ¿En el entorno donde viven que microempresas y microfinancieras visualizaron?
   b. Identifiquen los tipos de microempresas que existen.
   c. ¿Cuáles microfinancieras se encuentran en la zona que usted habita?
3. Elija una microfinanciera y pregunte:
   a. ¿Qué productos y servicios ofrece (ejemplo: micro ahorro, micro seguros, microcréditos individuales, grupales, ¿urbano, semiurbano, agro rural)?
   b. ¿Cuáles beneficios brinda a sus clientes?
   c. ¿Qué características identificaron en ella?
4. Con base en la definición de la georreferenciación, pregunte ¿por qué esa microfinanciera se encuentra ubicada en esa zona y qué sector del mercado se está trabajando?

En la clase siguiente se realizará una mesa redonda y cada grupo expresará sus ideas, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente presencial y/o virtual (de acuerdo a los requerimientos).
MATERIALES: Procesador de texto Word, Computador.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas
MODALIDAD: Grupal
EVIDENCIA APRENDIZAJE: Cuestionario resuelto.

3.3.2. Normas de Etiqueta y Protocolo en la atención al Cliente Financiero

Usted debe comprender la importancia de conocer la empresa en la cual labora, su cultura organizacional y las normas de etiqueta y protocolo, generalmente expuestas a través de manuales para el buen funcionamiento de la compañía, donde los colaboradores se vuelven los fieles representantes de esta; así se puede afirmar que, finalmente, son ellos quienes proyectan la imagen de la empresa al público.

3.3.2 Comprender la importancia de conocer la cultura organizacional y las normas de etiqueta y protocolo de la entidad donde se labora.


FUENTE: eventos.Guatemala.com

Los aprendices formarán grupos de 3 integrantes y con base en la introducción realizada por el instructor, sus experiencias y el análisis del video "El jefe infiltrado – Domino's Pizza" (https://www.youtube.com/watch?v=T7uS2zZ9Yk4), donde José es un repartidor de pizza y el jefe encubierto es Jesús Navarro, quien lo acompañará en sus labores, haciéndose pasar por un nuevo repartidor, deberán identificar:

a. ¿Cuáles son las fallas por parte de José?
b. ¿Creen que Domino's Pizza posee o no, normas reguladoras del comportamiento de sus trabajadores?
c. ¿Consideran que el comportamiento de José afectará la imagen de Domino's Pizza?
d. ¿Piensan ustedes que son importantes las capacitaciones y la normatividad en una empresa?


FUENTE: comunicacionempresarial.com

Una vez argumentadas las respuestas, se realizará una mesa redonda y cada grupo expresará sus ideas, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente presencial y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word, Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas.
MODALIDAD: Grupal
EVIDENCIA APRENDIZAJE: Respuesta a las preguntas

3.3.3. Inteligencia Emocional

Los problemas actuales, personales, familiares, sociales, no se deben únicamente a la falta de recursos y/o conocimientos, sino más bien, se deben a una falta de gestión en nuestras emociones. La inteligencia emocional aporta cerca del 80% para el éxito en la vida, mientras que la inteligencia racional aporta el otro 20%. Las dos son fundamentales, pero si se logran sincronizar estos 2 tipos de inteligencia, seríamos seres humanos íntegros. Nelson Mandela decía: "Una buena cabeza y corazón, son una formidable combinación, que nos ´podrán conducir al éxito".

3.3.3 Reconocer que una de las habilidades blandas o sociales claves por parte de una persona o trabajador, es el manejo inteligente de sus estados emocionales ante diversas situaciones que se le presentan en el mundo del trabajo y de la vida donde interactúa.

a. Cada aprendiz basado en la introducción realizada por el instructor, la información escrita suministrada y el video "Experimento social de Naked Heart Fundation" de inclusión social: https://www.youtube.com/watch?v=AfjKrRnNoxk, deberá expresar los sentimientos y emociones que experimentó.

   Luego, analice los siguientes videos:
   - Los cuatro acuerdos: https://www.youtube.com/watch?v=iW6wygwg4AQ&feature=youtu.be
   - Inteligencia emocional: https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrI&feature=youtu.be
   - Resiliencia: https://www.youtube.com/watch?v=DLD6s9_sshI

   Al finalizar los videos, responda las siguientes preguntas:
   - ¿Qué mensajes reflejan los videos?
   - ¿Es importante y fácil llegar a tener acuerdos?

- Se dice que el ser humano es más emocional que racional, ¿es cierto? ¿Cuál es su opinión al respecto?
- Recuerde una experiencia relacionada con los videos.


FUENTE: Harvard-Deusto.com

b. Seleccione un negocio, preséntese como aprendiz del SENA e informe que está realizando una corta encuesta a microempresarios; pregunte si se encuentra el dueño del negocio y si no lo atienden, ingrese a otra microempresa para que pueda realizar las preguntas que encontrará a continuación. Antes de iniciar el cuestionario, elogie el negocio de la persona que va a entrevistar para ir rompiendo el hielo.
   - ¿Hace cuánto tiempo tiene el negocio? _____
   - ¿Cuántos años tiene usted? _____
   - ¿Ha utilizado créditos para su negocio? Sí ___ No ___
   - ¿Le ha sido fácil conseguir crédito con alguna microfinanciera? Sí ___ No ___
   - ¿Cree que, para los microempresarios, en general, es fácil conseguir crédito?
     - ✓ Sí___ No___
     - ✓ ¿Por qué? _____
   - ¿Prefiere préstamos con los bancos, las microfinancieras, con Paga diarios o recomienda no hacerlo?
     - ✓ ¿Con cuál? _____
     - ✓ ¿Por qué? _____
   - Desde hace varios años, en Colombia se ha hablado de la importancia de la inclusión financiera para el país; ¿usted ha accedido a algunos de esos servicios? Por ejemplo: transferencias a través de corresponsales no bancarios, créditos digitales, micro seguros, etc.
     - ✓ Sí___ No ___
     - ✓ ¿Cuál? _____

   Una vez realizada la encuesta, por favor conteste las siguientes preguntas:
   - ¿Qué actitudes percibió cuando entró al negocio?
   - ¿Cómo se sintió? ¿Cuáles sentimientos salieron a relucir en esa vivencia?
   - ¿En algún momento se sintió mal, rechazado?
   - Cuando no le atendieron,
     - ✓ ¿Por qué cree que pasó eso?
     - ✓ ¿Considera que fue por su presencia, aquello que usted representa?

En la clase siguiente se llevará a cabo una mesa redonda en la cual los diferentes grupos presentaran sus conclusiones en un documento de Word y/o presentación en power point y realizarán los aportes que consideren adecuados. El instructor será el monitor y estará pendiente de aclarar las dudas que se puedan presentar. Cada aprendiz debe cargar las evidencias en la plataforma Territorio, para la revisión respectiva.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente presencial y/o virtual (de acuerdo a los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word, Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 6 horas
MODALIDAD: Individual
EVIDENCIA APRENDIZAJE: Cuestionario de preguntas.

3.3.4 El Asesor Comercial y Financiero

El asesor comercial es el principal responsable, dentro de una empresa, de proporcionar información detallada a potenciales clientes o aquellos ya fidelizados para que se lleve a cabo una negociación de los productos y/o servicios ofrecidos. Se puede decir que su labor del asesor comercial es la de ejercer de enlace entre el cliente y la empresa, intentando, a la vez que realiza la venta, satisfacer las necesidades del cliente con el servicio o producto que se pretende vender. Cuando estos asesores prestan sus servicios

en una entidad financiera, se encargan de ayudar a sus clientes, con un conocimiento exhaustivo en finanzas y capaces de encontrar el producto que mejor se adapte a sus necesidades.

3.3.4 Reconocer la importancia de los asesores comerciales para el éxito de las organizaciones


FUENTE: Facebook.com

Cada aprendiz basado en la explicación del instructor, la información escrita suministrada y el formato a procesar, deberá analizar el caso y argumentar las respuestas para cada una de las preguntas.

Usted ha sido contratado en la empresa MICROFINANZAS DEL VALLE S.A.S, en la cual se desempeñará como Asesor Comercial y Financiero. Su función principal es la de atraer clientes y ubicar los diferentes productos y servicios ofrecidos, como son: microcréditos, cuentas de ahorro, micro seguros, Agro créditos, entre otros.

En la empresa le han dado la capacitación correspondiente y ahora usted deberá salir al mercado para cumplir con las funciones encomendadas. Como es su primer día, relacione cómo desarrollará los siguientes procedimientos:

a. Inicialmente deberá realizar una base de datos con la información de los primeros prospectos a visitar. Indique:
   - ¿Quiénes serían esos primeros prospectos para clientes?
   - ¿Cómo buscaría la información inicial de ellos?
   - ¿Cómo realizaría la base de datos?
b. Una vez ha diseñado su primer base de datos, ¿cómo va a contactar a los prospectos para clientes, de manera que le den una cita para atenderlo(a)?
c. Diseñe el guion en el cual va a contextualizar la forma como se va a presentar a los clientes.
d. ¿De qué manera, podrá usted identificar las necesidades que tiene el cliente, para así realizar una propuesta que lo beneficie?
e. ¿Qué elementos utilizaría usted para atraer la atención del cliente y garantice que comprenda la información entregada?
f. Contextualice el guion que usted utilizaría para ofrecerle un microcrédito al propietario de la tienda del barrio, en el cual haga énfasis en la necesidad que le va a satisfacer.
g. ¿Para qué serviría el concepto de la postventa en una microfinanciera?

El instructor hará un acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando. Las evidencias se presentarán en documentos de Word y/o presentación de power point deberán ser cargadas en la plataforma para llevar a cabo la revisión.

REQUERIDO AMBIENTE: Ambiente presencial y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word, Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 6 horas
MODALIDAD: Individual
EVIDENCIA APRENDIZAJE: Solución del cuestionario.

3.3.5 Técnicas de Ventas:

Son las estrategias que se utilizan en la persuasión del potencial cliente para que realice la compra o adquiera el servicio. Así mismo, son los distintos métodos que aplican los asesores comerciales para poder negociar de manera más eficiente los productos y/o servicios, con el propósito de alcanzar los objetivos de venta de la empresa.

3.3.5 Distinguir la importancia de la implementación de las Técnicas de Ventas en los procesos de Asesoría Financiera



FUENTE: economipedia.com

Cada aprendiz basado en la explicación realizada por el instructor, la información escrita suministrada y los formatos correspondientes, deberá grabar un video ofreciendo a un prospecto de cliente el servicio financiero indicado a continuación, teniendo en cuenta los siguientes factores:

a. Utilizar la técnica de ventas A.I.C.D.C (Atención, Interés, Convicción, Deseo, Cierre).
b. El servicio para ofrecer será un microcrédito.
c. El nombre de la microfinanciera será: "Microfinanzas TESOM S.A.S".
d. El prospecto a cliente será un microempresario (usted determinará el objeto social del establecimiento comercial).
e. El video debe tener una duración máxima de 2 minutos.
f. Debe contener desde la presentación del asesor comercial que sería usted (el aprendiz), hasta el cierre de la venta (cuando el prospecto a cliente acepta el microcrédito).
g. Se debe identificar en el video cada uno de los elementos de la técnica A.I.C.D.C.



FUENTE: desygner.com

Este video debe ser cargado en YouTube y subir en la plataforma Territorio el enlace para que el instructor lo pueda visualizar y calificar. El instructor hará un acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente presencial y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos)
MATERIALES: Cámara (celular), Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas
MODALIDAD: Individual
EVIDENCIA: Video con la grabación de la actividad.

3.3.6 Segmento del Mercado y Cliente Objetivo:

El cliente objetivo, también llamado cliente ideal, es aquel individuo o empresa que tiene una necesidad específica por la que está dispuesto a pagar y que otra persona natural o jurídica puede solucionar a la perfección, tanto por servicio como por precio. Éstos suelen ser aquellos clientes más rentables y que menos problemas le generan, son los que mejor se adaptan a las condiciones de servicio, precio, formas de pago, entre otros.

3.3.6 Identificar la importancia que tiene el establecimiento del segmento de mercado para la entidad financiera.

Cada aprendiz basado en la explicación realizada por el instructor, la información escrita suministrada y los formatos virtuales correspondientes, deberá identificar el cliente objetivo que busca la microfinanciera para uno de sus principales productos como es el microcrédito. Es importante recordarles que cada entidad tiene sus propios requisitos, políticas y condiciones y, por eso, en esta actividad, se le entregarán pautas que le llevarán a seleccionar el cliente ideal.

Observe el video de la "Banca de las oportunidades" (https://www.youtube.com/watch?v=iDULsVGN48s) El cual hace referencia a la inclusión financiera, caso: Diego León Marín, vendedor de frutas, en Medellín, quien utiliza medios de pago digitales en su negocio. Luego, reflexione sobre los siguientes cuestionamientos y argumente ampliamente las respuestas:



a. ¿Qué conclusiones puede extraer del video?
b. ¿Considera que un negocio pequeño, ubicado en la calle, como el de Diego León puede crecer?

c. ¿Que necesitará Diego para lograr cumplir su sueño de tener locales y una franquicia llamada “Jugos y frutas El León”?

El instructor hará un acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando. Las evidencias se entregarán procesador de texto Word y/o presentaciones en Power Point.
deberán ser cargadas en la plataforma para llevar a cabo la revisión

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente normal y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word, Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas
MODALIDAD: Individual
EVIDENCIA: Respuesta cuestionario.

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

3.4.1 Entrevista a cliente potencial

Un Consumidor Financiero es una persona natural o jurídica que celebra, adquiere, solicita o ejecuta un producto o servicio financiero con una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, como un banco, por ejemplo, o quienes determine la Ley 1328 de 2009.

3.4.1 Realizar entrevista a un cliente financiero (microempresario), teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la microfinanciera

Se formarán grupos de 2 aprendices y basados en la explicación realizada por el instructor, la información escrita suministrada, los formatos virtuales correspondientes y aplicando los conocimientos adquiridos hasta ahora, deberán realizar un caso escrito con dos personajes, uno tendrá el roll de Asesor de la Microfinanciera y el otro será el cliente.


FUENTE: webyempresas.com

Situación:

El asesor sale a realizar promoción en su zona para conseguir clientes que deseen microcréditos; estando allí encuentra a personas interesadas, pero no todos pueden ser sujetos de crédito, debido a que la microfinanciera tiene ciertos requisitos que se deben cumplir; por consiguiente, necesitará hacer un filtro
inicial con preguntas concretas que le permitan encontrar al cliente correcto. El posible cliente, por su parte, será el encargado de responder esas preguntas.
El diálogo creado, demostrará que el asesor cumple con las políticas, etiqueta y protocolo de la empresa, que su comunicación es asertiva; además, revela apropiadamente al cliente la comisión, el desembolso y la cuota del monto que él desea, o de aquella suma que el asesor propone, y el cliente demostrará que es la persona indicada para ese préstamo.

Parámetros de la microfinanciera para tener en cuenta:

a. **Preguntas de filtro inicial**

- ¿Hace cuánto tiempo tiene el negocio?
- ¿Es usted el propietario?
- ¿El negocio siempre ha estado en el mismo lugar o ha cambiado de ubicación?
- Si el negocio se ha movido de lugar, por favor indique: ¿cuánto tiempo ha estado en el lugar actual y cuánto tiempo duró en el sitio anterior?
- ¿Qué destino le quiere dar al crédito?
- ¿Cuánto desea prestar?
- ¿Cuántas son sus ventas?
- ¿Tiene deudas actualmente? Si su respuesta es afirmativa, ¿cuánto es el monto?


FUENTE: diarioresponsable.com

- ¿Se ha demorado en el pago de cuotas? Si su respuesta es afirmativa, ¿cuánto tiempo se demoró y con cuál institución?
- ¿Tiene socios? ¿Cónyuge?
- ¿Usted, su cónyuge y/o socio están reportados negativamente en algún buró de crédito? Si su respuesta es afirmativa, indique la razón. Si la deuda fue saldada, ¿hace cuánto sucedió el impase?

b. Políticas de la institución de microcrédito

- **Monto.** La empresa donde usted labora ofrece crédito solo a dueños de negocio y van desde $1.000.000 hasta 120 salarios mínimos legales vigentes.
- **Plazos.** Oscilan entre 6 y 24 meses.
- **Destino del crédito.** Solo presta para capital de trabajo o activos fijos.
- **Interés.** 3,6% 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.

c. **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 los 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.
- Reportes negativos en buró de crédito. Se revisa el caso, aunque personas con dudosos hábitos de pago, son riesgosos para la entidad.



FUENTE: mujeresempresa.com

Una vez argumentadas las respuestas, se realizará una mesa redonda y cada grupo socializará sus conclusiones, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando. Las evidencias se presentarán procesador de texto Word y/o presentaciones en Power Point deberán ser cargadas en la plataforma para llevar a cabo la revisión

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente presencial y/o virtual (de acuerdo a los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word y/o Hojas de cálculo Excel., Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 6 horas
MODALIDAD: Grupal (2 personas)
EVIDENCIA: Documento escrito con la información obtenida del cliente encuestado.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Se analizará el manejo y apropiación de los conocimientos relacionados con las diferentes temáticas y la realización de las actividades propuestas, como son: 1. Entorno Empresarial y Financiero (Cuestionario) 2. Normas de Etiqueta y Protocolo en la atención al cliente financiero (Cuestionario) 3. Inteligencia Emocional (cuestionario) 4. El Asesor Comercial (Cuestionario) 5. Segmentación del Mercado (Cuestionario) **Evidencias de Desempeño:** .1. Socialización de la actividad “Entrevista a un Cliente potencial”. **Evidencias de Producto:** 1. Técnicas de Ventas (Video)	• Especifica los productos y servicios ofertados según segmento micro financiero y entorno. • Aplica técnicas de relacionamiento con los clientes de acuerdo con características del mundo laboral micro financiero. • Selecciona al cliente de acuerdo con criterios organizacionales.	**Técnicas de evaluación** • Formulación preguntas **Instrumentos de Evaluación** • Cuestionario **Técnicas de evaluación** • Observación **Instrumentos de Evaluación** • Lista de Chequeo **Técnicas de evaluación** • Valoración del Producto **Instrumentos de Evaluación** • Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Microfinanzas:** Las microfinanzas son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico. Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza.
- **Microcrédito:** Es un préstamo de poca cuantía a bajo interés que concede una ONG y una entidad bancaria a personas que, por ser insolventes, lo necesitan para poder financiar una actividad generadora de beneficios.
- **Asesor Comercial:** Es el principal responsable, dentro de una empresa, de proporcionar información detallada a potenciales clientes o a clientes ya fidelizados para que se lleve a cabo la venta.
- **Asesor Financiero:** Es aquel o aquella profesionista que ayuda a otras personas en temas que se relacionan con el mundo de la economía y las finanzas. Te orienten sobre los productos financieros que existen y te asesora en comprender lo que más te conviene de acuerdo con el riesgo que quieras tomar.
- **Georreferenciación:** Es un proceso que permite determinar la posición de un elemento en un sistema de coordenadas espacial diferente al que se encuentra.
- **Sector Económico:** Es cada una de las partes resultantes de la división de la actividad económica de un país, generalmente, teniendo en cuenta diferentes factores como el valor añadido de los bienes o servicios producidos.
- **Etiqueta:** Es una norma de conducta que cumple con las expectativas sobre el comportamiento social. La etiqueta obedece a las normas convencionales dentro de una sociedad, clase social o grupo.
- **Protocolo:** Son el conjunto de reglas sociales que fijan la conducta en público,
- **Inteligencia Emocional:** Es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones de forma eficaz que puedes aplicarlas en todas las áreas de tu vida.
- **Técnicas de ventas:** Son acciones o estrategias implementadas por los vendedores con el fin de generar ingresos y lograr vender con mayor eficiencia para así poder aumentar la rentabilidad financiera de la empresa
- **Cliente objetivo: Es** la persona más interesada en consumir tu producto o servicio

6. REFERENTES BIBIOGRAFICOS

LINK BIBLIOTECA SENA: biblioteca.sena.edu.co

Guilkklen Sauñe, Milena – Auditoria de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Biblioteca Sena.

Carolina Malagón R – El crédito rural y las microfinanzas - Biblioteca Sena Cundinamarca / Agroecológico.

Arango Rios, Juliana Cristina – La influencia de las microfinanzas en Colombia – Biblioteca Sena.

Ramírez Virviescas, Natalia: Guevara, Diego Alejandro – Las microfinanzas rurales de Colombia y el proceso de financiación: un estudio de caso – Biblioteca Sena.

Méndez Sayago, Jhon Alexander; Hernández Escobar, Hugo Alfonso; Carreño, Nubia Stella – Evaluación del impacto de las microfinanzas sobre los ingresos y la generación de empleo en Colombia - Biblioteca Sena.

Montano Orozco, Edilberto – Propuesta de microfinanzas para las comunas 14, 15 y 21 de Aguablanca - Cali - Biblioteca Sena.

José Pablo Grau-Prada – El papel de las instituciones microfinancieras en el postconflicto en Colombia – Biblioteca Sena.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Diego Javier Martínez Sanmiguel	Instructor	CEAI	Agosto 30 de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Sandra Patricia Galindez	Instructora-Formadora	CEAI	Julio 27 /2022	Se revisa y devuelve para ajustes.
	Sandra Patricia Galindez	Instructora-Formadora	CEAI	Septiembre 14 /2022	Aprobada.