

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación: Gestión Bancaria y de Entidades Financieras**
- **Código del Programa de Formación: 121202**
- **Nombre del Proyecto Asesoría comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero**
- **Fase del Proyecto Análisis**
- **Actividad de Proyecto A-6 Ejecutar la política comercial y de crédito institucional en la asesoría comercial y financiera**
- **Competencia 240201500 - Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social**
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 272792 - Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en de la resolución de problemas de carácter productivo y social.**
- **Duración de la Guía: 30 Horas**

1. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz:



Imagen 1 – Tomado de: https://goo.gl/HgCVPV

Todas las decisiones económicas en las que se ven enfrentadas las organizaciones diariamente requieren un componente matemático, desde un conocimiento básico de sumas y restas para determinar saldos de deuda cantidad de inventarios a reconocer, hasta conocimientos complejos como los necesarios para analizar coberturas o instrumentos complejos.

Sin embargo, la matemática que se utiliza en dichos casos requiere que se tenga incluido un componente financiero que le permita solucionar las incógnitas que se generan como equivalencias en el tiempo, conversión de tasas, estimación de flujos de caja, entre otros.

En la presente guía usted logrará identificar los conceptos de la matemática financiera que son necesarios para desarrollar los hechos económicos que se le presenten a su unidad didáctica creada. Con ello podrá entender la importancia de la matemática financiera en los procesos de reconocimiento y medición de los elementos de los estados financieros.

Lo invitamos a que haga su plan de trabajo y lo ejecute de forma colaborativa en las actividades que se requiera.

"La esencia de las matemáticas no es hacer las cosas simples complicadas, sino hacer las cosas complicadas simples."

BS. Gudder

2. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexión Inicial

Duración: 4 horas

Estimado Aprendiz: revisa el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=V33U1OsFVnQ

Matemáticas para la vida de Adrián Paenza

A diario las personas se ven inmersas en diferentes cálculos matemáticos, ya sea cuando se están recibiendo las vueltas de una compra, o cuando se está calculando el interés que debe pagar por un préstamo. Algunas personas deben realizar unos cálculos más elaborados por la complejidad que se puede presentar en sus actividades, por ejemplo, se puede encontrar personas que

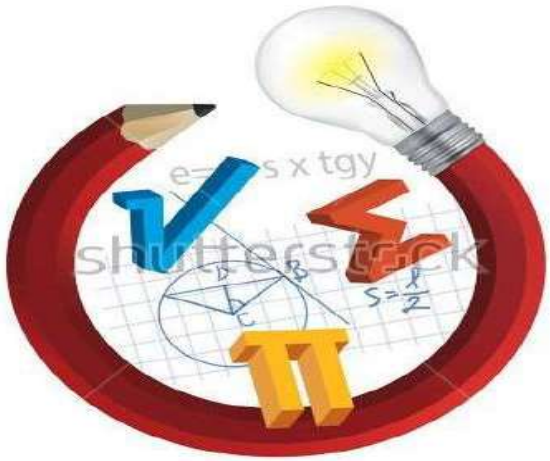


Imagen 2 – Tomado de: https://goo.gl/E8fmKy

requieren hacer una proyección de pagos, u otra que debe determinar cuál es el canon de arrendamiento que debe cobrar para recuperar una inversión que realizó. Sea cual sea la situación en la que se enfrenta cada persona, la realidad es que debe usar sus conocimientos en matemáticas para resolver dichas incógnitas.

En la misma situación se ven enfrentadas las organizaciones que, en medio de su cotidianidad, deben realizar diferentes transacciones que son validadas a través de cálculos matemáticos. sin embargo, a medida que las actividades se vuelven complejas se requiere un conocimiento matemático más especializado, lo que genera la necesidad de utilizar las matemáticas financieras, que recogen todo el desarrollo matemático y todos los conceptos y variables financieras necesarias para poder resolver problemas como el desmantelamiento de un edificio, la determinación de tasas reales, la elaboración de tablas de amortización o la generación de anualidades, entre otros.

Querido aprendiz, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente realice las siguientes actividades de forma individual y posteriormente socialícelas con el grupo de trabajo definido por su instructor para finalmente compartir las principales ideas con el resto del grupo bajo la orientación de su Tutor.

Desarrolle las actividades en un documento de Word y no olvide conservar las evidencias desarrolladas dentro de su portafolio individual de forma física.

Elabore un mosaico con imágenes que para usted represente la definición, el objetivo y las características de la matemática financiera. No utilice frases ni palabras relacionadas con el tema.

Posterior a su desarrollo, socialice con su grupo de trabajo las imágenes seleccionadas y en una hoja aparte escriba cinco similitudes en las ideas presentadas por el grupo.

Responda a las preguntas planteadas a través de un escrito de mínimo 10 renglones:
Piense en la última semana y recuerde ¿En qué casos utilizó algún cálculo matemático en

su cotidianidad? ¿Por qué cree que es necesario que las matemáticas sean el lenguaje para resolver esas situaciones?

Subsiguientemente se seleccionará algunos aprendices de forma aleatoria para que compartan su opinión para finalizar con la retroalimentación de su instructor.

Pregúntele a un familiar 10 situaciones en las que ha requerido utilizar cálculos matemáticos y pregúntele en cuales, de esas situaciones, el/ella considera que está usando la Matemática Financiera.



Imagen 3 – Tomado de:
https://goo.gl/QwwTY1

Posteriormente, socialice con su grupo de trabajo las respuestas obtenidas y determine en un párrafo de no menos de 5 renglones que tienen en común las situaciones que necesitaron matemáticas financieras para su solución.

Indague con sus padres acerca de las condiciones de un préstamo que hayan solicitado y diligencie las siguientes características:

- Tasa de Interés:
- Periodicidad de pago:
- Tipo de Interés (Simple/Compuesto):
- Modalidad de pago (Anticipada/Vencida):

Complete toda la información solicitada dado que en una próxima actividad se utilizará para su desarrollo práctico.

Recuerde tener las anteriores actividades resueltas dentro de su portafolio de evidencias y esté atento a la retroalimentación de su instructor a las actividades antes planteadas.

Contextualización e identificación de conocimientos

Duración: 8 horas

Estimado aprendiz:

Tenga presente que su formación profesional integral en el SENA es por proyectos, por lo tanto, lo invitamos a que realice y aplique en su proyecto los diferentes conocimientos teóricos y prácticos que se proponen en esta guía, la cual tiene como objetivo bridarle las herramientas que le permiten comprender la importancia de las matemáticas financieras en el reconocimiento y medición de los hechos económicos de su proyecto formativo.



Imagen 4 – Tomado de: https://goo.gl/HyWGX6

Para lograrlo, iniciaremos con distinguir la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello realice las siguientes actividades de forma individual y posteriormente socialícelas con el grupo de trabajo que su instructor definió, para finalmente compartir las principales ideas con el resto del grupo bajo la orientación de su Tutor.

"El precio es lo que pagas. El valor es lo que recibes"

Warren Buffett

Nos apoyamos en el material de apoyo cartilla aspectos contables, intereses, amortización y contabilización, página 7

Resuelva la siguiente rejilla:

ACTIVIDAD	OPERACIONES MATEMÁTICAS NECESARIAS
Interés	
Tasa de Intereses	
Base de aplicación	

Modalidad de aplicación	
Periodo de aplicación	

Visualice el siguiente video **“Introducción a las matemáticas financieras”** https://www.youtube.com/watch?v=Vk5h3SE5ItQ que se encuentra en el material de apoyo, e identifique cinco conceptos claves que se encuentran en él, posteriormente defina con sus palabras



Imagen 6 – Tomado de: (Centro universitario de desarrollo intelectual, 2017)

Nos apoyamos en el material de apoyo cartilla aspectos contables, intereses, amortización y contabilización, página 11
En cuanto al período de capitalización se consideran dos tipos de intereses:

- **Interés simple:** es aquel en el cual se pagan los intereses causados al final de cada período y no se hacen abonos a capital, es decir, cuando el capital que genera los intereses permanece constante durante todo el período del préstamo.

- **Interés compuesto:** es aquel en el cual al final de cada período se agregan o capitalizan los intereses causados durante el mismo período al capital que los generó, para formar un nuevo capital que igualmente generará intereses.

Desarrolle los siguientes casos, indicando con sus palabras usted como resolvería cada una de las incógnitas presentadas en ellos.

CASO	SOLUCIÓN
Usted desea comprar una casa en 5 años, y sabe que la casa para ese momento costará $150.000.000. Usted tiene la posibilidad de meter un dinero en el banco que le da un rendimiento del 8% cada uno de los 5 años. ¿Cuánto debería meter en la cuenta hoy para poder tener en 5 años el dinero que necesita?	
Usted se encuentra en Décimo y debe empezar a pagar la universidad en dos años, sabe que cada semestre cuesta $4.000.000. Sus padres deciden comenzar un ahorro mensual desde hoy hasta dentro de dos años a fin de tener el dinero para poder pagar los primeros 5 semestres. El banco le da un rendimiento del 2% mensual por el dinero que esté en la cuenta. ¿Cuánto debería ahorrar mensualmente sus padres para que en dos años pueda tener el dinero que necesita?	

Su padre desea comprar un carro y se dirige al concesionario para preguntarlo. El vendedor le ofrece dos posibilidades, la primera es pagar $30.000.000 hoy y $30.000.000 en un año sin intereses, la otra es que pague $54.000.000 hoy. Si su padre decide tomar la opción 2 debe pedir un préstamo en el banco que le cobra el 20% cada año. Su padre le pide ayuda porque necesita saber cuál de las dos opciones debería tomar.	

Con la actividad anterior y bajo las indicaciones de su instructor socialice su respuesta en una mesa redonda, donde todos discutirán al respecto.

En un párrafo de no menos de 5 renglones escriba si la siguiente afirmación es falsa o verdadera y explique porque lo cree así: **“no es lo mismo recibir hoy $1´000.000, que recibir esta misma cantidad dentro de un año”**

Apropiación - Teorización o conceptualización

Duración: 20 horas



Imagen 7 – Tomado de: https://goo.gl/Cdiw4A

Apreciado aprendiz:

Ya que ahora puede reconocer la importancia que reviste el contenido de esta Guía, lo invitamos a construir conocimiento alrededor de ella en colaboración de sus compañeros e instructor, por medio del desarrollo de las siguientes actividades:

Por medio de una lectura comprensiva y desescolarizada del material de apoyo dispuesto para tal fin y otros textos de consulta que se encuentre a su alcance

“La riqueza es como el agua salada, cuanto más se bebe, más sed produce”

Arthur Schopenhauer

Basándose del material de apoyo

Según la base en la que deben ser informados al público, son:

- **Interés nominal:** es aquel en el cual la tasa de interés anunciada se expresa casi siempre como tasa referida a una base anual, bien sea explicita o tácita, pero inmediatamente seguida del período real de aplicación y la modalidad de pago, ya sea anticipada o vencida. Por ejemplo: 30 % anual trimestre vencido o el 24.32 % semestre anticipado.

- **Interés efectivo:** es aquel en el cual se especifica la tasa de interés que realmente se aplica por periodo de aplicación, se expresa como interés pagadero en forma vencida. Por ejemplo: 36 % efectivo mensual. Se utiliza para determinar la verdadera rentabilidad ofrecida por una tasa nominal.

Fórmulas de apoyo en Interés simple

solo $ intereses	**I=p * i * t**
Valor futuro desde p+I	**VF=p + I**
Monto futuro	**VF= p* (1 + i * t)**
Monto presente	**VP= VF / (1 + i * t)**
tasa de interés	**i= ((VF/VP)-1)/t**
tiempo/plazo	**t= ((VF/VP)-1)/i**
tasa NOMINAL ANUAL	**ina=ip*n**
tasa periódica	**ip=ina/n**
tasa anticipada a vencido	**iv=ia/(1-ia)**

Fórmulas de apoyo en Interés compuesto

MANUAL		EN EXCEL
MONTO INTERESES	**VF-VP**	VF(tasa;nper;0;-VA)-VA
VALOR FUTURO	**VF= VP*(1+i)^n**	VF(tasa;nper;0;-VA)
VALOR PRESENTE	**VP=VF/(1+i)^n**	-VA(tasa;nper;0;VF)
TASA DE INTERES	**i=(VF/VP)^(1/n) -1**	TASA(nper;0;-VA;VF)
PERIODOS	**n=Log(VF/VP)/Log(1+i)**	NPER(tasa;0;-VA;VF)
DE EA a ipv	**ipv=(1+iea)^(1/n)-1**	
DE ipv a EA	**iea=(1+ipv)^n -1**	INT.EFECTIVO(r:m)
DE ipa a EA	**iea=(1-ipv)^-n -1**	

El instructor entregara ejercicios de apoyo para practicar aplicación

Tratamiento de tasas anticipadas: Cuando el interés se causa en forma anticipada en el período. Cabe anotar que la Tasa Efectiva no puede darse, por definición, en forma anticipada, es decir no existe una tasa efectiva anticipada, para realizar la comparación la tasa anticipada debe buscarse la equivalencia en efectiva anual:

Modalidad propuesta	Interés efectivo
26 % anual trimestre vencido	28.65 %
24 % anual trimestre anticipado	28.08 %
26.5 % anual semestre vencido	28.06 %
22 % anual semestre vencido	28.21 %
28 % efectiva anual	28.00 %

De las alternativas propuestas, la mejor es el 26 % trimestre vencido porque representa la tasa de interés efectiva más alta, el 28.65 % efectivo anual.

Amortización:

Es la forma como se define realizar los pagos mensuales del crédito que incluyen capital, intereses y seguros. Dependiendo del producto, puedes escoger el sistema de amortización que más se acomode a tus condiciones como ingresos, plazo en el que quieras pagar la obligación, si quieres que esta tasa sea fija o no, entre otras.

Cálculo de variables bajo modalidad de cuota fija
Al realizar una tabla de amortización bajo la modalidad de cuota fija se requiere determinar lo siguiente (se debe tener en cuenta que, si existen cargos asociados a la deuda como seguros, estos deben sumarse a la cuota que obtendremos a continuación):

Cuota: es el valor que debe pagar la entidad en cada período por el préstamo recibido.

Si no se tiene este valor, se puede hallar mediante la función financiera de Excel llamada PAGO, que se expresa de la siguiente manera: PAGO(tasa;nper;-va´;[vf];[tipo]), teniendo en cuenta que:

“tasa” es la tasa pactada por la obligación acorde a la periodicidad de las cuotas.
“nper” es el número de períodos o cuotas pactadas.
“va” es el valor presente o el valor recibido en el préstamo.
“vf” es el valor futuro. Para el caso de los préstamos, generalmente se puede reemplazar por cero; para el caso de inversiones, es el valor que se espera recibir a futuro; y para contratos de renting o leasing, el valor futuro podría ser el valor residual del activo.
“tipo”, que sería “0” para una tasa vencida o “1” para una tasa anticipada. El valor que resulta de esta operación será el mismo en todos los períodos a lo largo de la obligación.
Interés: surge de multiplicar el saldo inicial de la deuda (para cada período) por la tasa pactada en la obligación.
Abono a capital: es el valor que resulta de restarle a la cuota el monto del interés de cada período.
Saldo inicial: en el primer período es el mismo monto del préstamo otorgado, y al inicio del siguiente período sería igual al saldo final obtenido del período anterior (así sucesivamente para cada período).
Saldo final: es el resultado de restarle al saldo inicial del período el abono a capital.

Créditos de cuota variable
Son aquellos que están presentes generalmente en créditos de consumo ofrecidos por entidades financieras como créditos rotativos y tarjetas de crédito.

En esta modalidad de crédito el abono a capital permanece constante y varían los intereses, ocasionando que cada cuota tenga un valor diferente.

Cálculo de variables bajo modalidad de cuota variable
Al realizar la tabla de amortización bajo la modalidad de cuota variable se requiere determinar lo siguiente (se debe tener en cuenta que, si existen cargos asociados a la deuda como seguros, estos deben sumarse a la cuota que obtendremos a continuación):

Interés: surge de multiplicar el saldo inicial de la deuda (para cada período) por la tasa pactada en la obligación.
Abono a capital: es el valor que resulta de dividir el monto recibido en el préstamo entre el número de períodos o cuotas de la obligación.
Cuota: es el valor que debe pagar la entidad en cada período por el préstamo recibido. Para hallar este valor se requiere sumar el interés y el abono a capital del período.
Saldo inicial: en el primer período es el mismo monto del préstamo otorgado, y al inicio del siguiente período sería igual al saldo final obtenido del período anterior (así sucesivamente para cada período).
Saldo final: es el resultado de restarle al saldo inicial del período el abono a capital.

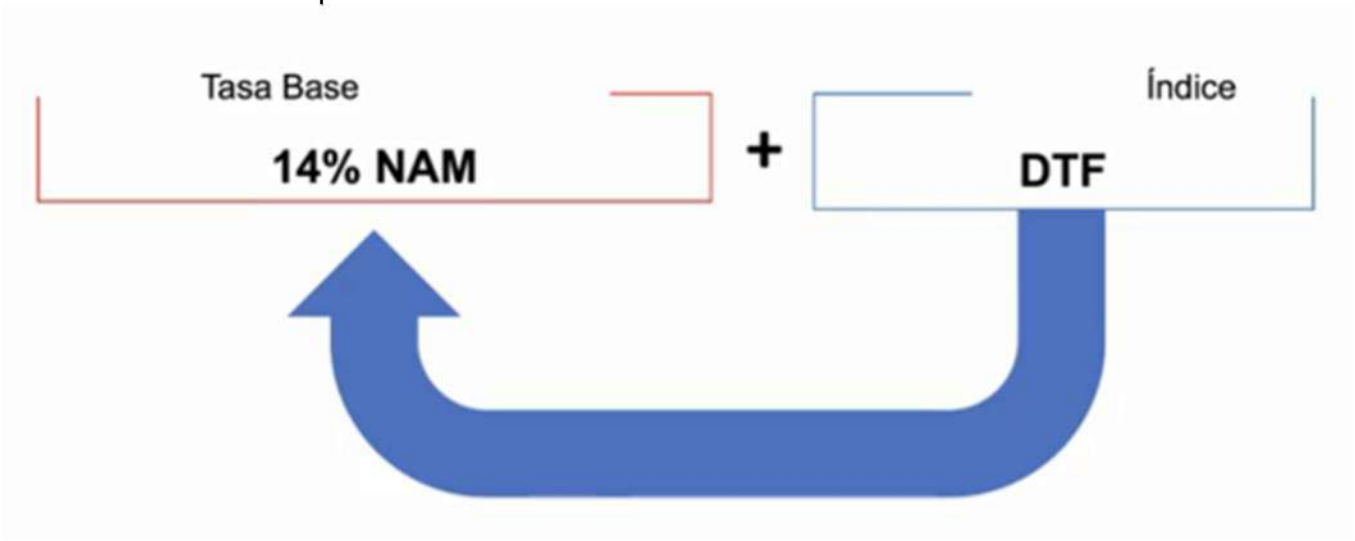
Tratamiento de tasas indexadas:

Las tasas indexadas son las que están sujetas a la variación de una tasa básica (BASE) más un margen fijo tasa índice (SPREAD)



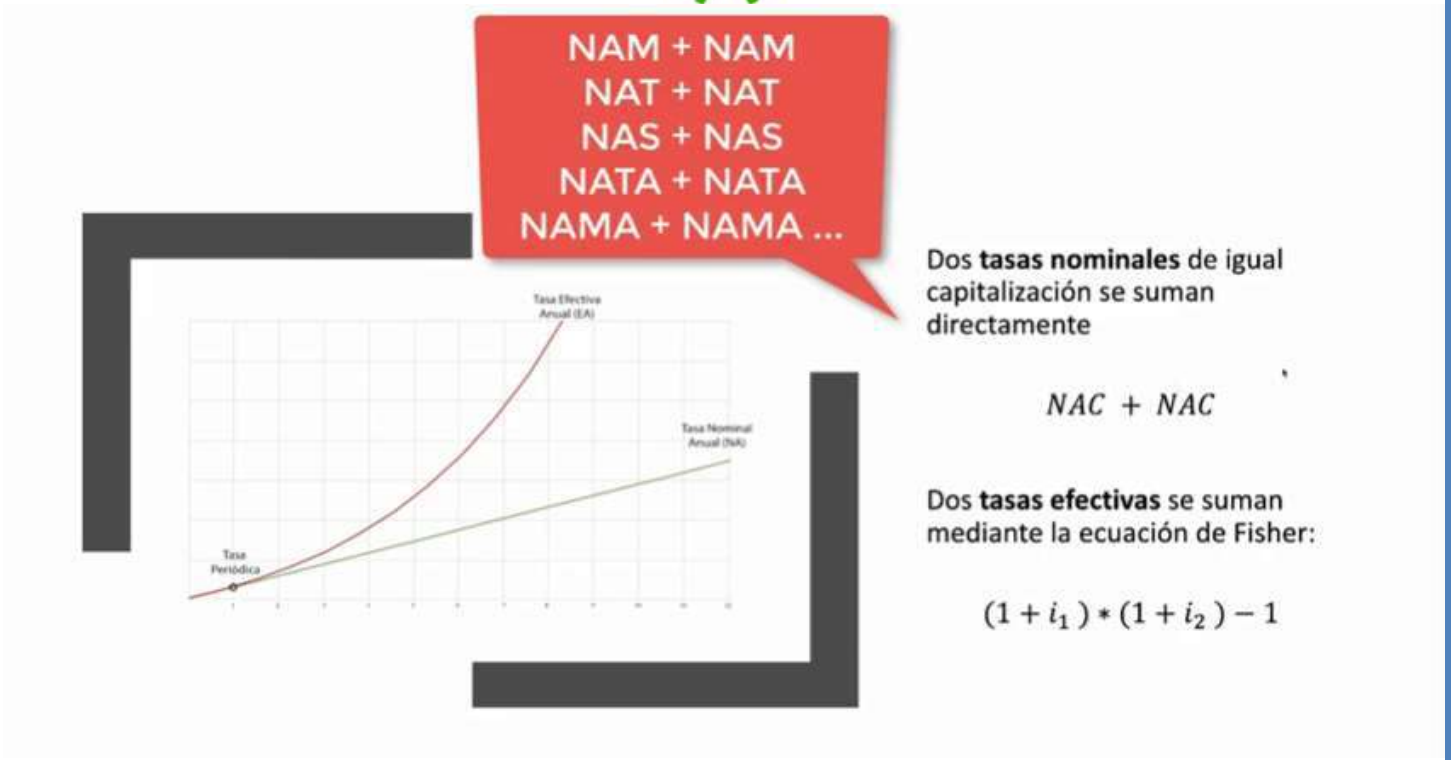
TIPS para trabajar tasas indexadas:

- Matemáticamente no se obtiene el mismo resultado si se pasa la tasa base al índice o de la índice a la base, por convención internacional siempre pasar de índice a base si la base es modalidad de aplicación vencida



- Si la base es modalidad de aplicación anticipada, se debe tratar la tasa anticipada a efectiva anual y aplicar según corresponda

- Dos tasas nominales de igual periodo o frecuencia o magnitud o capitalización se suman directamente



- Dos tasas efectivas se suman a través de fórmula de Fisher

Laboratorio el dinero y las finanzas
Resolución de problemas como estrategia de aprendizaje

Hoy en día, las estrategias de aprendizaje buscan el fortalecimiento de competencias que permitan a los estudiantes incorporarse en el mundo laboral y aportar a la sociedad a través del desarrollo creativo de ideas y soluciones. Por esto es importante hablar de resolución de problemas. ¡Comencemos!

La resolución de problemas consiste en la existencia de un hecho o situación que, a través de la planeación y realización de estrategias, permiten dar respuestas novedosas de acuerdo a un contexto específico.

Cabe destacar que los pasos para lograr esto comienzan con la comprensión de la tarea o el reto a resolver, el cual va más allá de entender las palabras o el lenguaje; lo que se busca es un análisis profundo para proponer un plan o ruta a seguir y así establecer una meta.

Esta estrategia de aprendizaje se ha aplicado por mucho tiempo en las matemáticas, pero es necesario incluirla en las demás áreas del conocimiento que le permitan a los estudiantes desarrollar esta habilidad en ambientes reales y productivos

El desarrollo de CloudLabs es un entorno virtual de aprendizaje en áreas STEM (Science, technology, engineering & mathematics) y profesionales, compuestos por simuladores de laboratorio que tiene como objetivo **enseñar a través de retos y situaciones reales permitiendo el desarrollo de competencias científicas**



EL DINERO Y LAS FINANZAS PERSONALES

Objetivo: Promover competencias básicas en temas económicos y financieros para la toma de decisiones responsables que favorezcan sus proyectos de vida.

VPN y TIR: los índices para evaluar proyectos de inversión



Estos son los indicadores más utilizados en temas financieros para la toma de decisiones. Sin embargo, para saber emplearlos correctamente, es necesario conocer sus limitaciones y ventajas.

Al tomar decisiones de inversión es importante tomar en cuenta aspectos como la rentabilidad, liquidez y el riesgo de un proyecto. Para ello se pueden utilizar distintos indicadores financieros. "El VPN y la TIR son los índices más usados en finanzas para la toma de decisiones" sostiene William Martínez González, docente del curso Modelamiento Financiero: Creación y análisis de modelos financieros para la toma de decisiones en ESAN.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. Hace que la inversión sea igual a la tasa en los flujos de caja. Por su parte, el Valor Presente Neto (VPN) es la herramienta que permite traer a valor presente la totalidad de flujos de caja en una empresa para verificar cuáles serán las cifras de pérdidas o ganancias. Este último es un método efectivo para evaluar proyectos de inversión, especialmente en el largo plazo.

"En general, en finanzas, la toma de decisiones supone comparar la rentabilidad proyectada con la rentabilidad mínima esperada", añade Martínez. En ese sentido, por un lado, la TIR captura la rentabilidad de los flujos y debe compararse con la rentabilidad mínima esperada. Por otro lado, el VPN combina ambos criterios mostrando el valor a hoy por encima de la rentabilidad proyectada con la mínima esperada. "No obstante, para emplear correctamente ambos índices, es necesario entender sus limitaciones y beneficios", resalta el especialista.

Las ventajas y desventajas del VPN y TIR
Los empresarios e inversores, en general, suelen tener un entendimiento conceptual básico de ambos índices, señala Martínez. Esto puede llevar a su incorrecta aplicación en sus decisiones de inversión. "La TIR puede tener limitaciones en proyectos donde los flujos no sean convencionales o entenderse como uno comparable cuando existen proyectos mutuamente excluyentes", destaca el académico.

Por su parte, el VPN es un indicador más confiable al momento de evaluar un negocio o proyecto, pero su mayor desventaja es que requiere adivinar los flujos de efectivo futuros y estimar el costo de capital de una compañía. Asimismo, el método de VPN no es aplicable cuando se comparan proyectos que tienen diferentes montos de inversión.

A pesar de sus limitaciones, es recomendable tomar en cuenta ambos conceptos al momento de tomar una decisión de inversión. Ambos índices resultan factores indispensables ante el modelaje para la evaluación de proyectos. El objetivo será, junto a otras herramientas, identificar la solución de problemas financieros, lo que permitirá desarrollar estructuras, formulaciones y organizaciones de modelos en finanzas.

Ejercicios de apoyo

Interés Simple

Determine el valor del interés simple que se debe reconocer en el siguiente ejercicio presentado a continuación.

- Una persona obtiene un préstamo por $1.000.000 a 4 meses y debe pagar un interés mensual del 3% sobre el capital, al final del periodo devuelve el capital.

Interés Compuesto

Determine el valor del interés Compuesto que se debe reconocer en cada uno de los ejercicios presentados a continuación.

- El señor Juan deposita $1.000.000 en una cuenta que le reconoce una tasa de interés del 7% nominal anual con una capitalización trimestral. Cuántos intereses recibirá Juan al cabo de un año.

- Un banco cobra un interés del 25% nominal anual por los préstamos que otorga, si se hace un préstamo por $10.000.000 ¿Cuánto interés se deberá pagar al cabo de un año si los intereses tienen una capitalización bimestral?

Valor Presente

Determine el valor presente que se debe reconocer en cada uno de los ejercicios presentados a continuación.

- Andrea necesita tener $50.000.000 para un viaje que tiene programado para dentro de dos años a partir de hoy. Ella investiga y hay una entidad financiera que le da un rendimiento del 11% efectivo anual por el dinero que tenga depositado en la cuenta.
  ¿Qué valor debería depositar Andrea hoy, para que al cabo de dos años pueda tener los $50.000.000 que necesita?

- El señor Castro necesita disponer de $4.500.000 dentro de 6 meses para el pago de la matrícula de su hija. Si el banco en el que tiene cuenta le ofrece un rendimiento del 8% nominal anual con capitalización bimestral. ¿Cuánto deberá depositar en su cuenta hoy para lograr su objetivo?

Valor Futuro

Determine el valor futuro que se debe reconocer en cada uno de los ejercicios presentados a continuación.

- Santiago deposita $4.000.000 en una cuenta que le reconoce el 10% nominal anual con capitalización semestral. El dinero espera retirarlo en 5 años. ¿Cuánto dinero debería tener Santiago en el momento en que lo retire?

- Camilo le propone a su esposo guardar parte de sus sueldos del año para a final de año poder ir de viaje con sus hijos. Deciden abrir una cuenta que rinde el 9% nominal anual con capitalización mensual y depositar cada mes $750.000. Si el primer deposito lo hacen a finales de enero y van a retirar el dinero el primer día de Diciembre ¿Cuánto dinero lograron acumular para esa fecha?

Tabla de Amortización

Elabore la tabla de amortización con cuota periódica uniforme en cada uno de los ejercicios presentados a continuación.

- Usted solicita un préstamo al banco con las siguientes condiciones:

Valor del Préstamo	$5.000.000
Plazo	12 meses
Periodicidad de Pago	Mensual
Interés	24% Anual (Tasa Nominal)
Tipo	Pago Vencido – Cuota Uniforme

- Alberto pide prestado $14.000.000 para terminar de pagar su casa y la entidad financiera le da las siguientes condiciones.

Valor del Préstamo	$14.000.000
Plazo	18 meses
Periodicidad de Pago	Bimestral
Interés	28% Efectiva Anual (Tasa Efectiva)
Tipo	Pago Vencido – Cuota Uniforme



Imagen 8 – Principales ideas Matemáticas Financieras – Elaboración

Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituye en un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje.

Transferencia de conocimiento

Duración: 14 horas



Imagen 9 – Tomado de: https://goo.gl/WsqBEZ

Felicitaciones estimado aprendiz:

Luego de haber construido toda una serie de conocimientos teóricos y prácticos, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía. Por lo tanto, desarrolle el taller práctico propuesto por su instructor y

consérvelo dentro de su portafolio de evidencias. Este atento a la estrategia de revisión y valoración que plantee su instructor.

- **Ambiente Requerido:** Ambientes en Centro de Formación o móvil, dotado de equipos de cómputo, aplicativos, recursos de papelería, marcadores, borradores, y herramientas ofimáticas para el desarrollo de la formación de acuerdo con la región (urbana o rural).
- **Materiales:** Memoria USB. - Marcador permanente, borrables y resaltador. Folder, carpeta y ganchos legajadores. - Saca Ganchos, cosedora, gancho clip y mariposa. - Perforadora. - Esferos. - Tijera común, cartulina. - Block papel rayado. - Sacapuntas, borrador y regla.

3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: • Reconocimiento del impacto del valor del dinero en el tiempo en el reconocimiento de hechos económicos. • Identificación interés simple, compuesto y comparación, tasas de interés nominal, efectivo, vencida, anticipada y conversión de tasas. • Comprensión de tablas de amortización, diferencias y elementos que la conforman, usos y restricciones. • Identificación de valor presente, valor futuro, anualidades y sus usos en el reconocimiento de hechos económicos.	• Identifica las funciones financieras, según normas internacionales de contabilidad. • Emplea herramientas financieras, de acuerdo con las necesidades de la organización.	**Conocimiento:** **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Formulación de Preguntas

• Reconocimiento de diagramas de caja para graficar los hechos económicos de la empresa.		
Evidencias de Desempeño • Realiza conversión de tasas simples y compuestas. • Elabora tablas de amortización de acuerdo con las condiciones del hecho económico. • Formula diagramas de caja (económicos) que representan el hecho económico. • Identifica el momento del hecho económico y realiza ajustes matemáticos para su adecuado reconocimiento contable.		**Desempeño:** **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** análisis de casos
Evidencias de Producto: • Tablas de amortización de los hechos económicos. • Diagrama económico del hecho económico para su posterior reconocimiento. • Traslado de valores en el tiempo para el correcto reconocimiento de hechos económicos.		**Producto:** **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Aplicación teórica

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Concepto de interés

El interés puede definirse como la suma pagada por el uso del dinero durante un tiempo dado, o como el retorno obtenido de una inversión productiva. En la noción de interés intervienen cinco elementos:

Plazo: es la duración total de un préstamo o de una inversión y se mide en términos de tiempo.

Tasa de intereses: es el factor que se aplica al capital, se expresa en términos decimales o términos porcentuales. Por ejemplo:

El 18 % en forma porcentual ó 0.18 en forma decimal.
El 2 % en forma porcentual ó el 0.02 en forma decimal.

Período de aplicación: es la frecuencia con la que se aplica la tasa de interés, se indica normalmente con una unidad de tiempo que puede ser anual, trimestral, semestral, mensual, entre otros.

Base de aplicación: es la cantidad de dinero sobre la cual se aplica la tasa de interés en cada período de aplicación. Por ejemplo, el saldo al comienzo del período o el saldo promedio del período.

Modalidad de aplicación: hace relación al período de aplicación en el que efectivamente se cobra o se paga el interés. Anticipadamente quiere decir que se cobra o se paga al principio del período, y vencido quiere decir que se cobra o se paga al final del período. (Hernández, 2000)

Interés simple: es aquel en el cual se pagan los intereses causados al final de cada período y no se hacen abonos a capital, es decir, cuando el capital que genera los intereses permanece constante durante todo el período del préstamo.

Interés compuesto: es aquel en el cual al final de cada período se agregan o capitalizan los intereses causados durante el mismo período al capital que los generó, para formar un nuevo capital que igualmente generará intereses.

Interés nominal: es aquel en el cual la tasa de interés anunciada se expresa casi siempre como tasa referida a una base anual, bien sea explicita o tácita, pero inmediatamente seguida del período real de aplicación y la modalidad de pago, ya sea anticipada o vencida. Por ejemplo: 30 % anual trimestre vencido o el 24.32 % semestre anticipado.

Interés efectivo: es aquel en el cual se especifica la tasa de interés que realmente se aplica por periodo de aplicación, se expresa como interés pagadero en forma vencida. Por ejemplo: 36 % efectivo mensual. Se utiliza para determinar la verdadera rentabilidad ofrecida por una tasa nominal

El Valor Presente Neto (VPN) o Valor Actual Neto (VAN) es el método más conocido para evaluar proyectos de inversión a largo plazo, ya que permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero: ***Maximizar la inversión***

La Tasa Interna de Retorno o TIR nos permite saber si es viable invertir en un determinado negocio, considerando otras opciones de inversión de menor riesgo

5. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Bibliografía:

- Alvarez, A. (1999). Matemáticas Financieras. Bogotá D.C.: McGRAWW HILL.
- IASB. (2015). IFRS 38 Activos Intangibles. En IASB, International Financial Reporting Standards 2015. IFRS Foundation.
- IASB. (2015). IFRS 13 Medición del Valor Razonable. En IASB, International Financial Reporting Standards 2014. IFRS Foundation.
- Centro universitario de desarrollo intelectual. (2017). Recuperado el 11 de Septiembre de 2017, de REDCUDI: http://www.redcudi.com/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=01pAAg6zaQxkdjCli5fZyTBrUOuAT-KCJJHwMZBrVlA,&dl
- Comisión Iberoamericana de calidad educativa. (s.f.). Manual de Estrategias Didácticas. Obtenido de http://comisioniberoamericana.org/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=rF7DHTKZMjCSXRztbup1cwOG72SU5gCysE5CP-PJZaE,

WEBGRAFÍA

- Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co
- Página CTCP: http://www.ctcp.gov.co/
- Página IFRS Foundation: http://www.ifrs.org/
- Página Superintendencia Financiera: http://www.superfinanciera.gov.co
- Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	DANNY KARLO COLLAZOS VILLEGAS	INSTRUCTOR	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	01/02/2020
Revisión				
Aprobación				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Danny Collazos	instructor	Banca	29/06/2023	Versión del formato guía V02
Revisión					
Aprobación					

1. INTERES SIMPLE

1.1 Concepto: El interes simple no capitaliza interes, o sea, no considera "intereses sobre los intereses".

1.2 FORMULACIÓN:

$$I = P * i * t$$

I = Monto de los intereses ($)
P = Monto del capital principal ($)
i = Tasa de interes por período (%)
t = Número de períodos (días, meses, años, etc.)

Ejemplo: Calcular el monto de interes que paga un préstamo de $500,000 al 1,5% mensual por un período de 18 meses:

Capital = $500,000

Tasa = 1,5% factor porcentual = 0,015 factor decimal

Tiempo (t) = 18 períodos

Monto de intereses = 500,000 x 1,5% x 18 = $135,000 formula directa en calculadora

Actividad: 2 ejercicios interes simple.

1.3 Equivalencia: El concepto de equivalencia permite relacionar montos involucrados en el mismo negocio y ubicados en diferente momento, en diferente tiempo.

1.3.1. VALOR FUTURO:

$$VF = P + I$$

$$VF = P * (1 + i * t)$$

VF = Monto futuro equivalente
I = Monto de los intereses ($)
P = Monto del capital principal ($)
i = Tasa de interes por período (%)
t = Número de períodos (días, meses, años, etc.)

Ejemplo: Calcular el pago total (o monto futuro equivalente) que cancela un préstamo de $500,000 al 1,5% mensual por 18 meses:

Monto futuro = 500,000 x (1+1,5% x 18)= **$635,000**

fórmula directa en calculadora

Actividad: 1 ejercicio de VF para interes simple.

1.3.2. VALOR PRESENTE:

$$VP = F/(1+i*t)$$

VP = Monto presente equivalente ($)
F = Monto futuro ($)
i = Tasa de interes por período (%)
t = Número de períodos (días, meses, años, etc.)

Ejemplo: Calcular el valor presente de una deuda que debe cancelar $3,000,000 dentro de 18 meses, si la tasa de interes pactada es del 3% mensual.

Monto presente = 3,000,000 / (1+3% x 18)= **$1,948,052**

FORMULA DIRECTA EN CALCULADORA

Actividad: 1 ejercicio de VP para interes simple.

1.4 Calculo de la TASA DE INTERES

Teniendo los demas términos de la ecuación, es posible calcular la tasa de interés de equivalencia de dichas cantidades.

$$\mathbf{i} = ((VF/P) - 1)/t$$

P = Monto del capital principal ($)
VF = Monto futuro ($)
i = Tasa de interes por período (%)
t = Número de períodos (días, meses, años, etc.)

Ejemplo: Calcular la tasa de interes mensual que se aplica a un préstamo de $1,000,000 que se cancela con $1,750,000 a los 20 meses.

Tasa de Interés = ((1,750,000 / 1,000,000)-1) / 20 = 0,0375 x 100
Tasa de interés= 3,75% mensual

Actividad: 1 ejercicio de tasa de interés simple

1.5 Calculo del TIEMPO O PLAZO

Despejando de la ecuación anterior…

$$t = ((VF / P) - 1) / i$$

P = Monto del capital principal ($)
VF = Monto futuro ($)
I = Tasa de interes por período (%)
t = Número de períodos (días, meses, años, etc.)

Ejemplo: Calcular el tiempo necesario para que $10,000,000 se conviertan en $15,000,000 a una tasa del 1,0% mensual.

Tiempo = ((15,000,000 / 10,000,000)-1) / 1% = **50 meses**
Formula directo en calculadora

Actividad: 1 ejercicio de PLAZO

2. TASA DE INTERES

La tasa de interes se interpreta como porcentaje por unidad de tiempo. Este período puede coincidir o no con el período que meneje el negocio. Es muy usual enunciar la tasa de interés en términos anuales (TASA NOMINAL); si se requiere en otra base (TASA PERIÓDICA) se debe convertir dividiendo la cifra entre el número de periódos que comprenda el año (12 meses, 360 días, etc.)

$$ip = i_n / n$$

$$i_n = i_p * n$$

i_p = Tasa de interés periódica (% por día, mes, etc)
i_n = Tasa de interés nominal (% anual)
n = Número de periódos por año (días, meses, etc)

Ejemplo: Calcular la tasa mensual correspondiente a una tasa del 30% nominal anual

Número de periódos = 12 meses por año

Tasa periódica = 30% se realiza división directa 30/12=2,5

Tasa mensual = **2,5% mensual**

Actividad: 2 ejercicios de tasa de interés

2. INTERES COMPUESTO

La modalidad de interés compuesto, asume la posición de que los montos de interes generados pero no cancelados, renten, así como el capital, a su misma tasa de interés.

De lo anterior se genera el concepto de CAPITALIZACIÓN de los intereses, cada que se causan y por lo tanto se calculan los interes generados, se llevan a la cuenta de capital, de tal modo que si no son cancelados en el momento (porque así se acordó en el contrato y no por incumplimiento de este) entra a ser objeto de devengar la tasa de interés pactada.

- En el mes 1 un inversionista presta a A 20.000.000 al 3% mes vencido
- Al finalizar el primer mes, habrá ganado un interés de 600.000
- En el mes 2, se prestan esos 600.000 a B
- Al finalizar el mes segundo mes, se tienen 600.000 de intereses que paga A y 18.000 que paga B, es decir, que en dos meses, los 20.000.000 iniciales han rentado 1.218.000 dando un total acumulado de 21.218.000 (20.000.000 de capital inicial + 1.218.000 de intereses)

Veamos.

- Préstamo inicial 20.000.000
- Intereses primer mes (20.000.000*0,03) = 600.000
- Nuevo saldo (20.000.000 + 600.000) = 20.600.000
- Intereses segundo mes (20.600.000*0,03) = 618.000
- Nuevo saldo (20.600.000 + 618.000) = 21.218.000

2.1. FORMULA

$$VF = P*(1+i)^n$$

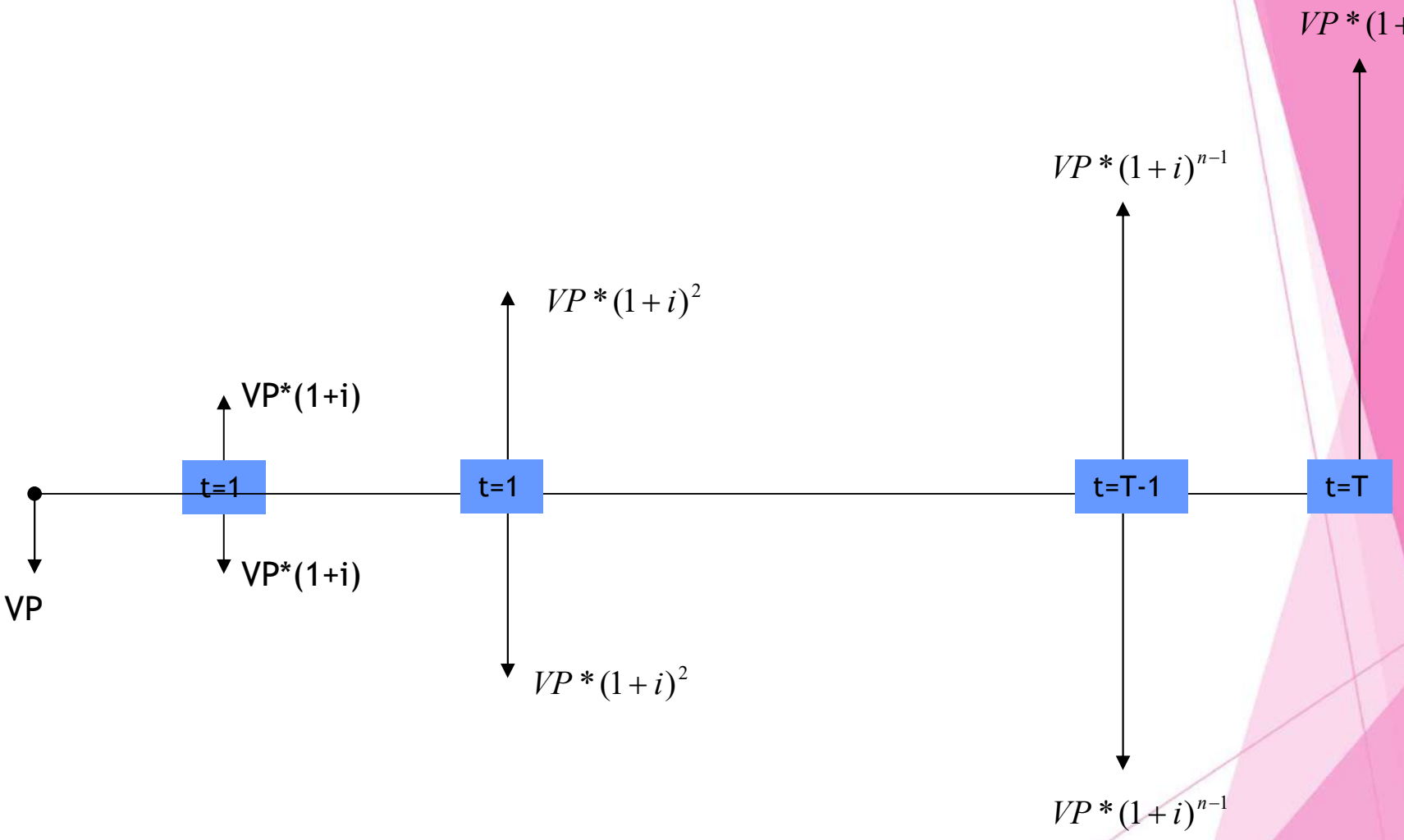
VF = Valor futuro ($)
P = Valor presente ($)
i = Tasa de interes del período (%)
n = Número de períodos que separan los momentos de P a VF.

VF= 20.000.000*(1+3%)^2

VF= 21.218.000

Actividad: 1 ejercicios de tasa de interés compuesta

VALOR DEL DINERO EN EL TIEMPO
VALOR FUTURO- REINVERSIÓN DE PAGOS



$$\Rightarrow VF = VP*(1+i)^n$$

FORMULACION DEL VALOR DEL DINERO EN EL TIEMPO

$$\Rightarrow VF = VP * (1 + i)\text{^}n$$

$$\Rightarrow VP = VF/(1 + i)\text{^}n$$

$$\Rightarrow i = (VF/VP)\text{^}\left(\frac{1}{n}\right) - 1$$

$$\Rightarrow n = \frac{\log(VF/VP)}{\log(1+i)}$$

3.CONVERSION DE TASAS

Conversión de una tasa Nominal periódica a tasa efectiva

$ie = ((1+ipv)^{n}-1)$ ie = Tasa efectiva

Hallar la tasa efectiva anual de 1.4% nominal mensual

ie= ((1+1,4%)^12 – 1)= 0,01815 X 100

ie= 18,15% EA

Actividad: ejercicios de conversión de tasas

3.CONVERSION DE TASAS

Conversión de tasa de interés efectiva anual a tasa periódica nominal mensual

$ipv = (1+ie)^{(1/n)}-1$ ipv = Tasa de Interés períodica vencida

La **tasa** de **usura** para **agosto 2022** a 33,32 %EA hallar la tasa nominal periódica

Ipv=(1+33,32%) ^(1/12) -1= 0,0242 X 100

Ipv= 2,42 % nm

Actividad: ejercicios de conversión de tasas

3.CONVERSION DE TASAS

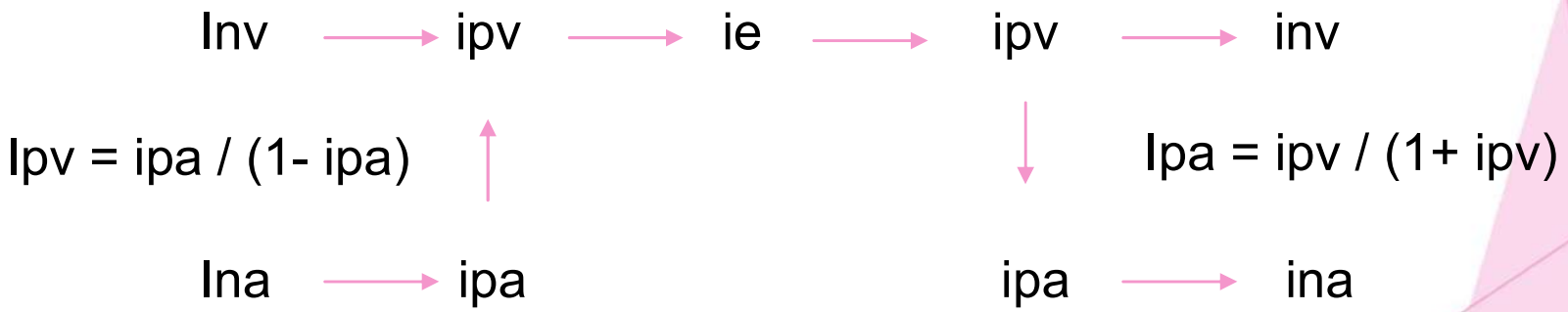
$ie = (1+ipv)^{n}-1$ ie = Tasa efectiva

$ipv = (1+ie)^{(1/n)}-1$ ipv = Tasa de Interés períodica vencida

Inv(a) = ipv(a) x n Inv(a) = Tasa de Interés nominal (vencida o anticipada)

Ipv(a) = inv(a) / n Ipv(a) = Tasa de interés períodica (vencida o anticipada)

RUTA DE EQUIVALENCIAS



Actividad: ejercicios de conversión de tasas

4.INDICADORES FINANCIEROS

Evisten varios tipos de indicadores financieros:

- Indicadores de actividad.
- Indicadores de liquidez.
- Indicadores de endeudamiento.
- **Indicadores de rentabilidad:**

Dentro de los indicadores de rentabilidad los mas utilizados en nuestra gestíon son:

- ROA
- ROE
- Eficiencia administrativa
- Utilidad / activo
- Utilidad / patrimonio
- Gastos administrativos / Magen financiero bruto.

Actividad: ejercicios de rentabilidad

RESUMEN FORMULAS DE MATEMATICAS FINANCIERAS

para hallar	interés simple
I=	valor de Intereses
p o VP =	monto principal /inicial
VF=	monto futuro
i=	tasa de interés
t=	# de periodos
n=	periodos

PARA HALLAR	interés compuesto
p o VP=	Valor presente
VF=	Valor futuro
i=	tasa de interés
n=	periodos

SIEMPRE LA TASA Y EL PERIODO DEBEN ESTAR EN LA MISMA FRECUENCIA, MAGNITUD, PERIODICIDAD O CAPITALIZACION

		MANUAL		EN EXCEL
solo $ intereses	**I=p * i * t**	MONTO INTERESES	**(VF= VP*(1+i)^n)-VP**	VF(tasa;nper;0;-VA)-VA
Valor futuro desde p+I	**VF=p + I**	VALOR FUTURO	**VF= VP*(1+i)^n**	VF(tasa;nper;0;-VA)
Monto futuro	**VF= p* (1 + i * t)**	VALOR PRESENTE	**VP=VF/(1+i)^n**	-VA(tasa;nper;0;VF)
Monto presente	**VP= VF / (1 + i * t)**	TASA DE INTERES	**i=(VF/VP)^(1/n) -1**	TASA(nper;0;-VA;VF)
tasa de interés	**i= ((VF/VP)-1)/t**	PERIODOS	**n=Log(VF/VP)/Log(1+i)**	NPER(tasa;0;-VA;VF)
tiempo/plazo	**t= ((VF/VP)-1)/i**	DE EA a ipv	**ipv=(1+iea)^(1/n)-1**	
tasa NOMINAL ANUAL	**ina=ip*n**	DE ipv a EA	**iea=(1+ipv)^n -1**	INT.EFECTIVO(r:m)
tasa periódica	**ip=ina/n**	DE ipa a EA	**iea=(1-ipa)^-n -1**	
tasa anticipado a vencido	**iv=ia/(1-ia)**			

NOMINALES (pueden ser Anticipadas/vencidas)

EFECTIVAS (Solo vencidas)

Siempre de una tasa anticipada deberá pasarse a efectiva anual para buscar la equivalencia vencida

Para comparar 2 tasas de interés, las tasas deben tener la misma clase, periodicidad y capitalización

EQUIVALENCIAS EN PERIODOS

360/30	12 MESES	12/1	12 MESES
360/60	6 BIMESTRES	12/2	6 BIMESTRES
360/90	4 TRIMESTRES	12/3	4 TRIMESTRES
360/120	3 CUATRIMESTRES	12/4	3 CUATRIMESTRES
360/180	2 SEMESTRES	12/6	2 SEMESTRES

30 DIAS	1 MES		
60 DIAS	1 BIMESTRE	1*2 (MESES)	1 BIMESTRE
90 DIAS	1 TRIMESTRE	1*3 (MESES)	1 TRIMESTRE
120 DIAS	1 CUATRIMESTRE	1*4 (MESES)	1 CUATRIMESTRE
180 DIAS	1 SEMESTRE	1*6 (MESES)	1 SEMESTRE
360 DIAS	1 AÑO	1*12 (MESES)	1 AÑO

24/12	24 MESES A AÑOS	13/12	13 MESES A AÑOS
30/12	30 MESES A AÑOS	14/12	14 MESES A AÑOS
36/12	36 MESES A AÑOS	15/12	15 MESES A AÑOS
48/12	48 MESES A AÑOS	16/12	16 MESES A AÑOS
54/12	54 MESES A AÑOS	17/12	17 MESES A AÑOS
60/12	60 MESES A AÑOS	18/12	18 MESES A AÑOS
72/12	72 MESES A AÑOS	19/12	19 MESES A AÑOS
84/12	84 MESES A AÑOS	20/12	20 MESES A AÑOS

Tasas indexadas



Indicador	Descripción
IBR (Índice Bancario de Referencia)	Tasa de referencia que refleja la liquidez existente en el mercado monetario. Básicamente es la mediana de los precios al que los bancos están dispuestos a captar u ofrecer recursos en el corto plazo.
DTF (Certificados de Depósito a Término Fijo)	Promedio ponderado semanal por monto de las tasas de interés de captación diarias de los CDTs a 90 días.
IPC (Índice de precios al consumidor)	Revisa el comportamiento de los precios promedio de los productos de la canasta básica en Colombia. La variación de este índice es conocida como la inflación.
UVR (Unidad de Valor Real)	Basado en la variación mensual del IPC, refleja el poder adquisitivo en la economía medido en unidades de valor.

Tasa Base
+
Índice

- Una tasa indexada significa que el interés a pagar (o recibir) variará con una sobretasa respecto a un valor de referencia.

Indicador	Descripción
IBR (Índice Bancario de Referencia)	Tasa de referencia que refleja la liquidez existente en el mercado monetario. Básicamente es la mediana de los precios al que los bancos están dispuestos a captar u ofrecer recursos en el corto plazo.
DTF (Certificados de Depósito a Término Fijo)	Promedio ponderado semanal por monto de las tasas de interés de captación diarias de los CDTs a 90 días.
IPC (Índice de precios al consumidor)	Revisa el comportamiento de los precios promedio de los productos de la canasta básica en Colombia. La variación de este índice es conocida como la inflación.
UVR (Unidad de Valor Real)	Basado en la variación mensual del IPC, refleja el poder adquisitivo en la economía medido en unidades de valor.

Tasa Base
+
Índice

- Una tasa indexada significa que el interés a pagar (o recibir) variará con una sobretasa respecto a un valor de referencia.

Indicador	Descripción
IBR (Índice Bancario de Referencia)	Tasa de referencia que refleja la liquidez existente en el mercado monetario. Básicamente es la mediana de los precios al que los bancos están dispuestos a captar u ofrecer recursos en el corto plazo.
DTF (Certificados de Depósito a Término Fijo)	Promedio ponderado semanal por monto de las tasas de interés de captación diarias de los CDTs a 90 días.
IPC (Índice de precios al consumidor)	Revisa el comportamiento de los precios promedio de los productos de la canasta básica en Colombia. La variación de este índice es conocida como la inflación.
UVR (Unidad de Valor Real)	Basado en la variación mensual del IPC, refleja el poder adquisitivo en la economía medido en unidades de valor.

Tasa Base
+
Índice

- Una tasa indexada significa que el interés a pagar (o recibir) variará con una sobretasa respecto a un valor de referencia.

Indicador	Descripción
IBR (Índice Bancario de Referencia)	Tasa de referencia que refleja la liquidez existente en el mercado monetario. Básicamente es la mediana de los precios al que los bancos están dispuestos a captar u ofrecer recursos en el corto plazo.
DTF (Certificados de Depósito a Término Fijo)	Promedio ponderado semanal por monto de las tasas de interés de captación diarias de los CDTs a 90 días.
IPC (Índice de precios al consumidor)	Revisa el comportamiento de los precios promedio de los productos de la canasta básica en Colombia. La variación de este índice es conocida como la inflación.
UVR (Unidad de Valor Real)	Basado en la variación mensual del IPC, refleja el poder adquisitivo en la economía medido en unidades de valor.

Tasa Base
+
Índice

- Una tasa indexada significa que el interés a pagar (o recibir) variará con una sobretasa respecto a un valor de referencia.

Índices comunes en el mercado internacional

Indicador	Descripción
LIBOR (London Interbank Offered Rate)	Tasa de interés interbancaria del mercado de Londres. En Colombia este índice es utilizado para determinar el precio de instrumentos financieros derivados (dejará de ser una tasa de referencia a partir del 1 de enero de 2022)
PRIME	Comportamiento de las tasas de interés de los 25 bancos más grandes de Estados Unidos.

- [1] Actualmente se está trabajando en una transición desde las tasas LIBOR hacia nuevas tasas de referencia. Esto porque la tasa LIBOR es manipulable principalmente de dos formas: 1) algunos bancos utilizaron la comunicación de cotizaciones para dar una imagen falsa de su solvencia crediticia, declarando costos de endeudamiento inferiores a los reales y 2) las mesas de negociación se coludieron para comunicar cotizaciones que alteraran la LIBOR, buscando favorecer sus posiciones en derivados (Abranetz-Metz et al, 2012) (Duffie y Stein, 2015)

- Para Schrimpf & Sushko (2019), las nuevas tasas deben ser aceptadas de forma generalizada por los participantes en el mercado y deben estar basadas en transacciones reales en mercados monetarios suficientemente líquidos, para que puedan ser una representación fiel y sólida de las tasas de interés en los principales mercados monetarios, sin estar sujetas a manipulación.

Índices comunes en el mercado internacional

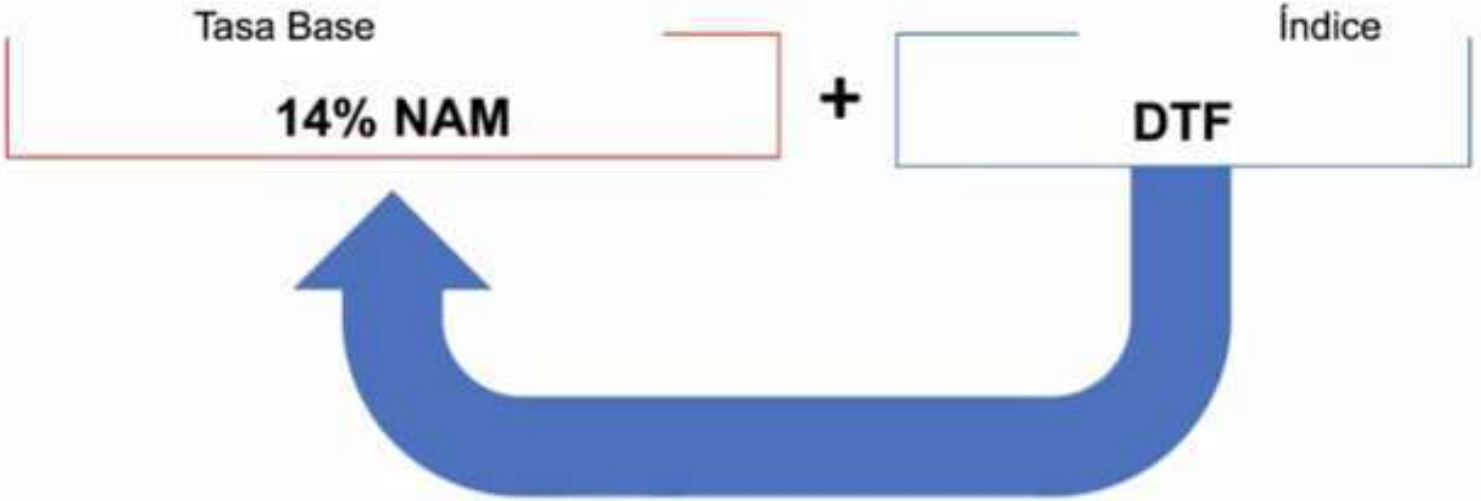
Indicador	Descripción
LIBOR (London Interbank Offered Rate)	Tasa de interés interbancaria del mercado de Londres. En Colombia este índice es utilizado para determinar el precio de instrumentos financieros derivados (dejará de ser una tasa de referencia a partir del 1 de enero de 2022)
PRIME	Comportamiento de las tasas de interés de los 25 bancos más grandes de Estados Unidos.

- [1] Actualmente se está trabajando en una transición desde las tasas LIBOR hacia nuevas tasas de referencia. Esto porque la tasa LIBOR es manipulable principalmente de dos formas: 1) algunos bancos utilizaron la comunicación de cotizaciones para dar una imagen falsa de su solvencia crediticia, declarando costos de endeudamiento inferiores a los reales y 2) las mesas de negociación se coludieron para comunicar cotizaciones que alteraran la LIBOR, buscando favorecer sus posiciones en derivados (Abranetz-Metz et al, 2012) (Duffie y Stein, 2015)

- Para Schrimpf & Sushko (2019), las nuevas tasas deben ser aceptadas de forma generalizada por los participantes en el mercado y deben estar basadas en transacciones reales en mercados monetarios suficientemente líquidos, para que puedan ser una representación fiel y sólida de las tasas de interés en los principales mercados monetarios, sin estar sujetas a manipulación.

TIPS para trabajar tasas indexadas:

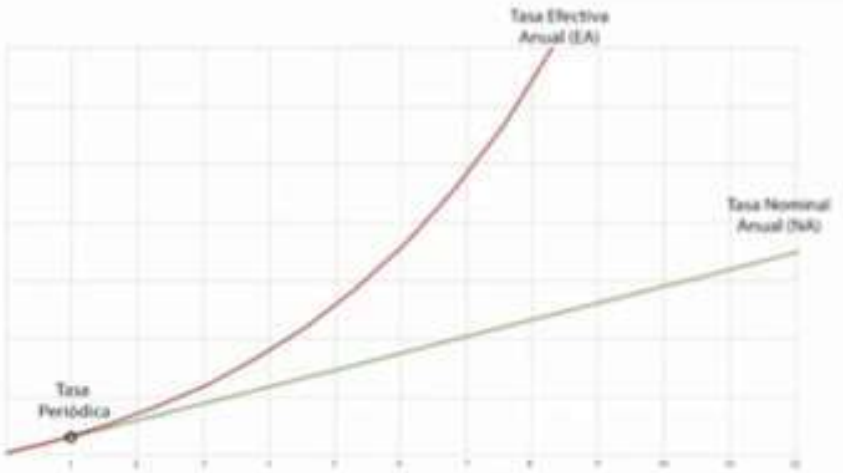
- Matemáticamente no se obtiene el mismo resultado si se pasa la tasa base a la índice o de la índice a la base, por convención internacional siempre pasar de índice a base si la base es modalidad de aplicación vencida
- Si la base es modalidad de aplicación anticipada, se debe tratar la tasa anticipada a efectiva anual y aplicar según corresponda
- Dos tasas nominales de igual periodo o frecuencia o magnitud o capitalización se suman directamente
- Dos tasas efectivas se suman a través de formula de Fisher



Matemáticamente no se obtiene el mismo resultado si se pasa la tasa base al índice o el índice a la tasa base. Así que por convención internacional, siempre se debe pasar el índice a la tasa base.

Si la DTF está en términos efectivos anuales, se debe pasar a nominal anual de capitalización mensual, para poderla sumar a la tasa base y esa es la tasa aplicable al crédito o título valor.

NAM + NAM
NAT + NAT
NAS + NAS
NATA + NATA
NAMA + NAMA ...



Dos **tasas nominales** de igual capitalización se suman directamente

$$NAC + NAC$$

Dos **tasas efectivas** se suman mediante la ecuación de Fisher:

$$(1 + i_1) * (1 + i_2) - 1$$

Por ejemplo;

Durante años, la DTF se ha expresado como una tasa NATA y desde 1999 también se publica como una tasa anual efectiva.

Por tanto, si dan una tasa indexada del: 2%EA + DTF y la DTF está en un 4% EA:

$$(1 + 2\%) * (1 + 4\%) - 1 = 6{,}08\%$$

Si por el contrario, dan la tasa: $2\%\ NAS + \ DTF.$

En ese caso, se debe pasar la DTF del 4% EA a la tasa de los puntos:

4% EA= (1+4%)^(6/12)-1=1,98% SEMESTRAL

$$1{,}98\%\ semestral * 2 = 3{,}9608\%\ NAS$$

Como las dos tasas ya están expresadas en nominales de igual capitalización, se pueden sumar directamente:

$$2\%NAS + 3{,}9608\%NAS = 5{,}9608\%\ NAS$$

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

la **contabilidad financiera** tiene como objetivo producir y comunicar información financiera comprensible, útil y confiable que sirva de base para la toma de decisiones; la información se consolida y se presenta en los estados financieros básicos de toda organización.

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

TEORÍA DEL VALOR ACTUAL

- Se fundamenta en el siguiente principio: “Un peso hoy vale más que un peso mañana”

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

El Valor Presente Neto (VPN) o Valor Actual Neto (VAN) es el método más conocido para evaluar proyectos de inversión a largo plazo, ya que permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero: ***Maximizar la inversión***. Es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión

Optimización del recurso financiero

- Como se calcula VAN

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^{n} \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \cdots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

Inversión inicial previa (Io): es el monto o valor del desembolso que la empresa hará en el momento inicial de efectuar la inversión.

Flujos netos de efectivo (Ft): representan la diferencia entre los ingresos y gastos que podrán obtenerse por la ejecución de un proyecto de inversión durante su vida útil.

Tasa de descuento (k): también conocida como costo o tasa de oportunidad. es la tasa de retorno requerida sobre una inversión. Refleja la oportunidad perdida de gastar o invertir en el presente.

Inversiones durante la operación.

Número de periodos que dure el proyecto (n)

Optimización del recurso financiero

El **Valor Presente Neto** sirva para generar dos tipos de decisiones: ver si las inversiones son efectuables y ver qué inversión es mejor que otra en términos absolutos. Los **criterios de decisión** se basan en lo siguiente:

- **VAN > 0** : la tasa de descuento elegida generará beneficios.
- **VAN = 0** : el proyecto de inversión no generará beneficios ni pérdidas, por lo que su realización resultará indiferente.
- **VAN < 0** : el proyecto de inversión generará pérdidas, por lo que deberá ser rechazado.

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

Ejemplo **El Valor Presente Neto**

$$VAN = -1.000.000 + \frac{150.000}{(1+0,03)} + \frac{250.000}{(1+0,03)^2} + \frac{400.000}{(1+0,03)^3} + \frac{500.000}{(1+0,03)^4} = 191.580,23$$

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

El valor presente neto es muy importante para la valoración de inversiones en activos fijos, a pesar de sus limitaciones en considerar circunstancias imprevistas o excepcionales de mercado. Si su valor es mayor a cero, el proyecto es rentable, considerándose el valor mínimo de rendimiento para la inversión

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

Rentabilidad de las nuevas inversiones, esta dado por: mide los rendimientos marginales que se van produciendo al cabo del tiempo, fruto de estas inversiones, si es creciente es porque las inversiones efectuadas aportan un mayor rendimiento sobre los recursos

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

Flujo de dinero: son los ingresos que una compañía espera generar en el futuro dado las condiciones de instalación, operación, comercialización y producción.

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

Tasa de rentabilidad (r): Es la recompensa que el inversor exige por la aceptación de un pago aplazado.

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

La Tasa Interna de Retorno o TIR nos permite saber si es viable invertir en un determinado negocio, considerando otras opciones de inversión de menor riesgo. La TIR es un porcentaje que mide la viabilidad de un proyecto o empresa, determinando la rentabilidad de los cobros y pagos actualizados generados por una inversión

Optimización del recurso financiero

- Conceptos

La **TIR** transforma la rentabilidad de la empresa en un porcentaje o tasa de rentabilidad, el cual es comparable a las tasas de rentabilidad de una inversión de bajo riesgo, y de esta forma permite saber cuál de las alternativas es más rentable. Si la rentabilidad del proyecto es menor, no es conveniente invertir.

Optimización del recurso financiero

$$TIR = \sum_{T=0}^{n} \frac{Fn}{(1+i)^n} = 0$$

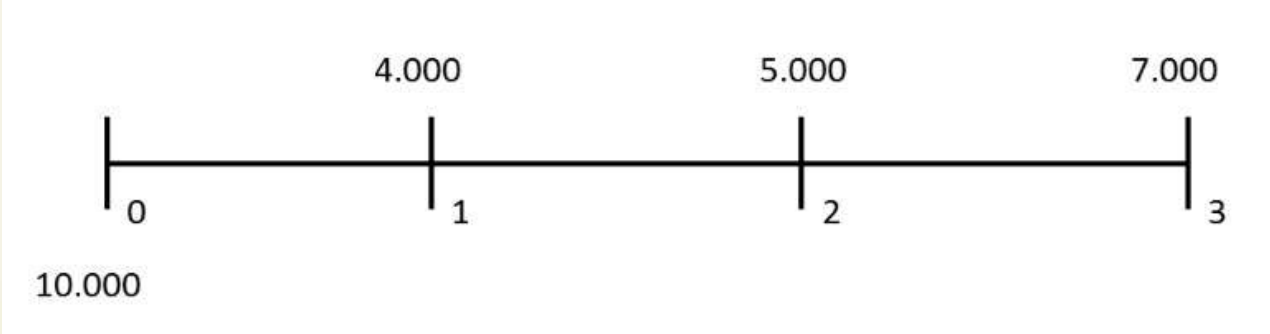
fn es el flujo de caja en el periodo n.
n es el número de períodos

TIR

Para realizar el análisis de viabilidad de la empresa, la tasa de rendimiento interno debe ser comparada con una "tasa mínima de corte", que representa el costo de oportunidad de la inversión. Se trata de dos porcentajes que pueden ser comparados de forma directa, y el que sea mayor, representará entonces una mayor rentabilidad

- Si TIR < r entonces se rechazará el proyecto.
- Si TIR > r entonces se aprobará el proyecto

Ejemplo TIR



Optimización del manejo de efectivo



- La administración del efectivo se torna cada vez más sofisticada en la era global y electrónica. Se busca activamente mantener al mínimo este activo que por sí solo no genera utilidades. Entre menos efectivo se tenga, generalmente se estará en una mejor posición, pero nadie desea ser sorprendido sin fondos en efectivos cuando este se necesite

Algunas razones para mantener efectivo:



- permite la realización de transacciones, para mantener saldos de compensación con los bancos y por motivos de precaución

Algunas razones para mantener efectivo:



- la realización de transacciones implica que se debe el uso de efectivo para cubrir los gastos corporativos planeados tales como suministros, nomina, impuestos y todos los gastos fijos en los que debe incurrir la empresa para su normal funcionamiento

Algunas razones para mantener efectivo:



- En la última fase del proceso de comercialización del producto se genera la compra de parte de cada uno de los clientes y se genera el recaudo de efectivo

El ciclo del flujo de efectivo fluye

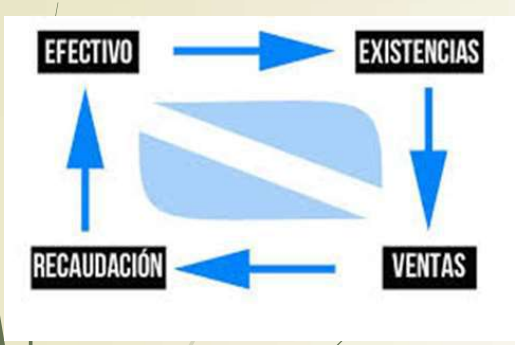


- El flujo depende del patrón de pago de los clientes, de la velocidad con la cual los proveedores y/o acreedores apliquen el cobro de las cuentas y de la eficiencia del sistema bancario

El ciclo del flujo de efectivo fluye

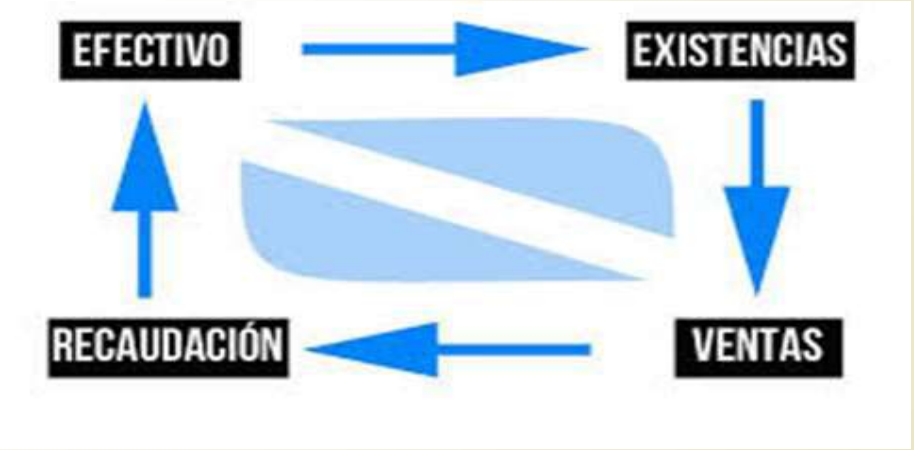


- el éxito del flujo de efectivo se da cuando se sincroniza adecuadamente los flujos de entrada y de salida de fondos con los propósitos relacionados con la realización de transacciones.



Para lograr optimizar el flujo de efectivo se deben generar estrategias que produzcan el efecto deseado, para este caso el establecimiento de comercio debe ampliar sus canales de distribución, buscar nuevos clientes y proporcionar diversas alternativas a la hora de adquirir el producto como lo es Internet, Call center y vendedores externos que ofrezcan los productos a precios oportunos y con excelente servicio

Una vez dinamizado los ingresos se busca una óptima asignación de los mismos ya sea reinvirtiendo los recursos en la empresa o en inversiones externas



Que información debemos tener a la mano:



- la programación mensual de gastos y compromisos de la empresa
- El pago de impuestos, los descuentos financieros
- Vencimientos de facturas, intereses por mora
- Vencimiento de obligaciones bancarias

información que le permitan tener una herramienta para la toma de decisiones.

A. DE LIQUIDEZ

1. Razón corriente (activo corriente / pasivo corriente): Trata de verificar las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para afrontar sus compromisos de corto plazo.

Activo Corriente/ =	2006	2007	2008	2009	2010
Pasivo Corriente	0.78	0.85	1.74	1.19	1.19

Esto quiere decir, que por cada peso que la empresa debe en el corto plazo cuenta con 0.78 (año 2006), 0.85 (año 2007), 1.74 (año 2008), 1.19 (año2009), 1.19 (año 2010), para respaldar la obligación.

LIQUIDEZ

Este indicador entre mas alto se considera mejor, y puede considerarse "Bueno" a partir de la relación I a I. Para cada empresa este índice depende del adecuado manejo que se le dé a los activos corrientes entre dos paramentaros que son: rentabilidad y riesgo.

Por lo tanto, no será conveniente tener muchas existencias, o una caja elevada e improductiva.

2. Prueba Acida
((activo corriente – inventarios) / Pasivo corriente: Verifica la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes pero sin depender de la venta de sus existencias, es decir con algún otro activo de fácil liquidación diferente a los inventarios.

activo Corriente – Inventarios/ = Pasivo corriente	2006	2007	2008	2009	2010
	0.01	0.02	0.74	0.42	0.42

Este indicador muestra que por cada peso que se debe a corto plazo se cuenta, para su cancelación, con 0.01, 0.02, 0.74, 0.42 o 0.42 pesos (para cada año respectivamente) en activos corrientes de fácil realización, sin tener que recurrir a la venta de inventarios.

Prueba Acida

Este indicador refleja la gran dependencia que existe con lo inventarios, es la vida del negocio y no es viable operar si no se cuenta con ellos, ya que se incurre en perdidas muy grandes, depende totalmente de su inventario y no cuenta con activos diferentes de fácil liquidación; es importante reconocer que las empresas deben de tener algunas inversiones externas que le permitan solventar la empresa en caso de un siniestro como el del pasado 29 de marzo, donde se siguen generando gastos permanentemente y no se cuenta con recursos extemporáneos para cubrir dichos gastos, incurriendo es alto riesgo por la insolvencia a la que puede llegar.

DE ENDEUDAMIENTO

3. Nivel de endeudamiento (Total pasivo con terceros/ total Activo): Muestra la proporción en la que participan los terceros frente al total del activo de la empresa.

2006	2007	2008	2009	2010
0.60	0.59	0.77	0.74	0.75

Por cada peso que se encuentra en activo, el 0.6; 0.59; 0.77; 0.74; 0.75 corresponde a terceros o se encuentra financiado por terceros.

DE ENDEUDAMIENTO

Dado el resultado de este indicador, se puede concluir que la empresa tiene un nivel de endeudamiento muy alto con sus proveedores y de cierta forma es cierto, aunque esto es producto de unos inventarios muy altos que se manejan que es, al fin de cuenta lo que permite tener variedad de surtido, proporcionarles un excelente servicio a los clientes. Ahora, esta alta participación de terceros, es un pasivo que se puede liquidar en determinado momento con devoluciones y la empresa puede tener mas propiedad y capacidad de si misma, pero es la necesidad de satisfacer al cliente lo que influye a tener un mayor inventario; adicional a esto, las buenas relaciones con los proveedores hacen posible este nivel de endeudamiento.

DE ACTIVIDAD

4. Rotación de cartera (ventas a crédito en el periodo/ cuentas por cobrar promedio): establece el número de veces que giran las cuentas por cobrar, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.

Ventas a crédito en el periodo/ Cuentas por cobrar promedio

2006	2007	2008	2009	2010
=	1.034			1.023

Las cuentas por cobrar giraron 1.032 veces durante el año 2007 y se espera que roten 1.023 para el 2010.

DE ACTIVIDAD

Aquí se sugiere a la empresa que modifique su política de venta a crédito dado que su rotación es muy baja, adicional a esto, el valor de las ventas a crédito son muy bajas, aun así es de reconocer que no es viable para los próximos 2 años aumentar esta cuenta dado que la empresa requiere de suficiente liquidez para capitalizar los inventarios del establecimiento de comercio, ya que la reposición de los mismos es total

ROTACIÓN DE INVENTARIOS

5. Para empresas comerciales (costo de mercancía vendida en el periodo/ inventario promedio): este indicador aplica para empresas que compran y venden mercancías en el mismo estado, sin someterse a ningún proceso de manufactura.

Costo de mercancías vendidas en el periodo/ =	2007	2009	2010
Inventario promedio de mercancías	3.55	1.22	1.54

El inventario de mercancías de la empresa rotó 3.55 veces al año 2007, es decir que el inventario se convierte 3.55 veces por año en efectivo o en cuentas por cobrar para el 2007. Para el 2009 y 2010 se espera que rote en 1.22 y 1.54 veces

ROTACIÓN DEL ACTIVO TOTAL

6. Rotación de los activos totales (Ventas / Activo total Bruto):

2006	2007	2008	2009	2010
1.088	0.988	N.A	0.845	0.881

Los activos totales rotaron 1.088 veces en el año 2006; 0.988 veces en el año 2007; 0.845 veces en el año 2009 y 0.881 veces en el 2010. Esto indica que cada $1 invertido en activos totales genero ventas por 1.088 0.988 N.A 0.845 0.881, en los respectivos años

DE RENDIMIENTO

Margen neto de Utilidad (Utilidad Neta/ Ventas Netas) % =

2006	2007	2008	2009	2010
2.52%	3.20%	N.A	4.43%	4.43%

Este indicador significa que la utilidad neta correspondió a un 2.52% de las ventas netas en el año 2006, a un 3.2% en el año 2007 y se espera que para el año 2009 y 2010 sea un 4.43%.

DE RENDIMIENTO

Lo anterior equivale a que cada peso vendido genero de utilidad neta de 2.52 pesos en el año 2006, 3.20 pesos en el año 2007 y se espera que para el 2009 y 2010 generen 4.43 de utilidad neta

En la medida que el negocio se vuelve mas rentable, este indicador tendrá que ser mayor, de lo contrario la empresa no logra recuperar la inversión que realiza dado que los indicadores económicos se van ajustando año a año y se van incrementando así mismo la empresa no solo debe ajustarse año sino adicionalmente debe de generar crecimiento, de lo contrario el margen de utilidad neta nos será representativo para la empresa.

Rendimiento del patrimonio (Utilidad neta / Patrimonio) %=

2006	2007	2009	2010
6.78%	7.70%	15.08%	15.08%

Significa que las utilidades netas correspondieron al 6.78% del patrimonio en el año 2006; al 7.7% del patrimonio en el año 2007 y se espera que la participación para el 2009 y el 2010 sea del 15.08%. Es decir que los socios o dueños de la empresa obtuvieron un rendimiento sobre su inversión del 6.78%, 7.70%, N.A, 15.08%, 15.08% respectivamente.

Rendimiento del patrimonio

En este indicador podemos observar con el aporte de los socios, programado para el 2009, se ve reflejado en el rendimiento del patrimonio, durante el 2006 y el 2007 hubo un incremento de este indicador sin aportes adicionales de los socios, se podría concluir que ha existido una buena administración dado que con el mismo patrimonio se genero un mayor rendimiento; si con esta expectativa se proyectan los próximos años y con la nueva inversión de capital se espera que los próximos años el negocio supere las expectativas de rentabilidad de los socios

Rendimiento del activo Total (utilidad neta / Activo total bruto)=

2006	2007	2008	2009	2010
5.24%	6.47%		11.07%	11.36%

Estos indicadores muestran que la utilidad neta, con respecto al activo total, correspondió 5.4% en el año 2006, 6.47% en el año 2007, NA 2008; y se espera que para los años 2009 y 2010 sean de 11.07% y 11.36% respectivamente

Rendimiento del activo Total

Esto significa que cada $1 invertido en al activo total genero 5.4 pesos de utilidad neta en el año 2006, 6.47 pesos en el año 2007, NA 2008; y se espera que para los años 2009 y 2010 sean de 11.07 pesos y 11.36 pesos respectivamente

https://www.youtube.com/watch?v=Q8FOeU6tqlo

CASOS DE LA VIDAD REAL EN LA OFICINA… HUMOR



EL DINERO Y LAS FINANZAS PERSONALES

¡Felicitaciones! Ha conseguido su primer empleo después de haberse graduado. El salario mensual por el que fue contratado es de S USD.

Teniendo en cuenta su asignación salarial, proyecte sus gastos e inversiones para que le permitan al cabo de 15 años, alcanzar las siguientes metas: Tener un ahorro mínimo del X% del total devengado en los 15 años, unos activos mínimos de A USD, teniendo en cuenta una valorización anual de vivienda del 4%.

El incremento anual de su salario será del i %, los gastos, deducciones, depreciaciones y demás datos los podrá consultar en la ventana de información.

CloudLabs STEM

Estudiante
Guía de Laboratorio

Matemáticas Financieras

Objetivo:

Promover competencias básicas en temas económicos y financieros para la toma de decisiones responsables que favorezcan sus proyectos de vida.

Conceptos y Habilidades:

Interés simple, interés compuesto, ahorro programado, balance financiero.

RECURSOS RELACIONADOS:

Laboratorios:

Práctica Libre – El dinero y las finanzas personales.

Contenidos:

Sistema financiero, El dinero: su historia, características y uso, Finanzas, Hábitos financieros.

ELEMENTOS DE LABORATORIO



Oficina



Banco



Concesionario



Inmobiliaria

PROCEDIMIENTOS

- Ingrese al simulador virtual de matemáticas financieras, registre su información personal y seleccione la imagen que se muestra (Figura 1).

- Lea la situación / desafío, luego haga clic en el ícono para salir de la introducción y acceder al laboratorio (Figura 2).

- Durante el laboratorio, puede hacer clic en el ícono de información para leer la situación, los procedimientos o para acceder a las ecuaciones según sea necesario. Haga clic en el ícono de ayuda para preguntas comunes. En cualquier momento, si desea detener el proceso en el laboratorio y limpiar la estación de trabajo, haga clic en el ícono de la papelera. Haciendo clic en el icono del lápiz puede acceder al registro de datos. Se proporciona una calculadora en la estación de trabajo, la cual se identifica con el ícono. El ícono le permite dar respuesta a las preguntas complementarias. El ícono le permitirá retornar al escenario principal cuando esté en algún escenario especifico (Figura 3).



Fig. 1

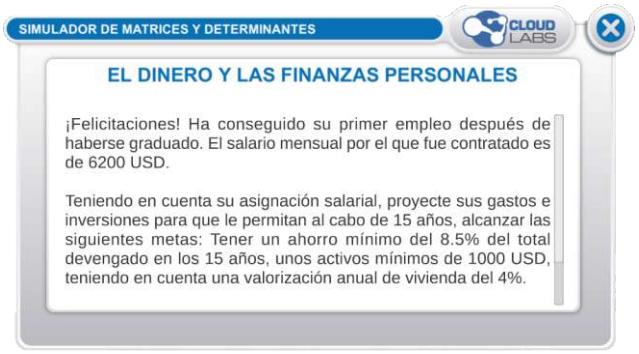


Fig. 2



Fig. 3

1. Identificación de los materiales de laboratorio

- Escenario con 4 sitios que son: oficina, banco, concesionario e inmobiliaria.
- Indicador del año en simulación.
- Interfaz con datos de las deducciones.
- Balance financiero.
- Cuaderno de notas.
- Calculadora.

2. Configuración del laboratorio

- Diríjase a la oficina y firme el contrato laboral (Figura 4).
- Vaya al banco, abra la cuenta de ahorros y configure el dinero a ahorrar mensualmente. Tenga en cuenta la tasa de interés ofrecida para el banco para hacer el cálculo que le permita cumplir con la meta de ahorro establecida en la situación (Figura 5).
- Regrese a la oficina para simular el primer año laboral y observe el balance financiero que se mostrará al final del primer año. Desde este momento el balance financiero estará disponible para consulta en cualquier momento de la simulación (Figura 6).
- Viste el concesionario y compre financiado un vehículo. Tenga en cuenta que hay varias opciones de vehículos, usted deberá seleccionar el que su capacidad de pago le permita adquirir (Figura 7).
- Para escoger el vehículo a financiar, debe ingresar el valor de la cuota teniendo en cuenta el plazo y el interés (Figura 8).
- Vaya al banco para firmar el préstamo para el pago del vehículo.
- Regrese a la oficina para simular más años laborales. Transcurridos estos años, el simulador le indicará como ha sido el manejo de sus finanzas personales y su balance financiero.
- Visite la inmobiliaria y seleccione una vivienda para comprarla financiada. Tenga en cuenta que hay varias opciones de viviendas, usted deberá seleccionar la que su capacidad de pago le permita adquirir (Figura 9).
- Para escoger la vivienda a financiar, debe ingresar el valor de la cuota teniendo en cuenta el plazo y el interés.
- Vaya al banco para firmar el préstamo para pagar la vivienda.
- Regrese a la oficina para avanzar en la simulación hasta el año 15. Conforme se avance en los años, el simulador le indicará el estado sus finanzas personales y su balance financiero.
- Al final de la simulación se le indicará si usted ha hecho un buen manejo de sus finanzas personales y si se ha cumplido con las metas establecidas en la situación.



Fig. 4



Fig. 5



Fig. 6


Fig. 7

3. Cálculos

- Use el botón de información “i” para consultar las ecuaciones relacionadas con esta práctica de laboratorio.
- A partir del salario asignado en su contrato laboral y teniendo en cuenta los incrementos anuales, proyecte un ahorro que le permita cumplir con la meta establecida en la situación.
- Calcule la cuota a pagar de la financiación del vehículo y de la vivienda a partir de los precios y los plazos, aplicando el concepto de interés simple para el vehículo y compuesto para la vivienda.
- Para todos los cálculos tenga en presente que su salario estará sometido a deducciones de salud, pensión, impuestos y manutención. Los porcentajes de estas deducciones los puede consultar a través del botón “Deducciones”.



Fig. 8


Fig. 9

4. Registro de datos

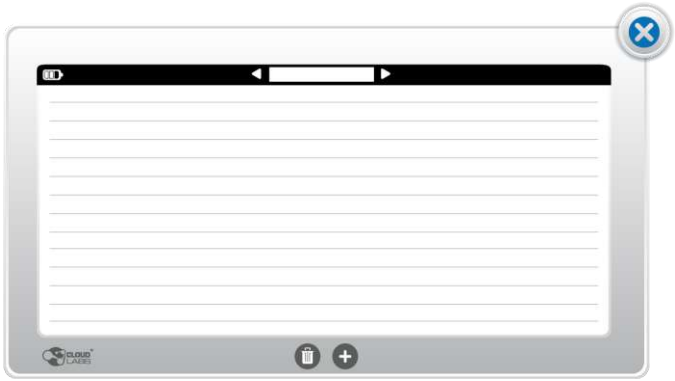
- En el registro de datos de esta práctica se solicita ingresar el total de dinero devengado en los 15 años simulados, el total de dinero pagado en deducciones, total de dinero pagado en intereses relacionados con los préstamos, total de dinero recibido en intereses del ahorro, tasa de depreciación del vehículo y tasa de valorización de la vivienda (Figura 10).
- Una vez ingresados todos los valores solicitados en el registro de datos, haga clic en el botón “Verificar” para comprobar si están correctos.



Fig. 10

5. Preguntas complementarias

- Use el botón de cuaderno de notas para dar respuesta a las preguntas planteadas en éste (Figura 11).
- Tenga en cuenta que son cuatro preguntas complementarias a responder, donde debe usar la flecha ▶ para pasar a la siguiente.
- El cuaderno de notas tiene la posibilidad de agregar una nueva hoja de notas o eliminarla


Fig. 11

según requiera, para esto debe usar los botones .

6. Evaluación y reporte del laboratorio

- Continúe con la evaluación y la generación del reporte de laboratorio (Figura 12).



Fig. 12

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

1. ¿Si le permiten escoger entre interés simple o interés compuesto para adquirir un préstamo, cuál escogería?

2. ¿Si decide prestar dinero con la opción de cobrar interés simple o interés compuesto, qué tasa de interés escogería?

3. ¿Si adquiere un préstamo, escogería el menor o el mayor plazo posible? ¿Por qué?

4. ¿Si pretende vender la adquisición en 10 años, compraría un vehículo o una vivienda? ¿Por qué?

PREGUNTAS CONCEPTUALES

Preguntas de tipo selección múltiple

Enunciado: Una persona adquiere hoy un crédito de vivienda por valor de $250000\ USD$ con un banco; éste deberá ser pagado en 120 meses, a una tasa de interés del 0.66% efectivo mensual. La persona quiere saber:

1. ¿Cuánto pagaría en total por el préstamo con un interés simple?
    a. $448000\ USD$
    b. $250000\ USD$
    c. $300000\ USD$
    d. $550500\ USD$

2. ¿Cuánto pagaría en total por el préstamo con un interés compuesto?
    a. $448000\ USD$
    b. $550517{,}51\ USD$
    c. $250000\ USD$
    d. $505000\ USD$

3. Si decide obtener el préstamo por 180 meses con un interés simple, ¿cuánto pagaría en total?
    a. $250000\ USD$
    b. $289000\ USD$
    c. $547000\ USD$
    d. $350000\ USD$

Formulas laboratorio el dinero y las finanzas personales

Fórmulas de apoyo con ejemplo

Recuerden que cada simulador le arrojara a cada aprendiz valores diferentes

Ahorro mensual

Para el cálculo del ahorro mensual, se debe tener en cuenta el ahorro mínimo solicitado, el cual corresponde a $405\ USD$, para dicho cálculo se debe tener en cuenta el salario inicial y el porcentaje que desea ahorrar, dicho porcentaje se toma como el mínimo porcentaje solicitado en el simulador (5%) procediendo de la siguiente manera:

$$Ahorro = \frac{Salario\ inicial * \%mínimo\ de\ ahorro}{100} = \frac{8100\ USD * 5}{100} = 405\ USD$$

Compra de vehículo

Antes de realizar la compra de cualquier vehículo, deberá determinar el dinero que tendrá disponible para el pago de las cuotas, para esto, del salario del año en el que se encuentre la simulación (año 2, ya que el balance financiero se presenta finalizado el año de simulación), se deberá descontar el total por pago de deducciones y el dinero destinado al ahorro programado, donde el resultado de esto determinará la capacidad de pago mensual para la cuota de vehículo a comprar, así:

$$Capacidad\ de\ pago(\text{año } 2) = Salario - deduciones - ahorro$$

Recurriendo al ítem de ecuaciones para determinar el valor del salario, las deducciones y el ahorro para el año 2, se tiene:

$$Capacidad\ de\ pago(\text{año } n) = S_i \cdot (1 + i_{Au})^{n-1} - \left(i_{salud} + i_{pensión} + i_{impuestos} + i_{manutención}\right) \cdot S_i \cdot (1 + i_{Au})^{n-1} - S_i \cdot i_{ahorro} \cdot (1 + i_{Au})^{n-1}$$

$$Capacidad\ de\ pago(2) = 8100 \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{2-1} - \frac{(4.78+2.55+20.8+27.1)}{100} \cdot 8100 \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{2-1} - 8100 \cdot \frac{5}{100} \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{2-1}$$

$$Capacidad\ de\ pago(\text{año } 2) = 8472.60 - 4679.41 - 423.63 = 3369.56\ USD$$

Para la compra del vehículo se usa una tasa de interés simple, según el vehículo que seleccione, se debe calcular la cuota mensual **fija** que deberá pagarse mes a mes por el vehículo. Para calcular las cuotas mensuales se procede de la siguiente manera:

$$Couta\ mensual\ Vehículo = \frac{Costo \cdot (1 + n \cdot i)}{n}$$

Compra de vivienda:

Al igual que en la compra del vehículo, antes de realizar la compra de la vivienda, deberá determinar el dinero que tendrá disponible para el pago de cuota de ésta, para ello, del salario del año en el que se encuentre la simulación (año 5), se deberá descontar el total por pago de deducciones, el dinero destinado al ahorro programado y las cuotas que se tengan pendientes en dicho año por concepto de compra del vehículo y el resultado de esto determinará la capacidad de pago para la cuota de la vivienda a comprar, así:

$$Capacidad\ de\ pago(año\ 5) = 8100 \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{5-1} - \frac{(4.78 + 2.55 + 20.8 + 27.1)}{100} \cdot 8100 \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{5-1} - 8100 \cdot \frac{5}{100} \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{5-1}$$

$$Capacidad\ de\ pago(año\ 5) = 9696.43 - 5355.34 - 484.82 = 3856.27\ USD$$

Para la compra de vivienda se usa una tasa de interés compuesto; según la vivienda que se seleccione se debe calcular la cuota mensual fija que deberá pagarse mes a mes por la vivienda, para dicho cálculo se tiene que:

$$Cuota\ Vivienda = \frac{Costo \cdot (1 + i)^n}{n}$$

Total dinero devengado

Mediante la ecuación suministrada en el simulador, la suma total del sueldo devengado en los 15 años de la simulación corresponde a:

$$S_T = 12 \cdot S_i \cdot \frac{(1 + i_{Au})^{15} - 1}{i_{Au}} = 12 \cdot 8100 \cdot \frac{\left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{15} - 1}{\frac{4.6}{100}} = 2035385.9\ USD$$

Total dinero pagado en deducciones

Para determinar el total pagado en deducciones en los 15 años de la simulación, se debe tener en cuenta las deducciones, el ahorro y los pagos realizados por compra de vehículo y vivienda; haciendo uso de la ecuación presentada en el botón de información se tiene que:

$$P_T = 12 \cdot S_i \cdot \left(i_{salud} + i_{pensión} + i_{impuestos} + i_{manutención} + i_{ahorro}\right) \cdot \frac{(1 + i_{Au})^{15} - 1}{i_{Au}}$$

$$P_T = 12 \cdot 8100 \cdot \frac{(4.78 + 2.55 + 20.8 + 27.1 + 5)}{100} \cdot \frac{\left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{15} - 1}{\frac{4.6}{100}} = 1225912{,}93\ USD$$

En este cálculo no se han tenido en cuenta las cuotas por compra de vehículo y vivienda, ya que estas cuotas no se representan mediante un porcentaje al mes, por tanto, se le debe sumar a este resultado el total pagado por el vehículo y las cuotas correspondientes al pago de la vivienda en los 11 años (132 meses) transcurridos después de la compra.

$$P_T = 1225912{,}93\ USD + 48 \cdot cuota\ vehículo + 132 \cdot cuota\ casa$$

$$P_T = 1225912{,}93\ USD + 48 \cdot 282\ USD + 132 \cdot 1094.23\ USD = 1383887.63\ USD$$

Total dinero pagado en intereses

El total de dinero pagado en intereses corresponderán al interés pagado por el vehículo y por la vivienda; para determinar estas cantidades se deben tener en cuenta si ha pagado o no la totalidad de la deuda; para el caso del vehículo, lo que se paga en intereses será igual al costo total pagado por el vehículo menos el costo sin intereses:

$$P_{intereses} = 48 \cdot 282\ USD - 9000\ USD + i_{vivienda} = 4536\ USD + i_{vivienda}$$

En el caso de la vivienda, la cual para el año 15 no ha sido paga en su totalidad, se deberá tener en cuenta el costo total de la vivienda menos el costo sin intereses de la vivienda y todo esto dividido entre la cantidad de tiempo en la que se adquirió la deuda para finalmente multiplicar por la cantidad de tiempo en el que se cuenta con la vivienda, lo que equivale a un total de 11 años, el total de dinero pagado en intereses será:

$$P_{intereses} = 4536\ USD + 11 \cdot \left(\frac{180 \cdot 1094.23\ USD - 31140\ USD}{15}\right) = 126138.36\ USD$$

Total de dinero recibido en interés del ahorro

Para determinar el total de dinero recibido por intereses respecto al ahorro, se tomará el total acumulado en el ahorro y se le restará el total acumulado con un interés del 0%, para esto se usa la ecuación presentada en el ítem de ecuaciones de la siguiente manera:

$$A_{15} = 12 \cdot S_i \cdot i_{Ah} \cdot (1+i) \cdot \left(\frac{(1+i_{Au})^{15} - (1+i)^{15}}{i_{Au} - i} - \frac{(1+i_{Au})^{15} - 1}{i_{Au}}\right)$$

$$A_{15} = 12 \cdot 8100 \cdot \frac{5}{100} \cdot \left(1 + \frac{0.35}{100}\right) \cdot \left(\frac{\left(1+\frac{4.6}{100}\right)^{15} - \left(1+\frac{0.35}{100}\right)^{15}}{\frac{4.6}{100} - \frac{0.35}{100}} - \frac{\left(1+\frac{4.6}{100}\right)^{15} - 1}{\frac{4.6}{100}}\right)$$

$$A_{15} = 2592.12\ USD$$

Tasa de depreciación del vehículo

Para determinar la tasa de depreciación del vehículo, se debe tener en cuenta la vida útil del vehículo, en este caso, se compró un vehículo con una vida útil de 14 años; usando la ecuación suministrada por el simulador, la tasa de depreciación del vehículo será el equivalente a la pendiente de la recta que describe la depreciación del vehículo:

$$Tasa = \frac{0.85}{t_v} \cdot 100\% = \frac{0.85}{14} \cdot 100\% = 6.07\%$$

Tasa de valorización de la vivienda

La tasa de valorización de la vivienda es fija para todos los posibles casos del simulador y corresponderá a una tasa del 4%.



EL DINERO Y LAS FINANZAS PERSONALES

¡Felicitaciones! Ha conseguido su primer empleo después de haberse graduado. El salario mensual por el que fue contratado es de S USD.

Teniendo en cuenta su asignación salarial, proyecte sus gastos e inversiones para que le permitan al cabo de 15 años, alcanzar las siguientes metas: Tener un ahorro mínimo del X% del total devengado en los 15 años, unos activos mínimos de A USD, teniendo en cuenta una valorización anual de vivienda del 4%.

El incremento anual de su salario será del i %, los gastos, deducciones, depreciaciones y demás datos los podrá consultar en la ventana de información.

CloudLabs STEM

Docente
Guía de Laboratorio

Matemáticas Financieras

Objetivo:

Promover competencias básicas en temas económicos y financieros para la toma de decisiones responsables que favorezcan sus proyectos de vida.

Conceptos y Habilidades:

Interés simple, interés compuesto, ahorro programado, balance financiero.

RECURSOS RELACIONADOS:

Laboratorios:

Práctica Libre – El dinero y las finanzas personales.

Contenidos:

Sistema financiero, El dinero: su historia, características y uso, Finanzas, Hábitos financieros.

ELEMENTOS DE LABORATORIO



Oficina.



Banco.



Concesionario.



Inmobiliaria.

PROCEDIMIENTOS

- Ingrese al simulador virtual de matemáticas financieras, registre su información personal y seleccione la imagen que se muestra (Figura 1).

- Lea la situación / desafío, luego haga clic en el ícono para salir de la introducción y acceder al laboratorio (Figura 1).

- Durante el laboratorio, puede hacer clic en el ícono de información para leer la situación, los procedimientos o para acceder a las ecuaciones según sea necesario. Haga clic en el ícono de ayuda para preguntas comunes. En cualquier momento, si desea detener el proceso en el laboratorio y limpiar la estación de trabajo, haga clic en el ícono de la papelera. Haciendo clic en el icono del lápiz puede acceder al registro de datos. Se proporciona una calculadora en la estación de trabajo, la cual se identifica con el ícono. El ícono le permite dar respuesta a las preguntas complementarias. El ícono le permitirá retornar al escenario principal cuando esté en algún escenario especifico (Figura 3).



Fig. 1

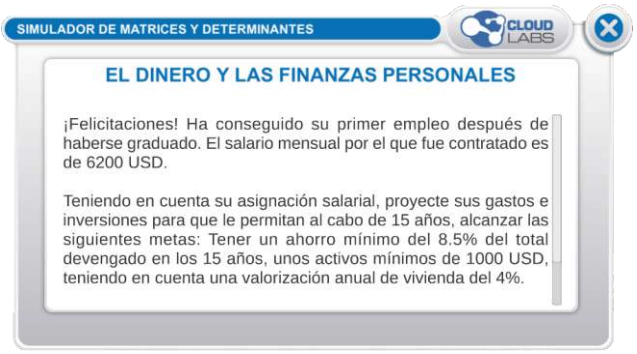


Fig. 2



Fig. 3

1. Identificación de los materiales de laboratorio.

- Escenario con 4 sitios que son: oficina, banco, concesionario e inmobiliaria.
- Indicador del año en simulación.
- Interfaz con datos de las deducciones.
- Balance financiero.
- Cuaderno de notas.
- Calculadora.

2. Configuración del laboratorio.

- Diríjase a la oficina y firme el contrato laboral (Figura 4).
- Vaya al banco, abra la cuenta de ahorros y configure el dinero a ahorrar mensualmente. Tenga en cuenta la tasa de interés ofrecida para el banco para hacer el cálculo que le permita cumplir con la meta de ahorro establecida en la situación (Figura 5).
- Regrese a la oficina para simular el primer año laboral y observe el balance financiero que se mostrará al final del primer año. Desde este momento el balance financiero estará disponible para consulta en cualquier momento de la simulación (Figura 6).
- Viste el concesionario y compre financiado un vehículo. Tenga en cuenta que hay varias opciones de vehículos, usted deberá seleccionar el que su capacidad de pago le permita adquirir (Figura 7).
- Para escoger el vehículo a financiar, debe ingresar el valor de la cuota teniendo en cuenta el plazo y el interés (Figura 8).
- Vaya al banco para firmar el préstamo para el pago del vehículo.
- Regrese a la oficina para simular más años laborales. Transcurridos estos años, el simulador le indicará como ha sido el manejo de sus finanzas personales y su balance financiero.
- Visite la inmobiliaria y seleccione una vivienda para comprarla financiada. Tenga en cuenta que hay varias opciones de viviendas, usted deberá seleccionar la que su capacidad de pago le permita adquirir (Figura 9).
- Para escoger la vivienda a financiar, debe ingresar el valor de la cuota teniendo en cuenta el plazo y el interés.
- Vaya al banco para firmar el préstamo para pagar la vivienda.
- Regrese a la oficina para avanzar en la simulación hasta el año 15. Conforme se avance en los años, el simulador le indicará el estado sus finanzas personales y su balance financiero.
- Al final de la simulación se le indicará si usted ha hecho un buen manejo de sus finanzas personales y si se ha cumplido con las metas establecidas en la situación.



Fig. 4



Fig. 5



Fig. 6


Fig. 7

3. Cálculos.

- Use el botón de información “i” para consultar las ecuaciones relacionadas con esta práctica de laboratorio.
- A partir del salario asignado en su contrato laboral y teniendo en cuenta los incrementos anuales, proyecte un ahorro que le permita cumplir con la meta establecida en la situación.
- Calcule la cuota a pagar de la financiación del vehículo y de la vivienda a partir de los precios y los plazos, aplicando el concepto de interés simple para el vehículo y compuesto para la vivienda.
- Para todos los cálculos tenga en presente que su salario estará sometido a deducciones de salud, pensión, impuestos y manutención. Los porcentajes de estas deducciones los puede consultar a través del botón “Deducciones”.



Fig. 8


Fig. 9

4. Registro de datos.

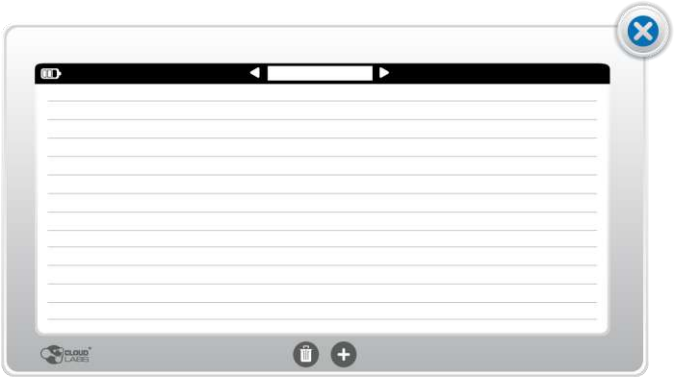
- En el registro de datos de esta práctica se solicita ingresar el total de dinero devengado en los 15 años simulados, el total de dinero pagado en deducciones, total de dinero pagado en intereses relacionados con los préstamos, total de dinero recibido en intereses del ahorro, tasa de depreciación del vehículo y tasa de valorización de la vivienda (Figura 10).
- Una vez ingresados todos los valores solicitados en el registro de datos, haga clic en el botón “Verificar” para comprobar si están correctos.



Fig. 10

5. Preguntas complementarias.

- Use el botón de cuaderno de notas para dar respuesta a las preguntas planteadas en éste (Figura 11).
- Tenga en cuenta que son cuatro preguntas complementarias a responder, donde debe usar la flecha ▶ para pasar a la siguiente.
- El cuaderno de notas tiene la posibilidad de agregar una nueva hoja de notas o eliminarla


Fig. 11

según requiera, para esto debe usar los botones .

6. Evaluación y reporte del laboratorio.

- Continúe con la evaluación y la generación del reporte de laboratorio (Figura 12).

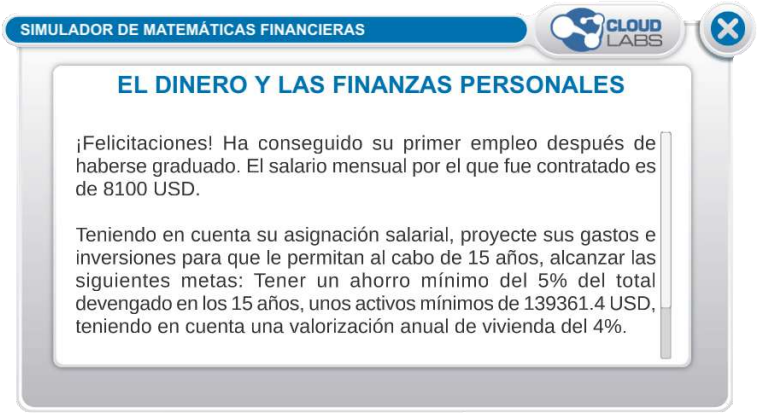


Fig. 12

DESARROLLO DE LABORATORIO

Cada vez que se ingresa al simulador, éste suministra los parámetros de forma aleatoria. A continuación, se presenta una práctica de muestra y los cálculos requeridos.

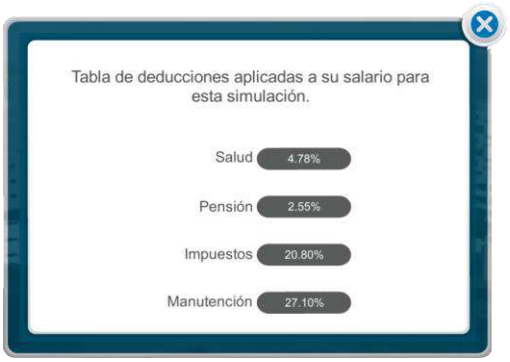
Situación propuesta:



Parámetros de simulación:

Sueldo inicial:	8100 USD
Incremento salarial:	4.6%
Ahorro mínimo:	5%
Activos mínimos:	139361.4 USD
Valorización de la vivienda:	4%

Deducciones:



NOTA: tenga presente que los valores cargados por el simulador para esta situación son aleatorios, así que este desarrollo se presenta como ejemplo. Cada uno de los cálculos referentes a cuotas, intereses, etc. los deberá tener en cuenta ya que serán necesarios para el registro de datos.

Ahorro mensual

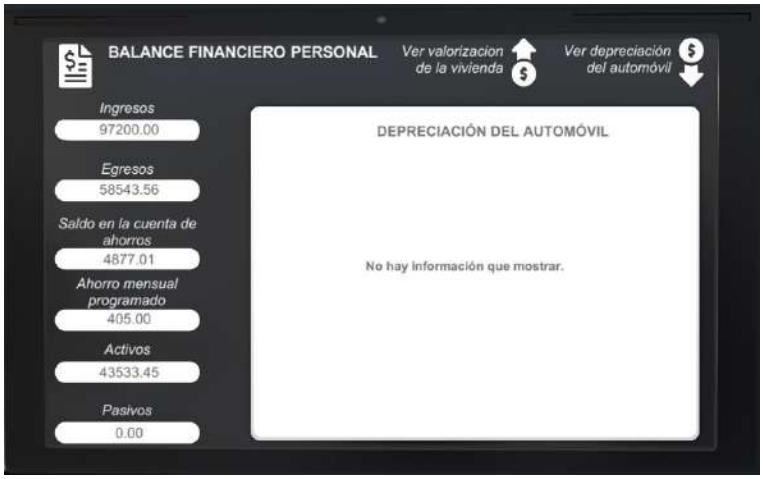
Para el cálculo del ahorro mensual, se debe tener en cuenta el ahorro mínimo solicitado, el cual corresponde a $405\ USD$, para dicho cálculo se debe tener en cuenta el salario inicial y el porcentaje que desea ahorrar, dicho porcentaje se toma como el mínimo porcentaje solicitado en el simulador (5%) procediendo de la siguiente manera:

$$Ahorro = \frac{Salario\ inicial * \%mínimo\ de\ ahorro}{100} = \frac{8100\ USD * 5}{100} = 405\ USD$$

Este valor corresponde al ahorro mínimo necesario para cumplir con la meta propuesta, el usuario es libre de escoger la cantidad que desee, pero debe tener en cuenta que, si dicha cantidad está por debajo del valor anterior o por encima de la capacidad monetaria con la que cuenta, no cumplirá con las metas propuestas.



En la apertura de la cuenta se especifica el interés que le pagará el banco por el dinero ahorrado, en este caso, el interés será de 0.35%. Una vez abre la cuenta bancaria, se procede a simular el primer año laboral, donde se le presentará la información correspondiente al balance financiero:



En el balance financiero encontrará la información correspondiente a los ingresos obtenidos en el año simulado, los egresos que corresponden al pago de deducciones (salud, pensión, impuestos y manutención) y el descuento correspondiente al porcentaje que decidió ahorrar; también le mostrará el saldo en la cuenta de ahorros y la cantidad mensual de ahorro que se le descuenta del salario, estas cantidades cambia según

sea el aumento salarial; también podrá ver el valor monetario de sus activos (liquidez, cuenta de ahorros, bien raíz o valor del vehículo) y pasivos (cuotas restantes por pago de vivienda o vehículo).

Nota: Tanto el ahorro mensual como las deducciones serán descontadas del salario con el ajuste respectivo por aumento salarial, las ecuaciones presentadas en el simulador tienen en cuenta dicho ajuste.

Compra de vehículo

Antes de realizar la compra de cualquier vehículo, deberá determinar el dinero que tendrá disponible para el pago de las cuotas, para esto, del salario del año en el que se encuentre la simulación (año 2, ya que el balance financiero se presenta finalizado el año de simulación), se deberá descontar el total por pago de deducciones y el dinero destinado al ahorro programado, donde el resultado de esto determinará la capacidad de pago mensual para la cuota de vehículo a comprar, así:

$$Capacidad\ de\ pago(año\ 2) = Salario - deduciones - ahorro$$

Recurriendo al ítem de ecuaciones para determinar el valor del salario, las deducciones y el ahorro para el año 2, se tiene:

$$Capacidad\ de\ pago(año\ n) = S_i \cdot (1 + \mathrm{i_{Au}})^{n-1} - \left(i_{salud} + i_{pensión} + i_{impuestos} + i_{manutención}\right) \cdot S_i \cdot (1 + \mathrm{i_{Au}})^{n-1} - S_i \cdot i_{ahorro} \cdot (1 + \mathrm{i_{Au}})^{n-1}$$

$$Capacidad\ de\ pago(2) = 8100 \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{2-1} - \frac{(4.78+2.55+20.8+27.1)}{100} \cdot 8100 \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{2-1} - 8100 \cdot \frac{5}{100} \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{2-1}$$

$$Capacidad\ de\ pago(año\ 2) = 8472.60 - 4679.41 - 423.63 = 3369.56\ USD$$

Para la compra del vehículo se usa una tasa de interés simple, según el vehículo que seleccione, se debe calcular la cuota mensual **fija** que deberá pagarse mes a mes por el vehículo. Para calcular las cuotas mensuales se procede de la siguiente manera:

$$Couta\ mensual\ Vehículo = \frac{Costo \cdot (1 + n \cdot i)}{n}$$

En este ejemplo se escogió un vehículo con un costo de $9000\ USD$, un interés de 1.05% a un plazo de 48 meses, con una vida útil de 14 años, el cual corresponde a una cuota mensual de $282\ USD$ la cual está dentro de la capacidad de pago.

$$Couta\ mensual\ Vehículo = \frac{9000 \cdot \left(1 + 48 \cdot \frac{1.05}{100}\right)}{48} = 282\ USD$$



Según el plazo escogido para el pago del vehículo, el simulador le dará la opción de avanzar cuatro años, si el plazo escogido es de 60 meses el simulador le dará la opción de simular un año más o visitar la inmobiliaria para la compra de vivienda, el usuario deberá de escoger una opción según las capacidades de pago que tenga, ya que si decide ir a la inmobiliaria deberá tener en cuenta que durante el siguiente año tendrá que pagar la cuota de la vivienda y del vehículo al tiempo. En el caso presentado, al escoger un plazo de 48 meses se simulan los cuatro años donde se le informará si el vehículo escogido pudo ser pagado o excedió en su capacidad de pago, lo que lo llevará a tener un déficit monetario obligándolo a reiniciar la práctica. Dado a que el vehículo escogido estaba dentro de la capacidad de pago, el simulador le permite al usuario a proceder a la compra de vivienda.

Compra de vivienda:

Al igual que en la compra del vehículo, antes de realizar la compra de la vivienda, deberá determinar el dinero que tendrá disponible para el pago de cuota de ésta, para ello, del salario del año en el que se encuentre la simulación (año 5), se deberá descontar el total por pago de deducciones, el dinero destinado al ahorro programado y las cuotas que se tengan pendientes en dicho año por concepto de compra del vehículo y el resultado de esto determinará la capacidad de pago para la cuota de la vivienda a comprar, así:

$$Capacidad\ de\ pago(año\ 5) = 8100 \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{5-1} - \frac{(4.78 + 2.55 + 20.8 + 27.1)}{100} \cdot 8100 \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{5-1} - 8100 \cdot \frac{5}{100} \cdot \left(1 + \frac{4.6}{100}\right)^{5-1}$$

$$Capacidad\ de\ pago(año\ 5) = 9696.43 - 5355.34 - 484.82 = 3856.27\ USD$$

Para la compra de vivienda se usa una tasa de interés compuesto; según la vivienda que se seleccione se debe calcular la cuota mensual fija que deberá pagarse mes a mes por la vivienda, para dicho cálculo se tiene que:

$$Cuota\ Vivienda = \frac{Costo \cdot (1+i)^n}{n}$$

En este ejemplo se escogió una vivienda con un costo de $31140\ USD$. un interés de 1.03% a un plazo de 180 meses, correspondiente a una cuota mensual de $1094.23\ USD$ la cual está dentro de la capacidad de pago.

$$Cuota\ Vivienda = \frac{31140 \cdot \left(1 + \frac{1.03}{100}\right)^{180}}{180} = 1094.23\ USD$$



Total dinero devengado

Mediante la ecuación suministrada en el simulador, la suma total del sueldo devengado en los 15 años de la simulación corresponde a:

$$S_T = 12 \cdot S_i \cdot \frac{(1+i_{Au})^{15}-1}{i_{Au}} = 12 \cdot 8100 \cdot \frac{\left(1+\frac{4.6}{100}\right)^{15}-1}{\frac{4.6}{100}} = 2035385.9\ USD$$

Total dinero pagado en deducciones

Para determinar el total pagado en deducciones en los 15 años de la simulación, se debe tener en cuenta las deducciones, el ahorro y los pagos realizados por compra de vehículo y vivienda; haciendo uso de la ecuación presentada en el botón de información se tiene que:

$$P_T = 12 \cdot S_i \cdot \left(i_{salud} + i_{pensión} + i_{impuestos} + i_{manutención} + i_{ahorro}\right) \cdot \frac{(1+i_{Au})^{15}-1}{i_{Au}}$$

$$P_T = 12 \cdot 8100 \cdot \frac{(4.78+2.55+20.8+27.1+5)}{100} \cdot \frac{\left(1+\frac{4.6}{100}\right)^{15}-1}{\frac{4.6}{100}} = 1225912{,}93\ USD$$

En este cálculo no se han tenido en cuenta las cuotas por compra de vehículo y vivienda, ya que estas cuotas no se representan mediante un porcentaje al mes, por tanto, se le debe sumar a este resultado el total pagado por el vehículo y las cuotas correspondientes al pago de la vivienda en los 11 años (132 meses) transcurridos después de la compra.

$$P_T = 1225912{,}93\ USD + 48 \cdot cuota\ vehículo + 132 \cdot cuota\ casa$$

$$P_T = 1225912{,}93\ USD + 48 \cdot 282\ USD + 132 \cdot 1094.23\ USD = 1383887.63\ USD$$

Total dinero pagado en intereses

El total de dinero pagado en intereses corresponderán al interés pagado por el vehículo y por la vivienda; para determinar estas cantidades se deben tener en cuenta si ha pagado o no la totalidad de la deuda; para el caso del vehículo, lo que se paga en intereses será igual al costo total pagado por el vehículo menos el costo sin intereses:

$$P_{intereses} = 48 \cdot 282\ USD - 9000\ USD + i_{vivienda} = 4536\ USD + i_{vivienda}$$

En el caso de la vivienda, la cual para el año 15 no ha sido paga en su totalidad, se deberá tener en cuenta el costo total de la vivienda menos el costo sin intereses de la vivienda y todo esto dividido entre la cantidad de tiempo en la que se adquirió la deuda para finalmente multiplicar por la cantidad de tiempo en el que se cuenta con la vivienda, lo que equivale a un total de 11 años, el total de dinero pagado en intereses será:

$$P_{intereses} = 4536\ USD + 11 \cdot \left(\frac{180 \cdot 1094.23\ USD - 31140\ USD}{15}\right) = 126138.36\ USD$$

Total de dinero recibido en interés del ahorro

Para determinar el total de dinero recibido por intereses respecto al ahorro, se tomará el total acumulado en el ahorro y se le restará el total acumulado con un interés del 0%, para esto se usa la ecuación presentada en el ítem de ecuaciones de la siguiente manera:

$$A_{15} = 12 \cdot S_i \cdot i_{Ah} \cdot (1+i) \cdot \left(\frac{(1+i_{Au})^{15} - (1+i)^{15}}{i_{Au} - i} - \frac{(1+i_{Au})^{15} - 1}{i_{Au}}\right)$$

$$A_{15} = 12 \cdot 8100 \cdot \frac{5}{100} \cdot \left(1 + \frac{0.35}{100}\right) \cdot \left(\frac{\left(1+\frac{4.6}{100}\right)^{15} - \left(1+\frac{0.35}{100}\right)^{15}}{\frac{4.6}{100} - \frac{0.35}{100}} - \frac{\left(1+\frac{4.6}{100}\right)^{15} - 1}{\frac{4.6}{100}}\right)$$

$$A_{15} = 2592.12\ USD$$

Tasa de depreciación del vehículo

Para determinar la tasa de depreciación del vehículo, se debe tener en cuenta la vida útil del vehículo, en este caso, se compró un vehículo con una vida útil de 14 años; usando la ecuación suministrada por el simulador, la tasa de depreciación del vehículo será el equivalente a la pendiente de la recta que describe la depreciación del vehículo:

$$Tasa = \frac{0.85}{t_v} \cdot 100\% = \frac{0.85}{14} \cdot 100\% = 6.07\%$$

Tasa de valorización de la vivienda

La tasa de valorización de la vivienda es fija para todos los posibles casos del simulador y corresponderá a una tasa del 4%.

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

A continuación, se muestran las respuestas esperadas a las preguntas complementarias que se deben registrar en el cuaderno de notas.

1. ¿Si le permiten escoger entre interés simple o interés compuesto para adquirir un préstamo, cuál escogería?

   R// El interés simple, ya que se paga menos cantidad de dinero de más.

2. ¿Si decide prestar dinero con la opción de cobrar interés simple o interés compuesto, qué tasa de interés escogería?

   R// Interés compuesto, ya que es el que más dinero da en intereses.

3. ¿Si adquiere un préstamo, escogería el menor o el mayor plazo posible? ¿Por qué?

   R// El menor plazo posible, ya que, a mayor plazo, mayores intereses.

4. ¿Si pretende vender la adquisición en 10 años, compraría un vehículo o una vivienda? ¿Por qué?

   R// Una vivienda, ya que un vehículo se deprecia con el paso del tiempo.

TABLA DE REGISTROS DE DATOS

En este espacio se muestra la información recopilada en el registro de datos. Recuerde que los datos de cada práctica de laboratorio son aleatorios.



PREGUNTAS CONCEPTUALES

Preguntas de tipo selección múltiple.

Enunciado: Una persona adquiere hoy un crédito de vivienda por valor de $250000\ USD$ con un banco; éste deberá ser pagado en 120 meses, a una tasa de interés del 0.66% efectivo mensual. La persona quiere saber:

1. ¿Cuánto pagaría en total por el préstamo con un interés simple?
   - **a. $448000\ USD$ (respuesta correcta)**
   - b. $250000\ USD$
   - c. $300000\ USD$
   - d. $550500\ USD$

2. ¿Cuánto pagaría en total por el préstamo con un interés compuesto?
   - a. $448000\ USD$
   - **b. $550517,51\ USD$ (respuesta correcta)**
   - c. $250000\ USD$
   - d. $505000\ USD$

3. Si decide obtener el préstamo por 180 meses con un interés simple, ¿cuánto pagaría en total?
    a. $250000\ USD$
    b. $289000\ USD$
    c. $547000\ USD$ (respuesta correcta)
    d. $350000\ USD$

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
- Código del Programa de Formación:121202
- Nombre del Proyecto Asesoría comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto A-6 Ejecutar la política comercial y de crédito institucional en la asesoría comercial y financiera.
- Competencia: 210301002 Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 272947 - Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional.
- Duración de la Guía: 20 horas trabajo directo y 16 horas de trabajo autónomo

2. PRESENTACIÓN



La Constitución Nacional consagra, en su artículo 335, que la actividad financiera, bursátil y aseguradora, en la medida en que implica el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos de captación, es una actividad de interés público; por ello, se señala que esta actividad solamente puede ser ejercida con previa autorización del Estado, según lo establezca la ley. Asimismo, establece que el Gobierno Nacional, al intervenir en esta actividad, debe promover la democratización del crédito

Visite: https://www.asobancaria.com/normatividad/

Las economías modernas dependen del buen funcionamiento de los sectores financieros. El suministro de servicios financieros ha venido creciendo sustancialmente en prácticamente todos los países, el comercio de servicios financieros ha registrado una rápida expansión. Por otra parte, el progreso tecnológico, el desarrollo de nuevos instrumentos financieros y la liberalización económica han aumentado el potencial de crecimiento del sector tanto en el plano nacional como en el internacional, esta tendencia continuará.

Es probable que la liberalización del comercio de servicios financieros reporte importantes beneficios. En primer lugar, la intensificación de la competencia mejorará la eficiencia del sector, lo que conducirá a menores costos, mejor calidad y mayor surtido de servicios financieros. En segundo lugar, la liberalización mejorará la intermediación financiera y las oportunidades de inversión a través de una mejor asignación intersectorial, internacional y cronológica de los recursos y a través de mejores medios de gestión de los riesgos y absorción de las crisis. En tercer lugar, la apertura de la economía inducirá a los gobiernos a mejorar la gestión macroeconómica, las intervenciones de política interna en los mercados crediticios y la reglamentación y supervisión del sector financiero.

Después de haber ahondado en los conceptos básicos de la política comercial y de crédito a través del desarrollo de la guía anterior, ahora aprenderá cómo el vender productos financieros no se limita a un proceso. El vender es quizá una de las labores más complejas que existen en el ámbito laboral, ya que depende de variables que no se pueden manipular, aún lo es más si hablamos del Sector Financiero Colombiano debido a que se ofrecen intangibles, diferentes productos y servicios.

Esto significa estimado aprendiz, que no es lo mismo ser vendedor en un almacén de ropa donde nuestros clientes pueden observar lo que van a comprar, a vender cuentas de ahorros, seguros de vida, créditos en sus diferentes líneas, los cuales no se pueden tocar y observar.

El vendedor del sector financiero colombiano debe mostrar al cliente la necesidad del producto o servicio, brindando los beneficios, teniendo en cuenta sus características, es decir, no puedo vender una cuenta corriente de la misma forma a todas las personas; por consiguiente, se deben aplicar las técnicas de venta de acuerdo con los diferentes tipos de clientes. Los seres humanos somos una mezcla de experiencias, tradiciones, emociones,

que definen la personalidad de cada uno, por tal razón debe ser muy cuidadoso al momento de abordar a un cliente

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Los bancos son entidades que ofrecen una gran variedad de servicios. Los más comunes son pago de servicios, cambio de cheques, depósitos, emisión de tarjetas de crédito, débito y prepago, emisión de chequeras, créditos hipotecarios y préstamos para autos.

Existen otros servicios que, aunque son igual de útiles y relevantes, son menos conocidos y por ello las personas no los aprovechan al máximo. Analiza cuál de estos servicios podría ser de utilidad para manejar mejor tus finanzas:

Asesoría sobre cuentas. Los asesores de servicio al cliente pueden orientarte acerca de qué cuenta te conviene abrir, según tus necesidades particulares. Si ya tienes una cuenta, puedes solicitar orientación acerca del manejo adecuado y las recomendaciones que podrías poner en práctica para obtener más beneficios.
Asesoría sobre préstamos. Los bancos brindan orientación acerca de qué tipo de préstamos puedes solicitar para cubrir ciertos gastos, por ejemplo, unas vacaciones, la universidad o la compra de un auto. También te dirán a qué cantidad puedes aspirar, dependiendo de tu capacidad de pago e historial de crédito.
Opciones de inversión. Pregunta sobre las alternativas que ofrece cada banco para el manejo de fondos. Las inversiones no sólo corresponden a grandes capitales, de hecho,

operan con montos grandes pero formados por muchas personas. De esta manera tienes acceso a la administración profesional de la inversión.

Banca en línea. La banca en línea es un servicio que ha modernizado la manera de administrar las finanzas personales y empresariales, ya que permite realizar ciertas operaciones bancarias a través de Internet. Este servicio es una excelente herramienta, porque agiliza las negociaciones y permite hacer movimientos de dinero en tiempo real. Ahora la mayoría de los bancos ofrece aplicaciones para administrar tus cuentas desde tu Smartphone u otro dispositivo portátil.

Avisos de movimientos. Los bancos ofrecen la opción de que el cuentahabiente reciba una alerta en el teléfono celular o correo electrónico cuando se realiza cualquier movimiento en su cuenta. Esta herramienta brinda seguridad y permite un monitoreo constante.

Seguros. Las instituciones bancarias también ofrecen seguros de vehículo, de vivienda, de vida, entre otros. Muchas veces se incluyen como beneficio adicional de las cuentas que contrata, o bien, a cambio de una cuota.

Asistencia para viajes. Si deseas viajar, los bancos tienen opciones para que tu dinero vaya seguro, tales como las tarjetas prepagadas. También ofrecen seguros médicos, de vida y de asistencia legal en el extranjero.

Servicios especiales a empresas. Para las cuentas empresariales, la mayoría de los bancos ofrecen una vía rápida desde la banca en línea o en algunas sucursales para acceder a crédito, pagar la nómina de empleados o pagar impuestos.

Pagos Automáticos. Algunas cuentas de ahorro tienen la posibilidad de deducir de ellas algunos ciertos mensuales fijos, por ejemplo, teléfono, televisión por cable y otros servicios básicos. De este modo garantiza que los pagos se realicen a tiempo, ahorrando tiempo y dinero.

La próxima vez que acudas al banco, investiga todos los servicios que ofrece y analiza cómo puedes beneficiarte de ellos. El mercado de la banca es tan amplio y ofrece tantas alternativas, que seguro encontrarás alguna opción para hacer crecer tu patrimonio.

Actividades 1 contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Interioriza la cartilla Capítulo productos y servicios Financieros; Educación Financiera Construir, avanzar y prosperar y después de haber leído todo el documento responde:

¿Debería mejorar mi forma de utilizar los productos y canales financieros? ¿Cómo?
¿Cómo puedo ser más precavido?

Duración: 1 horas presenciales / 1 hora trabajo autónomo

Estrategia (Didácticas activas):
Trabajo Colaborativo

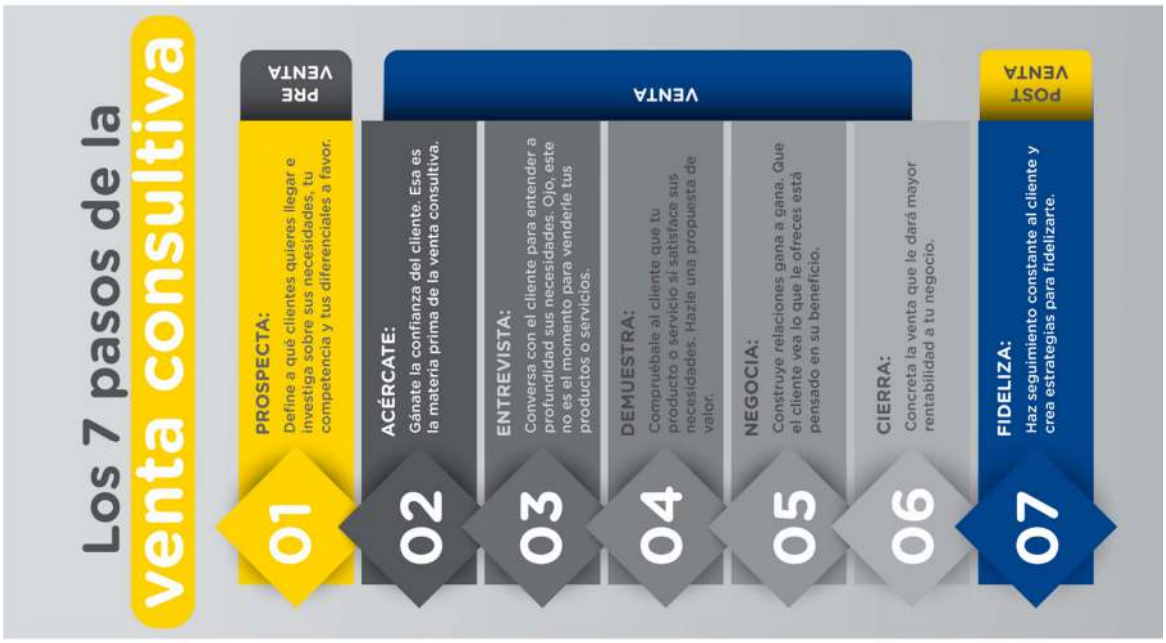
- Trabajo autónomo

Actividad 2 Contextualización

Con el desarrollo de la actividad de contextualización desarrolle las siguientes preguntas en su cuaderno de notas:
Que es un producto Financiero
Que es un servicio Financiero
Como se clasifican las operaciones financieras
Que es una operación activa
Que es una operación pasiva
Consulte la reseña Histórica del Banco Asignado por el instructor (Planeación Estratégica, Misión, Visión, Organigrama, Puntos de Atención, Red de corresponsales Bancarios, plataforma y aplicativos. (Desarrollo línea de tiempo).

Actividad 3 Aplicación del conocimiento

¿Las ventas no aumentan cómo quieres? ¿Muchos de los que te compraron alguna vez no volvieron? ¿Aunque has creado ofertas en tu negocio, tus productos no se venden como esperas? Puede que estés tratando de vender de la misma forma para los distintos públicos y ese es un gran error. Aprende aquí cómo vender de manera más estratégica con la venta consultiva
La venta consultiva es el proceso en el que el vendedor actúa como consultor: diagnostica y comprende el momento del cliente para que, juntos, puedan concluir si la oferta tiene sentido. En la venta consultiva, el vendedor investiga si el producto o servicio que ofrece es la solución ideal para resolver los problemas del cliente



Elabore un portafolio de productos y servicios financieros destacando las características y beneficios
Clasificación de productos y servicios financieros (Características, beneficios).

Actividad 3
Desarrolle una Asesoría comercial aplicando la venta consultiva, ofertando un producto financiero de acuerdo con los lineamientos ofertados por el instructor.

Ambiente Requerido: Ambientes en Centro de Formación o móvil, dotado de equipos de cómputo, aplicativos, recursos de papelería, marcadores, borradores, y herramientas ofimáticas para el desarrollo de la formación de acuerdo con la región (urbana o rural).

Materiales: Memoria USB. - Marcador permanente, borrables y resaltador. Esferos, lápiz Sacapuntas, borrador y regla.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Saberes relacionados educación financiera** **Evidencias de Desempeño:** **Contextualización de Productos y servicios financieros** **Evidencias de Producto:** **Construcción de un Portafolio bancario.** **Atención a un cliente**	**aplica las técnicas de negociación según políticas de la organización y normatividad** **vigente** **atiende los clientes de acuerdo con los protocolos establecidos por la institución.** **desarrolla procesos comunicativos asertivos según protocolos establecidos.**	**Cuestionario Análisis de casos** **Cuestionario preguntas abiertas** **Análisis de casos** **Juego de roles**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Estimado aprendiz te invito a que consulte e interiorices los siguientes Glosarios de términos financieros y bancarios de la Webs

https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/Glosario-de-Te%CC%81rminos-Financieros-2016.pdf

https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf

https://www.lahipotecaria.com/colombia/wp-content/uploads/2014/10/Glosario-terminos-Financieros.pdf

https://www.acreditservices.net/inicio/glosario-financiero/

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/mercadeo-y-ventas/7-pasos-venta-consultiva

https://www.rdstation.com/es/blog/todo-sobre-la-venta-consultiva/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Danny Collazos	Instructor Técnico	Centro de comercio y servicios	01/09/2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Danny Collazos**	**Instructor**	**CCyS**	**Julio de 2023**	**Actualización formato guía de aprendizaje versión 2**

EDUCACIÓN FINANCIERA

CONSTRUIR, AVANZAR Y PROSPERAR



CON EL APOYO DE:

ASOBANCARIA
Construyendo la Confianza y Solidez del sector financiero

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

Superintendencia Financiera de Colombia

Construir, avanzar y prosperar

Recomendaciones para un buen manejo de las finanzas

Introducción

Sobre este material

Basados en la metodología de Microfinance Opportunities © 2005, el contenido y los ejercicios de esta cartilla han sido ampliados, enriquecidos y adaptados a las condiciones y necesidades de la población colombiana, como resultado de las experiencias y aprendizajes de Banca de las Oportunidades, la Superintendencia Financiera de Colombia y Asobancaria en el tema de Educación Financiera.

¿Qué es Educación Financiera?

Es el proceso por el cual los consumidores e inversores financieros mejoran su entendimiento de los productos, conceptos y riesgos financieros y, mediante información, instrucción y asesoramiento objetivos, desarrollan las habilidades y la confianza para llegar a ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para realizar elecciones informadas, saber dónde dirigirse en caso de requerir ayuda y adoptar otras acciones efectivas para mejorar su nivel de bienestar1.

Agradecimientos

A Asofondos por su colaboración en la redacción del capítulo "Pensiones y Cesantías", a Fogafín por aportar información sobre el seguro de depósitos para el capítulo "Productos y Servicios Financieros" e "Inversiones", y a Fasecolda por su contribución en la redacción del capítulo de "Seguros". Así mismo agradecemos al SENA, Prosperidad Social y la Fundación Capital.

Diseño:

BABEL

Babel Group S.A.S.

1. Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies – 2005 - OCDE



Conozca a los protagonistas



Abuelo
DON GUILLERMO
Muy querido y sabio, especialmente con el manejo de recursos.

Abuela
DOÑA PRUDENCIA
Muy amorosa y sobre todo prudente para determinadas situaciones financieras.





Papá
RICARDO
Todo un experto en el ahorro y muy trabajador. Tiene su empresa y es muy dedicado; su pasatiempo favorito: compartir con su familia.



Mamá

CLARA

Es amorosa y responsable.
Dedicada al hogar y al trabajo.
Es quien administra y lleva
las cuentas en la casa.

Hija mayor

CAMI

Es la hija mayor; ya terminó la universidad y tiene muchas ganas de formar su propia empresa, siguiendo los pasos de su padre. Emprendedora y muy disciplinada.





Hija menor

MARGARITA

Universitaria, reflexiva y con muchas ganas de viajar. Sabe que para poder realizar sus viajes debe ahorrar y presupuestar muy bien su dinero.

Hijo

LUCAS

Perro

MANCHAS

El niño de la familia; muy curioso. Quiere aprender todo sobre finanzas, en la casa todos tienen algo para enseñarle.Siempre anda con su fiel amigo Manchas.



CAPÍTULO 7

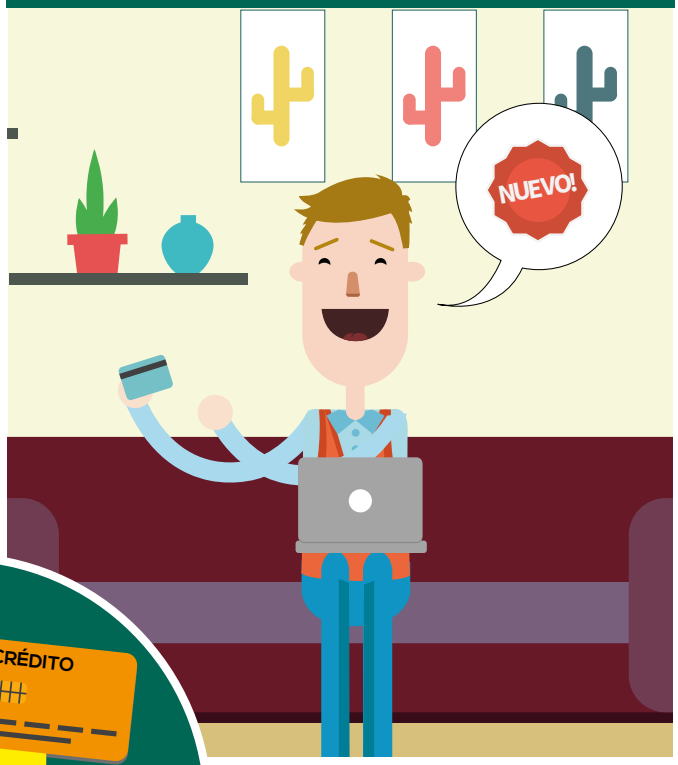
Productos y servicios financieros: Sus aliados para progresar

POR SEGURIDAD





POR TIEMPO





POR OPORTUNIDAD



POR CONTROL

¿Qué es una entidad financiera?

El mercado financiero se compone de ahorradores y solicitantes de créditos que no se conocen entre sí. Las entidades financieras actuan como intermediarios, entre estas personas, ofreciendo seguridad y rentabilidad para los ahorros, y disponiendo del efectivo para quien requiere un crédito para sus proyectos.

Las entidades financieras deben salvaguardar el ahorro público y de administrarlo de manera correcta. Por eso, sus operaciones de colocación de recursos (es decir, cuando prestan dinero) siempre se realizan con base en estudios de riesgo que exige la ley.

¿Por qué se cobran por sus servicios?

La banca es un negocio con ánimo de lucro, constituido por entidades privadas, que compiten intensamente entre sí, buscando ofrecer canales más cercanos, más cobertura, mejor servicio, además de productos y servicios vanguardistas, que entiendan las necesidades de los consumidores, sin descuidar la seguridad y fiabilidad. Todos estos esfuerzos e innovaciones requieren de grandes inversiones; un porcentaje de estas se cubre con las tarifas y tasas que cobran. Sin embargo, también existe una amplia oferta de productos gratuitos o de bajo costo, recuerde siempre analizar y comparar para así elegir el producto financiero que se ajuste mejor a sus necesidades.

¿Qué es la tasa de interés?

Cuando una persona o entidad financiera como por ejemplo un banco le presta dinero, asume un nivel de riesgo por incumplimiento en el pago de la obligación. Este es un riesgo controlado, es decir, se debe cubrir con un costo, es por ello que se cobra un interés sobre la deuda.

Entre más riesgosa se considera una operación, más costoso es el crédito.

Ahora bien, ¿qué son los productos y servicios financieros?

Son todas las herramientas ofrecidas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de financiación, ahorro o inversión de la sociedad, generando así la circulación del dinero. Algunos ejemplos son:

Producto:

Se adquiere mediante un contrato entre el cliente y la entidad financiera.

- Para ahorrar: Cuentas de ahorro tradicionales, de trámite simplificado (CATS), electrónicas (CAES), depósitos electrónicos (DE), Cuentas de Ahorro para el fomento a la construcción (AFC).
- Para financiar sus necesidades: Tarjetas de crédito, Microcrédito, Crédito de bajo monto, crédito de libre inversión, de vivienda, de vehículo y libranzas.
- Para invertir: Certificados de Depósito a término fijo (CDT).

Servicios:

Actividades ligadas a los productos facilitando el desarrollo de las operaciones.

- Transferencias y pagos: Pago de servicios públicos, pago de sistemas de salud (EPS, ARL, Pensiones), pago de proveedores y otros recaudos.
- Giros y remesas: Nacionales e internacionales.

En este capítulo conocerá algunos productos y servicios financieros formales, es decir, los ofrecidos por entidades que deben reportar al gobierno todas sus transacciones de forma regular, tales como los establecimientos de crédito, bancarios, corporaciones financieras, compañías y cooperativas financieras.

Productos para ahorrar

1. Cuenta de Ahorro

Las cuentas de ahorro son productos que ofrecen los bancos y las entidades financieras vigiladas, en los que puede guardar su dinero y disponer de sus ahorros en cualquier momento, a través de oficinas, cajeros electrónicos, corresponsales bancarios o comprando con ella en establecimientos comerciales o internet.

En el mercado puede encontrar desde cuentas que sirven exclusivamente para ahorrar y en la mayoría de casos no tienen costos asociados, hasta cuentas de ahorro transaccionales en las que puede disponer de su dinero a través de múltiples canales.



Todos manejamos nuestros recursos de forma distinta, por ello las entidades financieras han desarrollado diferentes tipos de cuentas de ahorro, siéntase libre de preguntar y comparar antes de elegir. Una herramienta que puede ayudarle en esta tarea, es la página web de cada entidad financiera. Otra herramienta que puede ayudarlo en esta tarea es la página web www.yodecidomibanco.com o el simulador de tarifas en la página web www.superfinanciera.gov.co.

¿Qué ventajas tiene al guardar su dinero en una entidad financiera?

- Su dinero está mucho más seguro que en casa.
- Siempre que sea una entidad financiera vigilada, usted tiene derechos como consumidor financiero, entre ellos hacer reclamos y esperar respuesta adecuada a su petición.
- Tiene diferentes canales a su disposición para que pueda acceder a sus recursos tales como página web, audio respuesta, oficinas, Pin Pad, Cajeros Automáticos, Corresponsales bancario entre otros.
- Puede programar pagos automáticos o realizar transferencias.
- Los productos de ahorro cuentan con el seguro de depósitos de Fogafín.



¿Qué es el seguro de depósitos?

Es un derecho que usted tiene por ahorrar en el sistema financiero formal.

Cuando ahorra en un banco, corporación financiera, compañía de financiamiento o tiene sus cesantías en el Fondo Nacional del Ahorro, su dinero está protegido en caso de que alguna de estas entidades quiebre.

Anímese a ahorrar en las entidades inscritas en Fogafín, proteja su dinero y piense en su futuro.

¿Cómo lo adquiero?

Cuando usted adquiere un producto de ahorro, ya sea cuenta de ahorros, cuenta corriente o CDT, automáticamente adquiere el seguro de depósitos.

Para mayor información, consulte **www.fogafin.gov.co.**

La tarjeta débito

La tarjeta débito es una tarjeta plástica que representa el dinero ahorrado en una cuenta de una entidad financiera. Sirve para hacer compras en almacenes, por internet o retirar dinero en cajeros automáticos hasta el monto de lo ahorrado; la tarjeta siempre está a su nombre y sirve para pagar sin necesidad de llevar con usted dinero en efectivo.

Consulte con su entidad si el tipo de cuenta de ahorros que ha elegido cuenta con una tarjeta débito.



¿Dónde se utiliza la Tarjeta Débito?

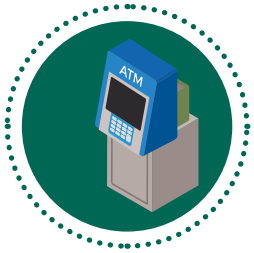
- En los cajeros automáticos.
- En los establecimiento comerciales.
- En las sucursales y corresponsales bancarios.
- Por internet.

La tarjeta débito le permite:

- Realizar retiros de dinero, consultas de saldo, pago de servicios públicos, transferencias de dinero, pago de obligaciones, débito automático para el pago de obligaciones y recarga de celulares, entre otros.
- Pagar sus compras en establecimientos comerciales nacionales e internacionales a través del datafono o compras por internet.
- Disfrutar de descuentos al realizar compras en establecimientos como restaurantes, tiendas de ropa, supermercados, etc.

Recuerde:

- Debe tener dinero en su cuenta al momento de realizar compras o retiros.
- El valor de la compra o retiro será descontado inmediatamente de su cuenta.
- Recibirá con regularidad un estado de cuenta de su institución financiera.
- Puede usar el cajero automático para saber cuál es el saldo de su cuenta, transferir dinero de una cuenta a otra, pagar servicios y hacer depósitos.

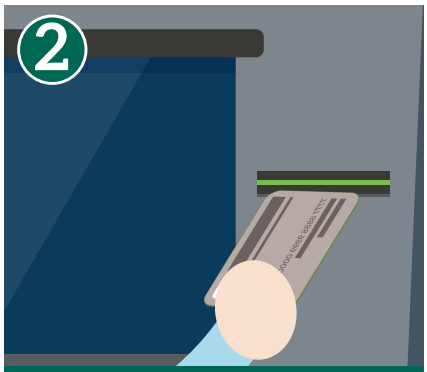


Tenga en cuenta que las operaciones en cajero automático pueden tener un costo asociado y este puede variar dependiendo si usa los cajeros automáticos de su entidad o si usa cajeros pertenecientes a otras instituciones financieras.

¿Cómo se usa la tarjeta débito en el cajero automático?



Revise que no haya objetos extraños en las ranuras del cajero



Inserte su tarjeta con banda magnetica hacia abajo



Espere a que el cajero le dé opciones y elija RETIROS



Escoja la cantidad a retirar. Si es diferente a las opciones, escribala



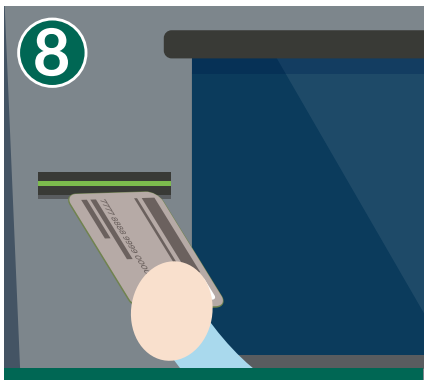
Al escribir su clave personal, cubra el teclado con su mano



El cajero le entrega su dinero a través del dispensador de billetes



Pida que el cajero imprima el recibo. Retire el recibo



Retire su tarjeta cuando termine la transacción



Antes de retirarse, asegúrese de que el cajero ha terminado la transacción

¿Cómo se usa la tarjeta débito en los establecimientos comerciales?





Para que su dinero esté seguro, se usa una Clave de Seguridad o PIN, que es un número que solo usted debe conocer. Su uso es personal, no la apunte en papeles, ni se la cuente a nadie.

Otros productos para ahorrar que ofrece el sistema financiero son:

Cuenta de ahorro programado

Es una cuenta en la que usted deposita dinero de manera programada, con el fin de cumplir una meta específica.

Cuenta de ahorro de trámite simplificado

Usualmente no tienen cuota de manejo ni tarjeta débito asociada y las operaciones y/o transacciones de este producto se realizan a través de un dispositivo móvil (celular). En este producto el saldo máximo que se puede tener es de 8 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV), y solo se pueden realizar retiros mensuales hasta por 3 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV).

Depósito Electrónico

Son depósitos a la vista, diferentes a la cuenta de ahorros y corriente, ofrecidos a personas naturales. Usualmente no tienen cuota de manejo ni tarjeta débito asociada y las operaciones y/o transacciones de este producto se realizan a través de un dispositivo móvil (celular). En este producto el saldo máximo que se puede tener es de 3 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV) y solo se pueden realizar retiros mensuales hasta por 3 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV).

Cuentas de Ahorro Electrónicas

Las Cuentas de Ahorro Electrónicas, son aquellas cuentas especiales dirigidas a las personas pertenecientes al nivel 1 del SISBEN. No tiene cuota de manejo, y tiene un paquete de transacciones básico mensual gratuito.

Cuenta AFC

El objetivo de este producto es incentivar el ahorro a largo plazo con el fin de fomentar adquisición de vivienda.

¿Qué costos debo tener presentes a la hora de abrir cualquier producto de ahorro?

Cuando elija la entidad en la cual desea abrir su cuenta de ahorros, le recomendamos comparar algunos costos asociados al servicio que le ofrecen:

- Número de transacciones sin costo por mes.
- Costos de manejo y administración de la cuenta.
- Costos por giros y transacciones.
- No olvide comparar los costos y beneficios de los distintos productos, tal vez, en su caso particular un depósito electrónico resulte más económico que una cuenta de ahorro tradicional.

Recuerde que en las entidades hay varios servicios sin costo. Compare, reflexione, revise y escoja.

Productos para financiar sus necesidades

1. Tarjeta de Crédito

La tarjeta de crédito es una pequeña pieza rectangular de plástico, que sirve para hacer pagos y retirar efectivo a través de un préstamo.

La Tarjeta de Crédito es una modalidad de financiación, por lo tanto, usted asume la obligación de devolver el monto de dinero que utilice, así como de pagar los intereses, y gastos generados por el crédito.

Si maneja bien su tarjeta usted puede:	Si maneja mal su tarjeta usted se arriesga a:
• Formar un historial crediticio sano, es decir, un buen nombre financiero. • Contar con dinero para enfrentar emergencias o imprevistos. • Pagar sólo la cantidad que gastó con los intereses y gastos pactados, sin sobrecostos por mora.	• Pagar mucho más dinero del que utilizó. • Sobreendeudarse y no poder contar más adelante con crédito para enfrentar emergencias. • Cerrar las puertas a futuras oportunidades de crédito.

No considere su Tarjeta de Crédito como dinero extra, pague más del pago mínimo, evite los avances y procure diferir sus compras a una sola cuota.

¿Cómo se usa la tarjeta de crédito en los establecimientos comerciales?



2. Crédito de Bajo Monto

Es un producto financiero diseñado para quienes no han accedido a un crédito formal debido a sus ingresos, o porque se encuentran en la informalidad. Los Créditos de bajo monto buscan que las personas accedan a oportunidades de financiamiento y puedan realizar transacciones a bajo costo.

¿Qué características tiene?

- La cantidad que le prestan es de máximo dos Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV).
- Tiene una tasa de usura diferente a la de los créditos de consumo.
- Se pueden aplicar metodologías distintas a las tradicionales para el estudio y aprobación de crédito, teniendo en cuenta que las personas no tienen un nivel de ingresos constante ni un historial crediticio. Por esta razón se debe recurrir a la obtención de información en medios alternativos que demuestren hábitos de pago, por ejemplo: los arrendamientos, el pago de los servicios públicos o las tiendas de barrio.
- Después de estudiar sus condiciones, se determina la cantidad de dinero que le pueden prestar y las condiciones de pago.

3. Microcrédito:

Es un producto financiero para apalancar su microempresa. Para acceder a esta línea de financiación debe acercarse a una entidad financiera para conocer las distintas opciones que existen.

La entidad financiera indagará sobre su negocio y la gestión del mismo, así podrá determinar la cantidad de dinero que le puede prestar y las condiciones.

¿Qué características tiene?

- La cantidad a prestar va desde 1 a 120 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).
- El préstamo lo hacen para que pueda fortalecer su negocio, cultivo o microempresa.
- Un Asesor Financiero puede realizar preguntas o visitar su negocio para estudiar sus condiciones actuales y determinar la cantidad de dinero que le pueden prestar y las condiciones de pago.

Tenga en cuenta que esta modalidad de crédito tiene una tasa de usura diferente a la de los créditos de consumo.



Si usted tiene una actividad económica o empresa, tomar un microcrédito es una buena opción para darse a conocer en las entidades financieras.

¿Qué es el historial crediticio?

Es un registro del comportamiento de los créditos que las personas han tomado a lo largo de su vida. No se trata solo de las deudas contraídas con las entidades financieras, también están los registros de los compromisos adquiridos con establecimientos de comercio, como por ejemplo las cuentas de teléfono celular y de televisión por cable.

Esta información es recopilada por las "centrales de riesgo" y es uno de los componentes para evaluar las solicitudes de crédito.

¿Cuál es la permanencia de la información en las centrales de riesgo?

- Si la información es positiva tendrá permanencia indefinida.
- Si la información es negativa, tendrá un tiempo de permanencia de cuatro años como máximo a partir de la fecha en que se ponga al día. Si la mora es inferior a dos años, el registro no podrá exceder el doble de la mora.

¿Le han ofrecido crédito fácil, rápido y barato?

Volantes publicitarios en las calles, páginas web y correos electrónicos son los medios utilizados por prestamistas ilegales para acceder a la información privada de las personas, preferiblemente empleados, amas de casa y pensionados, a quienes les ofrecen créditos baratos, rápidos y sin mayores requisitos, incluso a pesar de estar reportados ante los operadores de bancos de datos. ¡Ojo! Tenga cuidado.

Canales para realizar transacciones

Los canales electrónicos y presenciales son una forma de facilitar la vida y ayudarle a realizar transacciones más cómodamente. Conózcalos y utilice los que más se adapten a sus necesidades:

Cajeros Automáticos:

Dispositivo electrónico que permite realizar transacciones financieras, tales como retiro y depósito de efectivo, consulta de saldos, transferencias, avances de efectivo o pago préstamos, servicios públicos, entre otros.

Corresponsales Bancarios:

Farmacia, supermercado, oficina postal o, incluso, la tienda más cercana a su casa, que presta servicios financieros en representación de entidades financieras.

¿Cuáles son los servicios prestados por los Corresponsales Bancarios?

- Consulta de saldos, depósitos y retiros en efectivo.
- Recaudo y transferencia de fondos.
- Pago de servicios públicos, privados y pago de obligaciones.

Banca Móvil:

Sin importar el teléfono celular que tenga, operador, plan o si tiene "minutos", usted puede acceder a banca móvil, un canal sencillo y útil que le permite consultar saldos y movimientos, realizar transferencias, pagar servicios públicos, créditos y tarjetas de crédito o recargar el saldo de su teléfono celular, entre otros servicios.



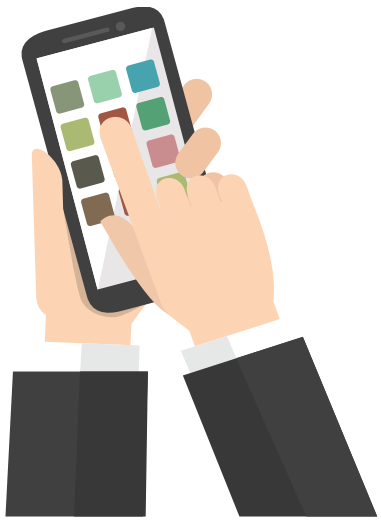


¿Cómo se inscribe en banca móvil a través de la tarjeta SIM?

Se puede inscribir en una sucursal, o desde su teléfono celular, siguiendo estas instrucciones:

1. Tenga a la mano su cédula de ciudadanía.
2. En el menú de su celular entre a la opción "vive tu SIM".
3. Luego seleccione la opción "Mis Bancos".
4. Escoja la opción "Registrar Banco" (o Reg. Banco).
5. Seleccione la entidad con la que desea abrir su cuenta.
6. Seleccione "Apertura" y con cédula en mano, proporcione la información que le soliciten.

Para usar banca móvil desde su tarjeta sim no es necesaria una conexión a internet o plan de datos y en caso de tenerlos no gasta su cupo de minutos, ni de mensajes de texto.



¿Cómo se inscribe en banca móvil a través de la aplicación móvil?

1. Consulte con su entidad financiera si dispone de aplicación móvil y si es así confirme el nombre exacto.

2. Ingrese a la tienda de aplicaciones de su celular (Google Play Store, App Store, Microsoft Store) y busque la aplicación que le han indicado. Verifique que el autor de la app coincida con su banco.

3. Instálela y siga las instrucciones de la aplicación.

Ventajas de usar banca móvil:

- Sus operaciones se realizan con los más altos niveles de seguridad.
- Los trámites son más ágiles, se reducen los costos por transacción y garantizan seguridad, al no portar efectivo.
- Puede consultar saldos, pagar servicios públicos y hacer transferencias a terceros.
- Puede recargar su celular prepago con Banca Móvil.
- Está disponible las 24 horas, los siete días de la semana.

Audiorespuesta:

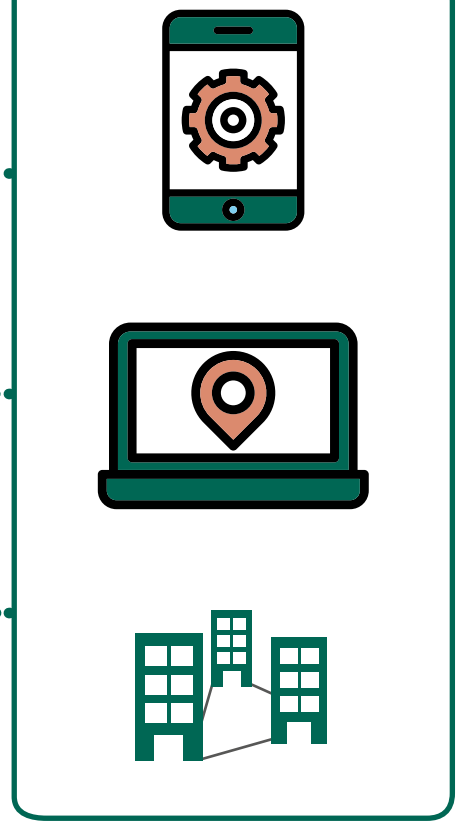
Sistema telefónico que de manera interactiva suministra información y le permite realizar sus transacciones y aclarar dudas e inquietudes respecto a los productos y servicios que adquirió con la entidad financiera, desde cualquier lugar y a cualquier hora del día.

Internet:

Canal a través del cual un consumidor puede consultar su información financiera y realizar transacciones de manera rápida y segura. Está diseñado con el fin de que los consumidores tengan un canal transaccional las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Oficina:

Establecimientos de las distintas entidades financieras para la atención al público de manera presencial. En ellas se pueden realizar casi todo tipo de transacciones además de obtener asesoría personalizada y especializada en temas financieros y operacionales.



Recomendaciones de Seguridad
¡Evita ser una víctima de la delincuencia!

Para utilizar adecuadamente los canales, es necesario estar siempre atento a algunos aspectos de seguridad.



En cajeros automáticos:

Cuando vaya hacer el uso de un cajero automático tenga en cuenta las siguientes recomendaciones

- Antes de utilizar un cajero automático verifique que no se encuentre ningún material extraño pegado en la ranura. En caso de encontrar algo sospechoso repórtelo de inmediato al servicio de atención al cliente de la entidad respectiva.
- Memorice la clave secreta, no la porte ni la escriba en ninguna parte y en lo posible NO la suministre a ninguna persona.
- Cambie la clave de su tarjeta periódicamente, por lo menos una vez al mes.
- Digite la clave personal con precaución y tape el teclado para evitar que pueda ser vista por otras personas, recuerde que es secreta.
- No acepte colaboración de extraños al momento de realizar transacciones con tarjetas.
- Preste atención únicamente a las novedades reportadas a través de la pantalla del cajero automático, las Entidades Financieras nunca las informan a través de avisos o carteles.
- Ante cualquier eventualidad con el cajero o la tarjeta, comuníquese de inmediato con la entidad financiera, tenga siempre a mano el número de emergencias de su banco.
- Si por algún motivo es obligado a salir del cajero automático antes de finalizar la transacción, anule la operación digitando la tecla 'cancelar'.
- Siempre destruya los comprobantes de las operaciones antes de arrojarlos a la basura o si lo prefiere consérvelos en un lugar seguro.



En establecimientos comerciales:

- Al realizar sus pagos, no permita que introduzcan la tarjeta en dispositivos diferentes a datafonos o Pin Pad y nunca la pierda de vista.
- Si su tarjeta es de Chip no permita que se deslice en el datafono por banda magnética.
- Informe a la entidad si observa algún tipo de manipulación anormal de los plásticos. Tenga a mano siempre el número de contacto de su banco.
- Reporte de inmediato la pérdida o hurto de sus tarjetas a su Entidad Financiera y formule la correspondiente denuncia y repórtela a su Entidad Financiera.
- Firme siempre sus tarjetas bancarias.



Por internet

- Para ingresar a la página del banco digite siempre la dirección, nunca entrar a través de enlaces o correos electrónicos.
- Cuando ingrese a la página Web de su portal bancario verifique siempre que el candado que está en la parte superior del navegador este cerrado. Esto significa que está en un sitio seguro.
- Cambie su contraseña de acceso al portal con frecuencia.
- Mantenga actualizado su navegador y sistema operativo.
- Evite realizar operaciones en computadores públicos (bibliotecas, centros comerciales, cafés Internet, etc.) o desde computadores desconocidos o través de redes públicas inalámbricas.
- Recuerde que las entidades financieras nunca solicitan información personal o financiera a sus clientes por medio de correo electrónico.
- Culmine la sesión con las opciones de salida segura que ofrece cada sitio web, tan pronto realice las operaciones o si tiene que retirarse del computador.

Punto de reflexión

¿Debería mejorar mi forma de utilizar los productos y canales financieros? ¿Cómo? (*Te invitamos a responder)*

¿Cómo puedo ser más precavido? (*Te invitamos a responder)*

Gracias



ASOBANCARIA
Construyendo la Confianza y Solidez del sector financiero

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

Superintendencia Financiera de Colombia

Momentos de la venta aplicando la venta consultiva



Creando un ambiente	Herramienta
RELAJADO	Sonríe e invita a tu cliente a tomar asiento. En el 90% de los casos te devolverán una sonrisa.
ESPECIAL	Demuestra interés. Pregunta a la persona ¿cómo se encuentra el día de hoy? Pregunta el nombre de la persona, anótalo y asegúrate de usarlo correctamente en toda la entrevista. Enfócate: Deja de hacer cualquier otra cosa que estés haciendo. Céntrate 100% en la persona, él o ella te lo agradecerán.
CONFIABLE	Di tu nombre y aclárale al cliente que está allí para ayudarle.

Contacto

Guion de etapa de Contacto

Asesor: Sentado en la barra llama al siguiente turno.
Cliente: Atiende el llamado y se acerca buscando la casilla del Asesor.
Asesor: Deja lo que está haciendo y se propone estar 100% enfocado.
Asesor: Se anticipa y saluda primero.
Asesor: Mira a los ojos del cliente y sonríe.
buenos días/tardes/noches.
Cliente: Buenas días/tardes/noches.
Asesor: Por favor tome asiento
¿cómo está el día de hoy?
Cliente: Bien muchas gracias.
Asesor: Mi nombre es XXXXXX voy a atenderle hoy.
Asesor: ¿Cuál es su nombre?
Cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
Asesor: Apunta el nombre del cliente en su agenda. Asesor: Sr Nombre del cliente ¿en qué podemos ayudarle/servirle?
Cliente: Se me perdió mi celular y necesito reponer mi sind card
Asesor: Entiendo, permítame su cédula, vamos a solucionarlo.
Asesor: Mientras consulta la información y tramita la reexpedición de la sind card, el asesor empieza a indagar.

Lista de Chequeo Etapa de Contacto

ANALIZA	SI	NO	Con excelencia
¿Creo un ambiente relajado?			
¿Sonrío al saludar?			
¿Preguntó cómo se encontraba, mostrando interés?			
¿Preguntó el nombre y lo apuntó?			
¿Estuvo enfocado en elcliente?			
¿Dijo su nombre?			

Indagación

El objetivo de esta etapa es identificar necesidades en los clientes.

La habilidad más importante que un asesor comercial debe desarrollar es saber preguntar.

- Clave de éxito:

Desarrolla preguntas de situación y problema



Tipo de preguntas en la Indagación

- Situación. Son preguntas que recogen hechos, información y datos de referencia sobre la situación existente del cliente o prospecto

- Estas preguntas nos permiten tener un panorama general y son como una mirada al bosque completo antes de entrar a ver cada árbol

Tipo de preguntas en la Indagación

- Problemas. Exploran los problemas, dificultades e insatisfacciones en las áreas donde el producto/servicio donde el vendedor puede ayudar

Si no puedes resolver un problema de tu cliente, entonces no hay venta posible. Si destapas problemas que puedes resolver, puedes aportarle valor. Las preguntas de problema son aquellas que basadas en la situación, permiten identificar de manera concreta necesidades no resueltas

Preguntas Abiertas de Situación

1. ¿Cuánto tiempo llevan operando en este mercado?
2. ¿Cuántos empleados tiene la empresa?
3. ¿Cómo están organizados?
4. ¿La empresa está creciendo o estable?
5. ¿Qué_____ (*producto/servicio/solución*) están usando actualmente?
6. ¿Cuál cree qué es su mayor fortaleza? ¿Debilidades?
7. ¿Qué es lo que buscan en una relación con un proveedor?
8. ¿Cuales son sus expectativas o requerimientos para un *producto/servicio* como este?
9. ¿Cuál es su principal prioridad este año? ¿Por qué?
10. ¿En qué están afectando las nuevas tendencias como_____ a su empresa?

11. ¿Qué es lo que sus clientes valoran más de su empresa?

12. ¿Cómo miden el éxito para este tipo de *producto/servicio*?

13. ¿Dónde tienen una ventaja competitiva?

14. ¿Qué le gustaría conocer sobre nosotros?

15. ¿Cómo está su empresa reaccionando a _____ (*nueva tendencia, iniciativa, legislación, etc*)?

16. ¿Dónde ve las principales oportunidades de crecimiento en los próximos años?

17. ¿Hay algún competidor suyo que admire especialmente? ¿Por qué?

18. ¿Cuál cree que son los motivos por los que sus mejores clientes hacen negocio con su empresa?

19. ¿Cuáles son las reclamaciones más frecuentes de sus clientes?

20. ¿Cree que su crecimiento en los próximos años vendrá de los clientes actuales o de nuevos clientes/mercados? ¿De cuáles en concreto?

Preguntas Abiertas de Problemas

21. ¿Están alcanzando sus objetivos?

22. ¿A cuántas personas de su organización impacta este problema? ¿Cuántas personas usan actualmente____(*tu producto/servicio*)?

23. ¿Cuáles son las mayores desventajas de____ (*producto/servicio*) que usan actualmente?

24. ¿Cuál es su mayor obstáculo en cuanto a_____?

25. ¿Ha tratado de solucionar este problema antes?

26. ¿Qué es lo que más le gusta de su proveedor actual? ¿Qué es lo que menos?

27. ¿Bajo qué circunstancias se plantearía un cambio de proveedor?

28. Muchos clientes nos dicen que tienen problemas en las áreas A,B y C. ¿Ustedes también?

29. ¿Qué es lo más frustrante respecto a _____?

30. ¿Qué es lo que está impidiendo que alcancen sus objetivos de (ventas/rentabilidad/retención de personal, etc)?

Diapositiva 10

D1 Danny; 12/02/2020

32. Me gustaría compartir con usted varias ideas que han ayudado enormemente en las áreas A,B y C a nuestros clientes. ¿Son también áreas de preocupación en su caso? ¿Qué otras áreas le preocupan?

33. Si tuviera que escoger solo una iniciativa que mejoraría notablemente su negocio, ¿cuál sería?

34. ¿Puede contarme más sobre este problema?

35. ¿En qué le gustaría mejorar?

36. ¿Cuáles son sus mayores desafíos en cuanto a este tipo de solución/producto/servicio?

37. ¿Qué están haciendo sus competidores que usted también debería estar haciendo ahora mismo?

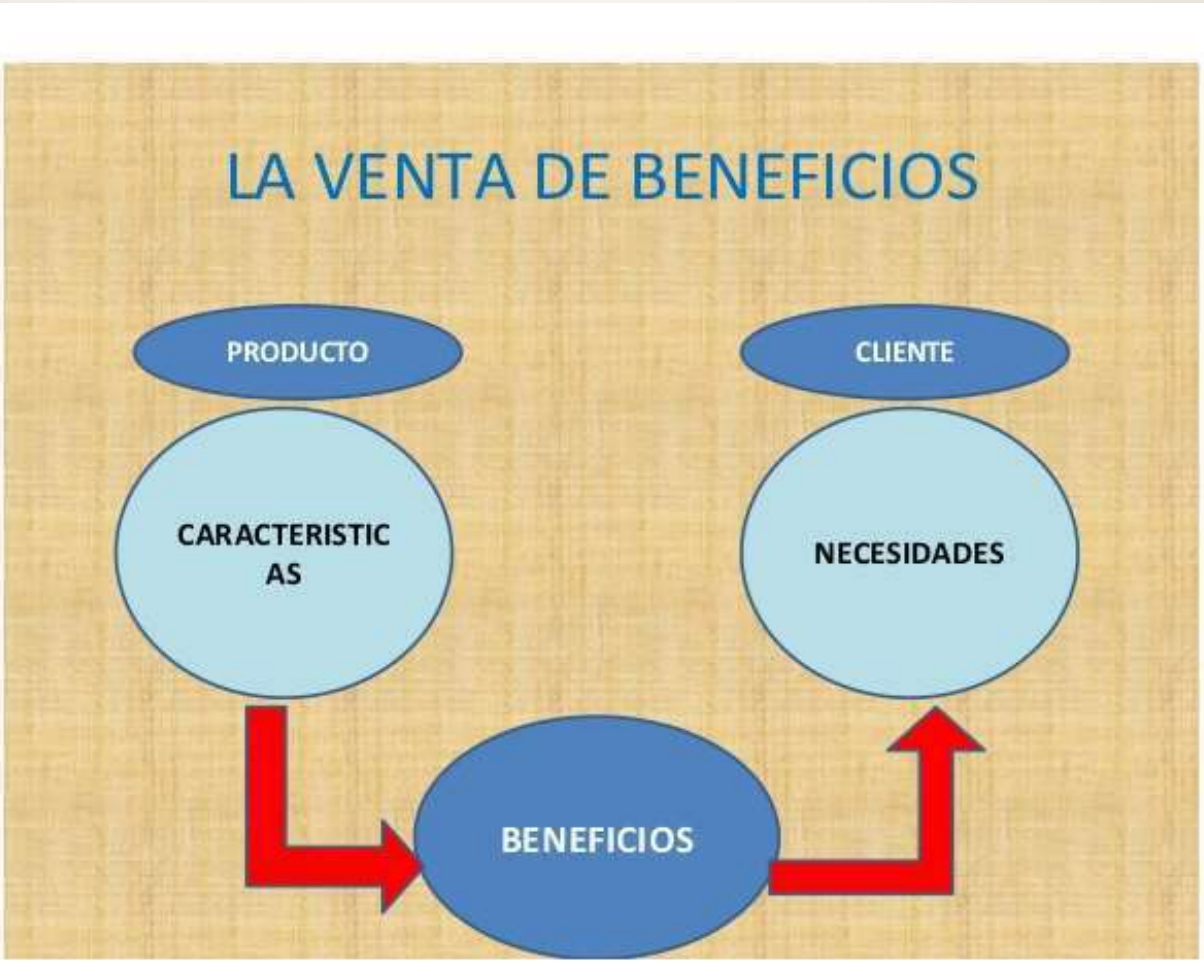
38. ¿Cómo priorizaría sus necesidades actuales?

39. Los clientes que dejan de comprarles, ¿les explican cuál es el motivo?

PRODUCTO /SERVICIO	Beneficio	¿A quién le interesa?	Pregunta Situación	Implicaciones de no usar el producto/ servicio	Pregunta Problema

Etapa de Indagación

ANALIZA	SI	NO	Con excelencia
¿Buscó un pretexto para indagar?			
¿Hizo preguntas coherentes?			
¿Hizo preguntas de situación?			
¿Logró hacer preguntas de problema?			


LA VENTA DE BENEFICIOS
PRODUCTO
CLIENTE
CARACTERISTICAS
NECESIDADES
BENEFICIOS

3. Ventas desde Beneficio

- En esta etapa tienes la oportunidad de Hablar pero el cliente sigue siendo el protagonista.
- Debemos utilizar la información necesaria para que el servicio que vamos a ofrecer sea de calidad

gracias a tu entrenamiento y la experiencia, estaremos en capacidad de decir muchas cosas buenas acerca de los productos y servicios. Sin embargo en esta etapa, el objetivo es demostrar, muy puntualmente, que estamos en capacidad de mejorar la calidad de vida y las circunstancias del cliente.

Para lograrlo tú deberás ser SELECTIVO con lo que dices:

- No todo lo que es importante para tí lo es para el cliente

- Recuerda: Vender es un acto de enfoque en el CLIENTE y en lo que AL CLIENTE LE INTERESA

Venta de Beneficios

¿Ahora entiendes por que es tan importante hacer y saber hacer buenas preguntas?

Sí.

Entre mayor sea la calidad de la información que tengas, más fácil será vender tus beneficios

En esta etapa no solo es vital saber en qué tipo de beneficios centrarse (qué cosas decir), también es fundamental que sepas qué beneficios obviar (qué cosas no decir), esto es así porque algunos aspectos del servicio/producto que pueden parecer un beneficio, podrían en ciertos casos ser todo lo contrario para el cliente.

Características

- Estas describen lo que el producto o servicio es. Las características están relacionadas con los elementos físicos de un producto o servicio. Son observables, fáciles de medir, generales y relacionadas con la naturaleza del producto o servicio.

Ventajas

- Son características de un producto o servicio que lo hacen mejor si se le compara con sus competidores directos.

Beneficios

- A diferencia de las características y las ventajas, los beneficios viven en la percepción del cliente. Por eso DEPENDEN DE CADA CLIENTE La mejor manera de definir un beneficio es: Un beneficio es el uso positivo que un cliente hace de una característica del producto o servicio, y que le ayuda a cubrir una necesidad o deseo específico

Ejercicio

Con HDR Pro podrás disfrutar del más mínimo detalle hasta en las zonas más brillantes de tu televisor. Prepárate para vivir una auténtica experiencia HDR en tu salón. Con una Curvatura de Pantalla 3,000R y un tamaño de 43 pulgadas. Active Crystal Color cambia los LED tradicionales, añadiendo una fuente de luz extra en el LED azul. De esta forma, se consigue unos blancos más puros y un mayor abanico de colores, reduciendo el consumo energético a diferencia de otros televisores. Tiene 2 megapixeles Con 4 veces la resolución Full HD verás cada detalle de la imagen con una gama de color tan precisa que te hará olvidar que estás viendo la televisión. Su elegante marco metálico acentúa todavía más su diseño slim y sofisticado, mientras que su peana le da ese toque necesario para realizar su belleza desde cualquier ángulo.

El procesador Quad Core le da a tu televisor toda la potencia para ejecutar aplicaciones y responder siempre al instante. Y por si fuera poco, tiene Multi-Link Screen con el cual podrás realizar varias tareas a la vez

Ejercicio

Producto/Servicio	Caracteristicas	Ventajas	Beneficios



Negociación

Manejo de Objeciones

Algunas objeciones son sólo respuestas automáticas o simplemente actitudes que los clientes han sido condicionados o programados para decir a los vendedores

Manejo de Objeciones

Cosas como "¿Qué descuento me puede hacer?" o “

¿Cuál es su mejor precio? (cuando aún ni siquiera han analizado seriamente tu propuesta), o

"No quiero que pierda su tiempo porque sencillamente no voy a comprar nada hoy".

Por experiencia normalmente estas objeciones son simplemente fantasmas, y no son realmente cierta



En ocasiones son verdaderos intentos para sacarte de encima

1. «Es demasiado caro»
2. «Realmente no tenemos dinero»
3. «Ya gastamos todo el presupuesto»
4. «Necesito el dinero para otra cosa»
5. «No quiero comprometerme con un contrato»
6. «Ya estamos trabajando con otro proveedor»
7. «Estoy contractualmente obligado a trabajar con un competidor»
8. «Puedo conseguir una versión más económica con otra empresa»
9. «Estoy satisfecho con lo que me ofrece la competencia»
10. «El competidor X dijo que [enunciado falso sobre tu producto]»

11. «No estoy autorizado a efectuar esta compra»
12. «No puedo justificar la compra del producto»
13. «A [el encargado de tomar las decisiones económicas] no le convence el producto»
14. «Estamos atravesando un proceso de reducción de personal/adquisición empresarial»
15. «Tenemos mucho de lo que ocuparnos en este momento»
16. «Soy parte de un grupo de compradores»
17. «Nunca había oído hablar de tu empresa»
18. «Tenemos un excelente rendimiento en esta área»
19. «No tenemos ese problema comercial»
20. «No es importante en este momento»

21. «No comprendo qué me puede ofrecer tu producto»
22. «No entiendo el producto»
23. «Oí quejas sobre tu marca por parte de [empresa]»
24. «No tenemos la capacidad suficiente para implementar el producto»
25. «El producto es muy complicado»
26. «No entiendes mis problemas. Necesito ayuda con Y, no con X»
27. «No comprendes mi actividad comercial»
28. «El producto no cuenta con la característica X, y la necesitamos»
29. «Estamos conformes con nuestra situación actual»
30. «No creo que el producto garantice un ROI satisfactorio»

31. «No es más que una moda pasajera»
32. «El producto no funciona con nuestras opciones actuales»
33. «El producto parece muy bueno, pero ahora no tengo tiempo»
34. «Tu tu tu»
35. «Ahora no tengo tiempo»
36. «No me interesa»
37. «Envíame más información»
38. «Llámame el próximo trimestre»
39. «¿Cómo conseguiste mi información?»
40. «No me caes bien»

Algunos vendedores discuten con los prospectos o los presionan, pero esa no es la manera correcta. Esto no hace más que reforzar la posición de los prospectos y el representante pierde la confianza y empatía que había logrado generar.

En lugar de decirles a los prospectos que están equivocados, ayúdalos a llegar a otra conclusión por su cuenta; y si no logras persuadirlos, sabrás que no son los clientes indicados para tu empresa

Ayudas en web

- https://blog.hubspot.es/sales/manejo-de-objeciones-ventas
- https://neetwork.com/objeciones-de-ventas/

Cierre



- Esta etapa es donde se concreta la negociación.
- Es donde el cliente pasa a la acción



Si has hecho correctamente las etapas anteriores, y no existe una condición válida para no comprar, el cierre será una consecuencia directa de tu gestión.

- En ventas las personas han buscado siempre encontrar un truco mágico, una palabra o gesto, que produzca una reacción inmediata en el cliente y le haga firmar.
- Tal cosa no existe

Tú cerraras la venta solo si has sido cuidadoso, cada etapa anterior paso a paso y por supuesto si eres capaz de determinar el momento de "asumir el cierre"



El objetivo más importante en esta etapa es concluir con un "resultado"



Pasos	Herramienta
Convencerse a sí mismo	Las personas creerán en los productos que vendes en el mismo grado en que tú creas en ellos. Debes estar convencido en el momento del cierre, de que la solución que ofreces es buena para el cliente
Leer las señales	Un cierre anticipado puede dañar la venta. Después de presentar los beneficios y manejar las objeciones debes estar alerta a alguna de las siguientes señales 1. Silencio: Cuando el cliente hace una pausa superior a dos segundos. 2. Una afirmación positiva sobre el producto 3. Cuando el cliente da "círculos" en el mismo punto y no se define. 4. Cuando el cliente parece haber comprendido su punto y dice ok, entiendo, o me parece bien



Haga

AHA



ASUMIR: No pregunto al cliente si está de acuerdo en comprar. Doy por hecho que tenemos un acuerdo aunque no sea así al final.

HABLAR: Hablo de lo bien que le va a ir al cliente con nuestro producto/servicio

ACTUAR: Hago movimientos físicos que conduzcan a cerrar el trato sin anunciarlos. Saco el contrato, le paso un lapicero para firmar, pongo la orden de producto sobre la mesa frente al cliente

Cierre la venta, cierre la boca – Jorge Martínez entrenador de ventas
El cierre es una actitud mental, es una actitud de vida

El vendedor siempre debe Tener una actitud positiva

El cliente ya quiere hacer un acuerdo
Señales de compra o cierre
Señales verbales: listo, ok, firmo, saca la chequera, habla bien del producto, el servicio que usted me ofrece cumple, habla bien de la empresa, habla bien del vendedor/ asesor

Señales no verbales: suelta los brazos, mira a los ojos, sonríe, hace movimientos positivos, asienta la cabeza, toca la billetera

DESDE 1:18 A 1:45

El 70 % de nuestros clientes requieren SEGUIMIENTO



Gran parte del éxito, dependerá de que tan hábil seas para hacer dicho seguimiento.
Si tú simplemente no cumples llamando al cliente o visitándole cuando correspondía,
bajarás considerablemente tus probabilidades de vender.
En otras palabras, habrás perdido el esfuerzo que has hecho hasta ese punto

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
- Código del Programa de Formación:121202
- Nombre del Proyecto Asesoría comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto A-6 Ejecutar la política comercial y de crédito institucional en la asesoría comercial y financiera.
- Competencia: 210301002 Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 272948 – Aplicar la política comercial y de crédito de acuerdo con los procedimientos de las entidades financieras.
- Duración de la Guía: 20 horas trabajo directo y 8 horas de trabajo autónomo

2. PRESENTACIÓN

Aplicación de la política de crédito



Imagen No.1

Cuando se piensa en la palabra crédito se cree que es pago de intereses, cuotas y dinero mal invertido, debido a todo lo que se escucha alrededor sobre dicho tema; pero en realidad éste va mucho más allá, teniendo en cuenta que impacta directamente al cliente económicamente hablando.

Se debe tener presente que un asesor comercial está en la obligación de otorgar al cliente el producto que más se ajusta a sus características y necesidades, más aún si hablamos de endeudamiento, basado siempre en las buenas prácticas.

Con lo anteriormente expuesto mi querido aprendiz, debe continuar desarrollando las habilidades que lo conduzcan a la efectividad en su desempeño laboral, para así brindar satisfacción al cliente.

No olvide que en su profesión debe primar la ética, así se minimiza el riesgo de un posible fraude financiero; es por esto que es indispensable conocer y entender la importancia de su proceso de formación en el SENA, el cual es integral y le permitirá adquirir competencias y habilidades

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión inicial.



Imagen No. 2

"Quienes opinan que el dinero todo lo puede sin duda están dispuestos a todo por dinero"

E. Pierre Beauchene

La mayoría de los seres humanos tienen sueños por cumplir en la vida, comprar una casa o un carro, viajar, estudiar, tener una familia, entre otros, es parte del mismo desarrollo del ser; en su cargo como asesor comercial usted juega un papel muy importante en el cumplimiento de dichos sueños. Al otorgar créditos a los clientes, es indispensable la agilidad, la calidad del trabajo, la eficiencia y eficacia, todo esto con el fin de prestar un buen servicio según las políticas de la entidad.

Actividad 1 FORO

Respetado Aprendiz, observe la imagen anterior, articúlela con la frase que se encuentra enseguida de ésta y responda el Foro las siguientes preguntas:

https://handsonbanking.org/es/resources/que-es-el-credito/ puedes reforzar mediante el siguiente video

1. ¿Cual es la importancia de un crédito? Socialícelo con su grupo.
2. ¿Considera que al otorgar créditos a los clientes resulta en beneficio en la sociedad? ¿Por qué? Socialícelo con su grupo.
3. ¿Al otorgar un crédito cree que se deben seguir normas y políticas?, ¿Por qué? Socialícelo con el grupo.

Punto 2

Algunas personas consideran que la única forma de comprar una casa, un carro, estudiar y viajar es solicitando un crédito a una entidad financiera, ya que es difícil ahorrar una cantidad de dinero en corto tiempo o simplemente no poseen la cultura del ahorro.



Imagen No 3

Observe la imagen anterior y lea los siguientes blog responda las siguientes preguntas:
https://www.importancia.org/credito.php#:~:text=El%20cr%C3%A9dito%20es%20importante%20porque,alg%C3%BAn%20tipo%20de%20inversi%C3%B3n%2C%20etc.&text=Para%20los%20bancos%2C%20el%20cr%C3%A9dito,benefician%20a%20la%20propia%20entidad.

https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/economico/el-credito-tiene-un-impacto-positivo-en-la-felicidad-495819.html
¿Qué impacto tienen los productos de Crédito en la sociedad?

¿Considera que la única forma de adquirir bienes y servicios es a través de un crédito? Luego socialícelo con su grupo e instructor.
Duración: 4 horas presenciales / 2 trabajo autónomo

Estrategia (Didácticas activas):
Trabajo Colaborativo

- Trabajo autónomo
- Debate
- Foro

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Apreciado aprendiz es momento de contextualizar los conocimientos necesarios sobre la importancia de las políticas de crédito, para esto es indispensable desarrollar todas las competencias de su área técnica, así como de las transversales. Sin duda esto le permitirá dar cumplimiento al objetivo de su proyecto formativo "Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente"
La intención de la guía es que identifique las políticas y normas para otorgar un crédito en el Sistema Financiero colombiano, así comprenderá su importancia en la sociedad.

Actividad 2 Contextualización Políticas de Crédito

Actividad 2.1 Foro de contextualización

De acuerdo con el conocimiento que tiene del sector financiero y a su experiencia personal, responda al foro en la plataforma territorium, las siguientes preguntas individualmente:

1. ¿Qué conoce sobre la política de crédito del sector financiero colombiano?,
2. ¿Qué tipo de operaciones regulan la política de crédito?,
3. ¿Es importante basarse en la política de crédito al momento de otorgar un producto financiero a un cliente? ¿Por qué?

Actividad 2.2 Mapa mental contextualización

¿Qué es un mapa mental y cómo se elabora?
Apóyate en estos conceptos en la página de lucid chart

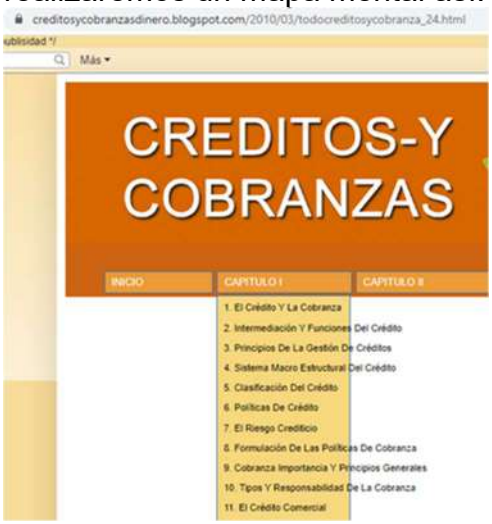
https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-mapa-mental#:~:text=Un%20mapa%20mental%20es%20un,organizar%20informaci%C3%B3n%20de%20manera%20espontanea.

Un mapa mental es una representación espontánea de pensamientos que se ramifica desde un concepto central. La organización visual del diagrama fomenta la tormenta de ideas, la toma de notas efectiva, una retención mayor y una presentación impactante. Los mapas mentales pueden ser simples o elaborados y dibujarse a mano o en una computadora. En función de tus propósitos y tu tiempo, el mapa mental puede incluir elementos significativos y creativos, como imágenes, dibujos, líneas curvas de grosor variable y múltiples colores

Estimado aprendiz, de acuerdo con la lectura del siguiente Blog

https://creditosycobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html

realizaremos un mapa mental así:



Leer, interiorizar, analizar e interpretar el capítulo 1 del blog, tener en cuenta que este Blog es mexicano, este país tiene políticas muy similares que Colombia, pero con cambios en algunos conceptos

los puntos para trabajar del Blog son:

1- el crédito y la cobranza, 2- intermediación y funciones del crédito, 3- Principios de la gestión de créditos, 4- sistema macro estructural del crédito- fuentes externas, las fuentes internas consultar las de Colombia (SFC, BRC, Bancos, corporaciones y cooperativas

financieras, compañías de financiamiento comercial), el punto 5 no tomar del blog, consultar la Clasificación del crédito en Colombia (Comercial, consumo, vivienda y microcrédito) 6- políticas de crédito, 7- el riesgo de crédito, 8- formulación de políticas de cobranza, 9- cobranza importancia y principios , 10- tipos y responsabilidad de la cobranza, 11- el crédito comercial. Compártalo con su instructor y grupo

Actividad 3 Políticas de crédito Bansena

LEY 546 DE 1999

Llamada en el sector financiero y bancario como la ley de vivienda, desde 1999 esta ley ha permitido mantener un control sobre financiación de vivienda en Colombia

Por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuáles debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especilizado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiacion, se dictan medidas relacionadas con los impuestos y otros costos vinculados a la construccion y negociacion de vivienda y se expiden otras disposiciones

Esta ley establece las normas generales y señala los criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado de financiación de vivienda individual a largo plazo, ligado al índice de precios al consumidor y para determinar condiciones especiales para la vivienda de interés social urbana y rural**.**

Realice la apropiación del material de apoyo política de crédito y pólizas Bansena y analice los siguientes casos:

Caso 1
La señora Lucia Peña es pensionada hace 2 años, devengando un valor de $ 4.890.000 pesos, deducciones de pensión solo salud, (los de ley) a sus 59 años recién cumplidos desea solicitar un crédito para pagarle un viaje a Europa a su nieto David, el cual tiene un precio de $20.000.000 de pesos. Usted como asesor comercial del banco Bansena tiene unas políticas definidas, de pago como son la edad, capacidad y otras para otorgar productos de crédito. Doña Lucia es una cliente fiel de 15 años de antigüedad y le ofrece una remuneración económica a cambio del trámite de crédito.
Analice la solicitud con una tasa nominal anual del 15,50% NA a 24 cuotas
Datos adicionales en centrales de información:
Acierta: 651; registra 1 mora de 30 días hace 4 meses con Banco Avvillas; al día con Banco Popular; crédito vigente con Avvillas cuota mensual $650.000; crédito vigente con Banco Popular cuota de $850.000.

Caso 2
El señor Pedro Ruiz de 48 años de edad y su esposa de 45 años, persona Naturales, asalariados con contrato a término indefinido, le presenta a usted como Asesor Comercial de BANCOSENA una solicitud de crédito de vivienda por valor de $ 82.000.000, el valor de la casa es 118 Millones , el cliente le solicita adicional un crédito de libre inversión a un plazo de 48 meses para completar la cuota inicial de la casa por valor de $10.000.000, en la entrevista inicial cliente informo haber tenido una mora de 30 días con el Banco Popular. Ingresos conjuntos $ 2.750.000; deducciones de nómina conjuntos $220.000
Analice la solicitud con una tasa nominal anual del 10% NA a 180 cuotas
Datos adicionales en centrales de información:
Acierta: 710 y 685 respectivamente; titular 1 registra una mora de 30 días hace 12 meses con Banco Popular; titular 2 al día con Bancolombia; titular 1 crédito vigente con Popular cuota mensual $150.000; titular 2 crédito vigente con Bancolombia cuota de $241.000.
De forma individual analice los casos anteriores y según las políticas de crédito y Pólizas Bansena para el otorgamiento de productos del Activo responda las siguientes preguntas:
¿Puede el cliente acceder al producto solicitado? Justifique de acuerdo con políticas Bansena
¿Usted como asesor comercial qué alternativas le brindaría con el fin de prestar el servicio según las políticas de la entidad?
¿En el supuesto de aprobación de las solicitudes que garantías exigiría de acuerdo con políticas?, argumente en un trabajo escrito cuál sería la posible solución para que el cliente quede satisfecho.
Luego socialícelo con el grupo e instructor
Duración: 4 horas presenciales / trabajo autónomo

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)
Realice la revisión de los siguientes videos en You tuve

https://www.youtube.com/watch?v=07DAKQU7SG4

Video microfinanzas FMBBVA
https://www.youtube.com/watch?v=hOZ_3sNXLMk

video microfinanzas UNED
https://www.youtube.com/watch?v=zL_yHzpGB8g

Realice la lectura de las microfinanzas reseña hacia un mundo sin pobreza

IDENTIFICACIÓN DE LAS MICROFINANZAS
PRESENTACION
Estimado Aprendiz SENA durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje “Microfinanzas” usted adquirirá los conocimientos necesarios para realizar una sesión educativa orientada a identificar los temas de microfinanzas, conocer sus componentes y su marco regulador; al igual que el concepto de microempresa y sus características, el microcrédito como producto estrella de las microfinanzas, sus ventajas y desventajas y la compresión del marco legal.

Para el desarrollo de las evidencias propuestas, usted deberá revisar el material de formación “microfinanzas, microempresas, microcrédito” y el material de apoyo (documentos anexos, enlaces externos, entre otros). Recuerde que el desarrollo de las evidencias debe ser enviado oportunamente y a través de los enlaces establecidos para tal fin. En caso de presentar informes escritos, es indispensable hacer uso de las fuentes bibliográficas, realizar las correspondientes referencias y citas de autores según normas APA.

FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades Individual de reflexión inicial Individual

Responda al foro 1 las siguientes preguntas, con sus propias palabras de acuerdo a los interiorizado en la competencia de Formalizar

- ¿Qué es un microcrédito? En sus propias palabras de conceptualización
- ¿Conoce instituciones financieras que le permita acceder a microcréditos?
- ¿Conoce los destinos de los microcréditos?

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje. Grupal

Evidencia trabajo escrito parte 1 “Programas de microcrédito”

Lea el siguiente caso y comparta su opinión teniendo en cuenta las preguntas:

Doña María es conocida dentro de la comunidad del barrio como una mujer emprendedora, trabajadora e independiente, que ha creado su negocio de comidas para mantener a su familia y educar a sus hijos. Este negocio fue producto de su habilidad para realizar diversos platos típicos que forman parte de la herencia familiar y que, al tener la necesidad de obtener su sustento, después de una separación, empezó a vender a sus vecinos y

trabajadores del barrio comidas que fueron siendo aceptadas por su deliciosa preparación, diversidad y bajos precios.

Con el paso del tiempo, doña María ha pensado en fortalecer y mejorar su negocio, para lo cual requiere de un apoyo financiero que le permita comprar equipos, elementos de cocina y adecuar sus instalaciones. Sin embargo, doña María tiene un problema, no cuenta con bienes suficientes para tener un respaldo de sus deudas en un banco o entidad financiera. Ella se ha enterado que existen unos programas especiales que empiezan a ofrecerse en estas entidades para personas de escasos recursos y desea averiguar de qué se tratan esos servicios y sus condiciones, con el ánimo de solucionar su problema de crecimiento y mejoramiento de su negocio.

- ¿Conoce usted en qué consisten los programas de microcrédito para ofrecerle a Doña María?
- ¿Conoce usted en qué consisten los programas incentivos al microcrédito? Explíquelos e identifique los objetivos y metodologías
- ¿Qué hace la banca de las oportunidades?
- Usted como asesor Micro-Sena, desarrolle tres estrategias de inclusión financiera

Actividades de transferencia del conocimiento. Grupal

Evidencia trabajo escrito parte 2 Conceptos básicos de microfinanzas

Su nuevo reto como asistente de la entidad financiera Micro-Sena, para la cual trabaja hace poco, es explicar a las personas que solicitan ayuda financiera en qué consisten las microfinanzas. Para esto, realice un mapa conceptual donde evidencie la interpretación sobre las microfinanzas, microempresa y microcrédito, sus aspectos y marco regulador.

Nota: el mapa conceptual lo puede hacer en Word, PowerPoint o utilizar la herramienta Cmap tools, la cual puede descargar gratis de internet.

Conceptos Interpretación y contextualización de la norma, enlaces de apoyo
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0546_1999.html
https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/18544/dPrint/1/c/0
https://credifamilia.com/descargas/frech/Ley-546-de-1999.pdf
https://www.youtube.com/watch?v=OZ6mrmSYNk8

Ambiente Requerido: Ambientes en Centro de Formación o móvil, dotado de equipos de cómputo, aplicativos, recursos de papelería, marcadores, borradores, y herramientas ofimáticas para el desarrollo de la formación de acuerdo con la región (urbana o rural).

Materiales: Memoria USB. - Marcador permanente, borrables y resaltador. Folder, carpeta y ganchos legajadores. - Saca Ganchos, cosedora, gancho clip y mariposa. - Perforadora. - Esferos. - Tijera común, cartulina. - Block papel rayado. - Sacapuntas, borrador y regla.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Saberes relacionados con políticas de crédito del sector financiero** **Evidencias de Desempeño:** **Análisis de casos pollitas de crédito** **Evidencias de Producto:** **Construcción de políticas para Bansena**	**Interpreta y aplica las políticas de crédito** **Desarrolla procesos de análisis de casos de créditos**	**Cuestionario; preguntas abiertas** **Análisis de casos** **Juego de roles**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Estimado aprendiz te invito a que consulte e interiorices los siguientes Glosarios de términos financieros y bancarios de la Webs

https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/Glosario-de-Te%CC%81rminos-Financieros-2016.pdf

https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf

https://www.lahipotecaria.com/colombia/wp-content/uploads/2014/10/Glosario-terminos-Financieros.pdf

https://www.acreditservices.net/inicio/glosario-financiero/

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Imagen No.1: Dinero. Recuperada el 1 de abril de 2016 de http://www.ahorrahoy.com/wp-content/uploads/2008/08/credito-bancario-para-hipoteca.jpg

Imagen No.2: Balanza casa vs pesos. Recuperada el 1 de abril de 2016 de http://www.mejor-credito.es/wp-content/uploads/2010/07/mejor-credito1.jpg

Imagen No.3: Cerdo mal herido. Recuperada el 1 de abril de 2016 de http://www.ciudaris.com/blog/wp-content/uploads/malos-h%C3%A1bitos-financieros-6.jpg

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Danny Collazos**	**Instructor Técnico**	**Centro de comercio y servicios**	**01/09/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Danny Collazos	Instructor Técnico	Centro de comercio y servicios	Julio 2023	Actualización formato guía version 2

POLITICA DE CREDITO

BANSENA

1 OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo el análisis de las Solicitudes de crédito, y la decisión que corresponda de acuerdo con el nivel de riesgo y la normatividad legal, respetando las políticas definidas

NORMAS

Bansena podrá otorgar créditos a las tasas de interés fijas o variables en términos de porcentaje efectivo anual.

La Organización dará por vencido el plazo de la obligación, en caso de comprobar falsedad en los datos suministrados por el deudor y cuando el destino de la inversión se modifique sin autorización escrita previa

Porcentaje de Endeudamiento: El porcentaje de endeudamiento del solicitante o codeudor persona natural no debe superar en general incluyendo el crédito que se está tramitando:

Cliente del Banco	% de endeudamiento hasta
Máximo	60%

CLASIFICACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITOS

CLASE	LINEA
Consumo	Educación Libre inversión Vehículo Turismo Libranza
Vivienda	Vivienda en pesos Vivienda VIS

DOCUMENTACIÓN

La asesoría y la recepción de la solicitud junto con la documentación que la soporta, se deben realizar en la oficina donde el Solicitante resida.

Documentos Base

DOCUMENTOS
Solicitud productos Financieros Bansena
Consulta de centrales de riesgo
Solicitud de Seguro Vida

Documentos que deben presentar el deudor y codeudores para el Estudio del Crédito

ASALARIADO

DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
Carta Laboral	No superior a 60 días de expedición, donde se especifique cargo, antigüedad, remuneración, Tipo de Contrato
Desprendibles de Pago	Fotocopia de los desprendibles de pago de los dos últimos meses.
Otros Ingresos	Deberán ser sustentados de la siguiente manera:
Arrendamientos	Fotocopias legibles de los contratos y certificado de tradición del inmueble arrendado, expedido con anterioridad no superior a 30 días.
Honorarios	La certificación será expedida por la empresa contratante describiendo el tipo de labor, la periodicidad de los ingresos y el valor bruto pagado en cada desembolso y
Extractos Bancarios	Fotocopias legibles de extractos bancarios de los últimos tres meses.

PENSIONADOS

DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
Desprendibles de Pago	Fotocopia de los desprendibles de pago de los dos últimos meses.

INDEPENDIENTES

DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
Declaración de Renta	Fotocopia de la declaración de renta de dos últimos años. Si aplica
Extractos Bancarios	Fotocopias de extractos bancarios de los últimos tres meses,
Cámara de Comercio	Registro de Cámara de Comercio cuando aplique, expedida con anterioridad no superior a 30 días.
Balance General y Estado de Resultados	Del cierre fiscal del año anterior con sus respectivas notas si aplica.
	Con fecha de corte reciente firmado por el representante legal y el contador público si aplica.
Arrendamientos	Deberá presentar fotocopias legibles de los contratos y certificado de tradición del inmueble arrendado, expedido con anterioridad no superior a 30 días.
Honorarios	La certificación será expedida por la empresa contratante describiendo el tipo de labor, la periodicidad de los ingresos y el valor bruto pagado en cada desembolso.

VERIFICACIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

- Los documentos de las Solicitudes de Crédito, deben ser revisados por el Analista de crédito

- El Asesor Comercial revisa la idoneidad de los documentos que le son entregados físicamente y para ello tendrán en cuenta la información suministrada por el cliente en la solicitud productos. La información debe ser consistente.

- La verificación se realizará al 100% de las solicitudes de crédito vía telefónica.

  - Si la información suministrada como soporte de ingresos no se puede verificar, **el crédito será negado**

Adicionalmente se debe prestar atención a las posibles Señales de Alerta para evitar el Lavado de Activos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Datos proporcionados insuficientes, falsos o sospechosos.
- Renuncia del deudor a proporcionar cualquier dato solicitado para la identificación apropiada.

La verificación de los datos debe realizarse a través de teléfonos fijos o celulares.

Análisis de Solicitudes de Crédito Persona Natural

El Analista de Créditos debe efectuar el análisis crediticio a través de la herramienta **Analizador de créditos**. Los valores que se van a registrar objeto del cálculo, deben ser los que están debidamente soportados y confirmados. A los codeudores también se les debe realizar análisis crediticio para determinar la capacidad de pago y la posibilidad de atender adecuadamente la nueva obligación.

ANÁLISIS Y CONDICIONES DE OTORGAMIENTO

Ningún colaborador del Banco está autorizado para entregar o divulgar información de la Central de Riesgo al solicitante. Ni argumentar el reporte de la Central de riesgo como motivo de negación de un crédito.

Toda solicitud de crédito (Titular y codeudor), cualquiera sea su monto, debe incluir para su análisis la consulta a la Central de riesgo Datacrédito con su correspondiente score genérico de riesgo, Acierta

Para solicitudes < o = 10 MM: Consulta de comportamiento crediticio y score de crédito a Datacrédito

Para solicitudes > 10 MM: Consulta de comportamiento crediticio y score de crédito a Datacrédito y TRANSUNION

Si el solicitante o los codeudores presentan mora en alguna de sus obligaciones con otras entidades debe anexar el respectivo Paz y Salvo.

El Reporte de la Central de información tanto para el Solicitante como para sus codeudores debe ser satisfactorio, así:

- ✓ Comportamiento Actual: Sin mora vigente (cero días) en los sectores financiero, asegurador, solidario, real, telecomunicaciones y como codeudor.

- ✓ No se deben tener en cuenta para el análisis moras históricas por telecomunicaciones.

- ✓ Comportamiento histórico se acepta hasta 2 moras de 30 días y/o una de 60 en los últimos 12 meses

- ✓ Sólo se aprobarán créditos a deudores con:

  Calificaciones A en operaciones vigentes y en el último trimestre reportado.

  Calificaciones B en operaciones de consumo o hipotecarias vigentes o en el último trimestre y que no presenten moras en el último mes reportado son sujetos de crédito. Deberán presentar paz y salvo de la obligación o certificado al día

  No se aprobará un crédito nuevo a un deudor con calificación superior a B.

- ✓ No se aprobará un crédito nuevo a un solicitante con operaciones reestructuradas vigentes en el sector financiero.

- ✓ No se aprobará un crédito nuevo a un solicitante con crédito castigado no recuperado.

- ✓ Solo se admiten solicitantes con crédito castigado y recuperado sin han transcurrido 12 meses después del último pago

- ✓ No se aprobara un crédito nuevo a un solicitante con cuentas embargadas o canceladas por mal manejo (vigentes o cerradas)

- ✓ No se aprobara un crédito nuevo a un solicitante con tarjetas de crédito canceladas por mal manejo

Para que un crédito sea viable, desde el aspecto consulta a la central de riesgo debe tener como mínimo los siguientes puntajes:

- ✓ Puntaje Acierta mayor o igual a **650** puntos

Solicitantes sin puntaje Acierta serán analizados si se presenta un codeudor

CONSIDERACIONES	OBSERVACIONES
Solicitantes Sin Puntaje Acierta	Solo para las operaciones menores a $10 millones

INGRESOS	REVISION
Salario	El valor certificado en la carta laboral como salario básico, siempre y cuando esté sustentado en los comprobantes de pago.
Otros Componentes	Recargos, horas extras, comisiones se toman según lo certificado y como un promedio de los últimos meses según los comprobantes. En el caso de que reciba bonos de alimentación, gasolina, estos se pueden tomar si están incluidos en la certificación de ingresos de la empresa como sueldo
Extractos Bancarios	Promedio de las consignaciones y notas crédito de los extractos suministrados
Honorarios	Certificado expedido por la parte contratante relacionando el tipo de contrato o copia del contrato vigente.
Arrendamientos	Considerar el 100% del canon si el contrato está a nombre del deudor.
Pensión	En el caso de aplicar, se toma el ingreso bruto promedio registrado en el comprobante de pago de los dos últimos meses.
Otros Ingresos	Ingresos adicionales debidamente soportados.
Declaración de Renta	Independiente Declarante No Obligado a Llevar Contabilidad-Remitirse casilla 39. Total Ingresos Recibidos
EGRESOS	Considerar en el cálculo de egresos solamente la deuda soportada en centrales de información, seguros asociados al crédito y comprobantes de nómina en el caso de asalariado
Deducciones de Nomina	Todos los descuentos correspondientes a (salud, pensión, fondos de empleados, cooperativas, casinos, libranzas, embargos, créditos y cualquier concepto registrado en el volante de nomina).
Obligaciones Financieras	Cargar a los compromisos financieros un porcentaje del 50 % de Cupos Rotatorios y Tarjetas de Crédito según volumen, diferido a 36 meses a tasa máxima usura
Cuota Nueva Obligación	Incluye: -Cuota mensual de la nueva obligación -Seguro todo riesgo vehículo: Valor estimado de prima mensual de seguros para la línea vehículo u otra garantizada con prendas sobre vehículo.
	-Seguro todo riesgo inmueble: Valor estimado de prima mensual de seguros para la línea vivienda u otra garantizada con hipoteca sobre inmueble.
	-Seguro de vida de la nueva obligación

RESULTADO DEL MODELO DE PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO (SCORING CREDITICIO)

El modelo de Probabilidad de Incumplimiento solo aplica para titulares Persona Natural.

Cada vez que se cambie las condiciones del crédito (estado financiero), es necesario generar nuevamente el modelo.

Dado que el modelo de probabilidad de incumplimiento, es diseñado sobre información histórica del comportamiento de los deudores, información sociodemográfica ofrece resultados cuantitativos sobre el nivel de riesgo crediticio del solicitante; sin embargo el uso del Scoring no exime a los Analistas de Crédito y Coordinadores de Otorgamiento de su responsabilidad sobre la decisión tomada para cada crédito.
El Scoring crediticio de Persona Natural Vigente genera una decisión sugerida (Recomendar, Rechazar, Revisión).
La decisión sugerida tiene una calificación asignada la cual corresponde a Recomendar AA, Rechazar BB y Revisar A.

El modelo arroja una calificación de originación (Calificación al momento del desembolso).

CALIFICACIÓN DE ORIGINACIÓN

La calificación de originación o calificación al momento del desembolso aplica para los créditos de consumo.

Esta calificación es asignada al momento de aprobación del crédito, está soportada por el Modelo de otorgamiento de la entidad y sirve como base para las provisiones a constituir.

La calificación de originación refleja la capacidad de pago, el comportamiento crediticio del deudor, es reportada a la Central de Riesgo y se mantiene hasta el primer reporte posterior trimestral de endeudamiento (Marzo, junio, septiembre, diciembre). A partir de este momento el crédito será calificado por el modelo de referencia.

GARANTÍAS

La constitución de garantías a favor de Bansena, se debe realizar de acuerdo con los montos de endeudamiento total del solicitante, los cuales se consideran de la siguiente manera:

Garantías Persona Natural

Monto	Garantía Exigida
Hasta $20MM	Solo firma en Pagare
> $20MM a $40MM	Firma pagare deudor y Codeudor o Garantía Idónea
> $40MM	Firma pagare deudor y Garantía Idónea

VIGENCIA DE LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Antes de realizar el desembolso/activación del crédito se debe verificar que la diferencia de días entre la aprobación y la fecha de desembolso no sea superior a:

Créditos de vivienda: Seis (6) meses

Crédito de libre inversión dos (2) meses

Crédito de libre inversión con garantía: tres (3) meses

Créditos de vehículos: tres (3) meses

Otros créditos: Dos (2) meses

SEGURO VIDA BANSENA

OBJETIVO

Dar a conocer los requisitos de asegurabilidad definidos por Bansena para aceptar el ingreso a la Póliza Vida para clientes con créditos desembolsados, así como las coberturas y el proceso de reclamaciones en caso de muerte o incapacidad total o permanente del Deudor.

DESCRIPCIÓN

Términos y Definiciones

- **Asegurado:** Persona Natural que presenta una solicitud para acceder a un crédito otorgado.
- **Solicitud de Seguro Vida:** Formato interno de la Compañía de Seguros el cual es diligenciado por el deudor y en el que declara el estado de salud.
- **Endeudamiento:** Es la sumatoria de los saldos de créditos vigentes (cúmulos) que tenga el Deudor incrementado con el valor del nuevo crédito.
- **Incapacidad Total y Permanente:** Pérdida permanente e irreversible del cincuenta por ciento (50%) o más de la capacidad laboral en la profesión u oficio habituales del asociado durante toda su vida.
- **Póliza de Vida:** Con el fin de proteger todas las operaciones de créditos otorgados a los deudores de Bansena contra los riesgos de muerte por cualquier causa e incapacidad total y permanente, la Organización contrató con una compañía de Seguros legalmente constituida en Colombia una protección cuyas coberturas y amparos se encuentran consignadas en una póliza denominada Póliza de Vida

Generalidades

Por ningún motivo deben presentar enmendaduras y las firmas deben coincidir con las registradas en el documento de identidad. Es muy importante colocar la fecha de diligenciamiento de los formularios.

Amparos:

- **Vida:** Muerte e Incapacidad Total y Permanente ambas por cualquier causa (incluye SIDA). Se incluye la muerte por suicidio, homicidio, terrorismo, embriaguez y encontrarse bajo el influjo de algún medicamento o droga enervante, estimulante o similar desde la expedición de la tarjeta de crédito, es decir, por cualquier causa.

- **Incapacidad Total Permanente:** Incapacidad Total y Permanente derivada de intento de suicidio, terrorismo, embriaguez y encontrarse bajo el influjo de algún medicamento o droga enervante, estimulante o similar. Se entenderá por incapacidad total y permanente la sufrida por el asegurado que se manifieste estando amparado bajo el presente anexo, que produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales, de acuerdo con la calificación de la entidad legalmente autorizada para expedirla (Administradora de Riesgos Laborales ARL, Fondo de Pensiones, EPS, Junta de Calificación o Medico Laboral), que le impida desempeñar cualquier trabajo remunerado acorde con su formación personal u ocupación habitual, siempre que dicha incapacidad haya existido por un periodo continuo no menor a 120 días.

Condiciones de Suscripción:

Las siguientes son condiciones para la inclusión de deudores a la póliza de Vida:

Amparo Automático cuando el deudor **NO** declare ninguna patología, el IMC sea menor a 30 y el saldo acumulado y edad estén en los límites definidos, aun así declare alguna de las cirugías relacionadas en el siguiente cuadro:

Monto a asegurar expresado en pesos	Edad Límite del Deudor	Cobertura de Patologías Autorizadas bajo el amparo automático
Hasta 100 MCOP en una o varias obligaciones (cúmulo de deuda por persona).	18 años hasta 59 años + 364 días.	Cirugías estéticas. Cirugías de cornetes. Cirugías de cataratas. Procedimientos de esterilización masculina y femenina Cirugía de amígdalas. Cesáreas. Cirugía por apendicitis. Procedimientos odontológicos. Artroscopias. Histerectomía. Artritis. Se excluye Artritis Reumatoidea, la cual si requiere de examen médico. Fracturas. Se excluyen fractura craneal o de columna las cuales si requieren de examen médico. Afecciones respiratorias. Se **excluyen** EPOC, Neumonía, Bronquitis, Cáncer las cuales si requieren de examen médico
Más de 100 MCOP en una o varias obligaciones (cúmulo de deuda por persona y hasta 500 MCOP).	18 años hasta 59 años + 364 días.	

Cuando el deudor **SI** declare alguna patología relacionada en el formato o cualquiera que sea, o cualquier cirugía diferente a las anteriormente mencionadas, se deberá solicitar autorización de la Compañía de Seguros si el monto del crédito nuevo o saldo acumulado **superan** los montos detallados en el siguiente cuadro (crédito que se desembolse y no cumpla con esta política no tendrá cobertura del seguro):

Línea de Créditos	Montos Asegurados	Observaciones
Libre inversión, **Autofácil**, Educar y otros diferentes a crédito Hipotecario	Crédito Nuevo mayor a $40.000.000.oo o si el saldo acumulado es mayor a $100.000.000.oo	Edad máxima de ingreso: 59 años + 364 días.
Créditos Hipotecarios	Crédito Nuevo mayor a $100.000.000.oo o si el saldo acumulado es mayor a $150.000.000.oo	Edad máxima de ingreso: 59 años + 364 días.
Toda solicitud de Asegurabilidad que supere los $500.000.000.oo de saldo acumulado aun así no declare ninguna patología o cirugía deberá solicitar autorización de la Compañía de Seguros.		
Cuando el IMC sea igual o superior a 30 y supere los montos anteriormente detallados		

Toda solicitud de asegurabilidad sin importar la línea o el monto del crédito nuevo o saldo acumulado que supere las edades antes mencionadas deberán ser autorizadas por la compañía de seguros, en ningún caso será autorizada una solicitud con una edad mayor a 59 años + 364 días.

Para el cálculo del IMC se utiliza la siguiente fórmula:

Formula Índice Masa Corporal: **IMC = PESO / TALLA 2**.

Ejemplo: Cliente con un peso de 80 kilos, y una Estatura de 1.65, al aplicar la formula quedaría **IMC = 80 / (1.65) 2 = 29.3.**

Permanencia

Para todos los amparos, hasta la terminación de la deuda sin importar la edad alcanzada por el asegurado.

Cálculo y Cobro de la Prima a Cargo del Cliente Deudor

- ✓ Una prima mensual $ 750 por millón.

1.1.2 Cobro de Extra prima por estado de Salud

De acuerdo a la información diligenciada en el formato **Solicitud de Seguro**, la Compañía de seguros podrá determinar un cobro de Extraprima, el cual estará dado en un porcentaje que será aplicado a la tasa actual. La Compañía de seguros mediante correo electrónico informará al Asesor de comercial el porcentaje de Extraprima, éste a su vez debe informarle al cliente.

Declaración de Asegurabilidad

El formato **Solicitud de Seguro Póliza Vida** se debe diligenciar cada vez que una Persona Natural solicite un nuevo crédito, independiente de la línea, el monto del crédito o de que haya sido diligenciado anteriormente por el solicitante.

El formato **Solicitud de Seguro Póliza Vida**, debe ser diligenciado y firmado por el solicitante en los siguientes campos:

- **Datos del Asegurado:**

  - ✓ **Fecha de Solicitud:** Corresponde a la fecha de la solicitud, se debe diligenciar en *DD MM AAAA.*
  - ✓ **Número de Solicitud:** No se diligencia.
  - ✓ **Nombres y Apellidos completos:** Nombre completo del asegurado.
  - ✓ **Tipo de documento:** Tipo de identificación del asegurado.
  - ✓ **No. De documento:** Número de identificación del Asegurado.
  - ✓ **Fecha de Nacimiento:** Fecha de nacimiento del Asegurado, se debe diligenciar DD MM AAAA
  - ✓ **Edad:** La edad del Asegurado.
  - ✓ **Peso (Kg):** Peso del asegurado, esta información la suministra el solicitante.
  - ✓ **Estatura (m):** Estatura del asegurado, esta información la suministra el solicitante.
  - ✓ **Género:** Se debe marcar con "X", el género del Asegurado "F" "M".
  - ✓ **Ocupación:** Profesión u oficio del Asegurado.
  - ✓ **Cargo:** Detalle de la actividad que desempeña el Asegurado.
  - ✓ **Dirección de Residencia:** Corresponde a la dirección de residencia del Asegurado.
  - ✓ **Ciudad:** Ciudad donde reside el Asegurado.
  - ✓ **Departamento:** Corresponde al departamento donde reside el Asegurado.
  - ✓ **Nacionalidad:** Nacionalidad del Asegurado.
  - ✓ **País de Residencia:** País donde reside actualmente el Asegurado.
  - ✓ **Teléfono fijo y Celular:** Teléfonos de contacto del Asegurado.
  - ✓ **Correo electrónico:** Corresponde al correo electrónico del Asegurado.
  - ✓ **Valor nuevo crédito:** Corresponde al valor del nuevo crédito.

Valor Nuevo Saldo Acumulado: Corresponde a la sumatoria del nuevo crédito más el saldo de todas las obligaciones del deudor incluido los cupos totales de tarjeta de crédito

Datos del Beneficiario

- ✓ Se deben diligenciar los nombres de los beneficiarios que recibirán el excedente del seguro que pagará la Aseguradora una vez se atienda el saldo de la deuda con Bansena. En este punto es esencial que la suma del porcentaje de participación sea siempre el 100%. Igualmente, debe recomendarse al Cliente que no designe como beneficiario un menor de edad. En el evento que el cliente no designe beneficiarios, por defecto serán los beneficiarios por Ley.

Declaración de Asegurabilidad

- ✓ En los campos correspondientes a las condiciones de salud, se debe marcar con una "X", si el solicitante presenta o ha presentado algunas de las condiciones que detalla el formato **Solicitud de Seguro Individual Póliza Vida.**
- ✓ La firma y el documento del Asegurado como la huella son de carácter obligatorio.
- ✓ Los datos del Asesor de ventas o Asesor de la fuerza externa que atiende la solicitud son indispensables diligenciar.

El Asesor comercial debe aclarar al solicitante que el formato debe ser diligenciado con absoluta sinceridad, pues si se omite información respecto al estado de salud se pone en riesgo la cobertura y en caso de ocurrir un evento que ocasione el cobro de indemnización a la aseguradora y se evidencie que el asegurado padecía o conocía una patología pero no lo informó, el reclamo podría ser objetado y el problema se debe trasladar tanto al codeudor como a los sucesores del deudor y consecuentemente al Banco.

Cobertura de créditos en caso de muerte

Cobertura de la Deuda por parte de la Aseguradora

En los créditos desembolsados cuando exista un excedente luego de atender la deuda con Bansena, el mismo será entregado por la aseguradora directamente a los beneficiarios designados por el asegurado en la declaración de asegurabilidad, previo cumplimiento de los requisitos estipulados para tal efecto.

Para los casos de Tarjeta de crédito, la cobertura es únicamente sobre el saldo de la deuda.

No cobertura de la Deuda por parte de la Aseguradora

Cuando un Deudor fallece y el seguro no cubre la deuda se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ **Si la obligación está respaldada con una garantía idónea:** Se debe contactar de inmediato a los herederos para que respondan por el saldo de la obligación. En caso de no lograrse un acuerdo, se debe procurar que entreguen el bien como dación en pago o en caso contrario, perseguir la garantía para el pago de la obligación. Mientras se da este proceso la obligación debe seguir vigente y el bien debe seguir asegurado hasta tanto se dé el proceso de sucesión.
- ✓ **Si la obligación está respaldada con un codeudor:** Se debe contactar al codeudor para que asuma la deuda.
- ✓ **Si la obligación no está respaldada con garantía idónea:** Se debe contactar a los codeudores para que respondan por el saldo de la obligación.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
Código del Programa de Formación: 121202
Proyecto: Asesoría comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero.
Fase del Proyecto: Ejecución
Actividades del Proyecto: A14-formalizar las operaciones de crédito aplicando los procedimientos de tipo operativo de acuerdo con la política de crédito
Competencia: 210301056 - formalizar las operaciones de crédito de acuerdo con lo aprobado y la política institucional.
Resultados de aprendizaje alcanzar:

- Analizar el cumplimiento de los requerimientos exigidos para la constitución de las garantías solicitadas y aprobadas para el desembolso del crédito, de acuerdo con la normatividad legal e institucional vigente.
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos exigidos para el desembolso de créditos, de acuerdo con la normatividad legal e institucional.

Duración de la Guía: 150 horas
Jornada Diurna: presencial 120 horas, trabajo autónomo 30 horas
Jornada tarde: presencial 105 horas, trabajo autónomo 45 horas
Jornada noche: presencial 105 horas, trabajo autónomo 45 horas

2. PRESENTACION



Imagen No. 1

En su labor como funcionario financiero es de suma importancia adquirir conocimientos sobre el portafolio de productos y servicios, técnicas de venta, la normatividad vigente, entre otros, así como potencializar habilidades de atención al cliente, actitud, trabajo en equipo.

También conocer los procesos que se llevan a cabo para poder cerrar la venta de un producto del Activo llamados de Colocacion teniendo en cuenta las politicas comerciales y crediticias, constitucion de garantias, pagares, hipotecas, prendas; por ésta razón debe conocer y entender la importancia de su proceso de formación en la Tecnologia de gestion Bancaria y de entidades Financieras del SENA, el cual es integral y le permitirá adquirir competencias y habilidades en las áreas transversales como son emprendimiento, Tic´s, humanística y cultura física. Para el desarrollo de ésta guía se apoyará en material disponible para la obtencion de los conocimientos necesarios

Revisa el siguiente material de apoyo en la web: Economia y Capitalismo para principiantes: el credito como base de la economia

https://www.youtube.com/watch?v=zQMdDdtqivg&feature=youtu.be

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es):
Los aprendices deben desarrollar a lo largo de la orientación de la competencia las siguientes actividades de aprendizaje:

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL:

La planeación estratégica de las entidades financieras plantea unos aspectos como lo son:

Misión

Visión

Objetivos

Estrategias

Valores corporativos.

Nos enfocaremos en los valores y compromiso SENA



Valores y compromisos

La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en:

Valores de Integridad:

1. **Honestidad.** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

2. **Respeto.** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

3. **Compromiso**. Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

4. **Diligencia.** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

5. **Justicia.** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

6. **Solidaridad.** Brindo mi ayuda a las personas cuando lo necesitan sin esperar algo a cambio, entendiendo que hago parte de una comunidad.

7. **Lealtad.** Obro de acuerdo a los principios éticos, morales, culturales, ecológicos y a las normas colombianas e institucionales.

Actividad 3.1.1 Los valores corporativos

A través del aprendizaje autónomo realice su listado de valores personal, e identifique de acuerdo con los valores SENA, que compañero aprendiz resalta los valores trabajados

Consulte el código de integridad del SENA https://www.sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/valores-y-compromisos-institucionales.aspx

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 6:00 horas

(4 horas de trabajo autónomo con exposición)

La evidencia es la identificación de los valores corporativos del SENA y el impacto a un futuro como colaboradores y compañeros de trabajo

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje



Imagen No. 2

Actividad 3.2.1 Tasas del sector financiero.

Estimado aprendiz bienvenido a la actividad de consulta, Interpretar y conocer las tasas de los productos de Colocación ofrecidos por las entidades financieras.

Tasas de colocación:
Las tasas de interés de colocación son aquellas que aplican para los diferentes tipos y líneas de créditos, que otorgan las diferentes entidades financieras a sus clientes.
Dentro de la Clasificación de crédito se tienen:
VIVIENDA: créditos de vivienda en pesos y UVR; CONSUMO: libre inversión (compra de cartera), tarjetas de crédito y líneas rotativas, crédito de vehículo, crédito de moto, salud y belleza, educación; COMERCIALES: cartera ordinaria, preferencial y líneas de tesorería; MICROCRÉDITO: líneas de capital de trabajo para personas naturales y jurídicas especial para empresas informales

Usted estimado aprendiz como futuro gestor y consultor Financiero debe analizar, interpretar las tasas que ofrecen las entidades financieras, para este caso usted simulara a través de estudio de casos que lo han contratado para tomar decisiones para proyectos personales.
Realice la consulta de las tasas de colocación de la entidad asignada por el instructor, mediante un trabajo comparativo, revisara las tasas que ofrecen y que sirven para la toma de decisiones para un cliente, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja, ante la obtención de descuentos o mejores tasas para proyectos de inversión y así escoger la que se considere la mejor opción.

La actividad se desarrollará por equipos de trabajo.

Evidencia: Realice un trabajo comparativo de las tasas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención o mejores tasas y así escoger la entidad financiera para la obtención de productos del activo.
Estrategia (Didácticas activas): Trabajo Colaborativo:

- Trabajo autónomo
- debate
- Análisis de Casos
- Trabajo de Campo.

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 12 horas

(10 horas de trabajo presencial /1 horas de trabajo autónomo)
La evidencia debe discutida con el grupo, caracterizando los productos de colocación de cada entidad analizada

Entregable: cada grupo de trabajo debe entregar el comparativo de tasas de acuerdo con el banco asignado, se debe entregar un informe que contenga:

- Mejores ofertas de tasas por banco y línea, cuadro comparativo
- Que entidades cuentan con portafolio completo

- Que entidades tienen portafolio de colocación segmentado (por ejemplo, son fuertes en microcrédito o libranza, no tienen tarjeta de crédito, no tienen vivienda, no tienen leasing etc.)

3.3. Actividad de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Estimado aprendiz, llego el momento de conocer temas específicos que hacen parte fundamental en la prestación de servicios financieros así:

Actividad 3.3.1 Conceptualización

Realizar definición y socialización por equipos de trabajo de los principales conceptos y términos relacionados y a desarrollar durante la competencia:
Consumidor financiero, abonos extraordinarios, central de información, acierta, crédito, créditos a persona natural, créditos de consumo, crédito automóvil, crédito de educación, crédito de vivienda, crédito de vivienda de interés social (vis), crédito de recreación y turismo, crédito cupo rotativos, crédito de libre inversión, crédito libranzas, cupo máximo, DFT, garantías, garantía idónea (real), garantía no idónea (personal), interés anual, pagaré, plazo máximo, señales de alerta sobre lavado de activos, tasa fija, tasa variable, tiempo de utilización, línea de crédito, tope máximo de endeudamiento, trimestre anticipado (t.a), UVR (unidad de valor real), puntaje de score, probabilidad de incumplimiento, calificación de riesgo de crédito, modelo de originación, crédito cartera ordinaria empresarial, créditos de redescuento: Bancóldex y Findeter, COE rotativo, capital de trabajo empresarial, vehículo comercial, corresponsal bancario, garantía fiduciaria, microempresa, período de gracia, contraparte, reestructuración de un crédito, saldo insoluto, título valor, valor comercial título valor, valor intrínseco de la acción, valor nominal título valor, calificación de riesgo de crédito, formas de pago

Estrategia (Didácticas activas):
Trabajo Colaborativo:

- Trabajo autónomo y GAES
- debate

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 12 horas (6 horas de trabajo presencial /6 horas de trabajo autónomo)
La evidencia debe ser subida a la plataforma de acuerdo con el tiempo estipulado para ello.

Actividad 3.3.2 aplicación de abonos extraordinarios

Los abonos extraordinarios son aquellos pagos adicionales a las cuotas pactadas y cuyo destino pueden ser recursos propios, abonos de cesantías o de la cuenta de Ahorro Voluntario. Ten en cuenta que los créditos podrán prepagarse total o parcialmente en cualquier momento sin penalidad alguna

Como aprendiz del tecnólogo es importante identificar si un cliente desea realizar un abono extraordinario a un crédito cuál de las opciones que tiene: abono a disminuir cuota o abono a disminuir el plazo del crédito, cual es más conveniente

Con el apoyo del instructor se realizarán proyecciones de amortización de créditos de diferentes líneas de crédito y determinar mediante análisis cual es la mejor opción para el cliente

Actividad 3.3.3 el noticiero de las centrales de información

La CENTRAL DE INFORMACIÓN es un servicio privado de información, conformado por bases de datos de diverso carácter, a través de las cuales se muestra el comportamiento comercial y financiero de las personas que son reportadas a ellas

Interpretar las normas y reglamentos es más fácil si lo entregas con ejemplos, una manera de comprender es realizarlo como noticia: entrega la actividad a través de ejemplos, primero debes interiorizar y entender el clausulado

El instructor entregara el clausulado a cada aprendiz de los reglamentos de las dos centrales de información más utilizada sen el país y el aprendiz entregara la información como noticia de última hora

el entregable puede ser un video subido a YouTube, de manera presencial o audio tipo noticia radial, recomendaciones: no es leer el clausulado al pie de la letra, el entenderlo y entregarlo para una fácil comprensión.

3.4. Actividad de transferencia de conocimiento



Imagen No. 3

Políticas Comerciales.

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito

Presentación El Crédito

Como conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras, para lo cual utilizan una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, pero no solo las instituciones bancarias otorga créditos

también lo hacen la gran variedad de empresas existentes (empresas comerciales, industriales, de servicios, etc.); con el único fin de captar más clientes y aumentar sus niveles de ventas y con ello obtener utilidad y que la empresa pueda subsistir en el medio en que desarrolla

Un crédito se define como una concesión de comprar ahora y pagar en una fecha futura, es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura cambiaria, Pagares

Presentación Políticas de crédito

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito

Principios Básicos del crédito



Actividad 3.4.1 Interpretar las políticas de crédito de la entidad Bansena (Bansena es un banco creado para ambientar los ejercicios de análisis de casos)

Para esta actividad se realizará la lectura de la política Bansena, constitución de Garantías y política de pólizas Bansena, junto con el material de apoyo analizador de créditos, se realizará el análisis de casos de clientes potenciales:

Estrategia (Didácticas activas):

- Trabajo autónomo
- Análisis de Casos
- Trabajo de Campo.
- Lectura Comprensiva Oral individual y grupal

La evidencia debe ser subida a la plataforma LMS de acuerdo con el tiempo estipulado para ello.

Análisis de casos capacidad de endeudamiento para la toma de decisiones de aprobación de productos de colocación de acuerdo con normatividad vigente

Desarrollo de taller práctico de acuerdo con el material de apoyo identificando de acuerdo con las políticas de crédito de Bansena:

- Capacidad de endeudamiento
- Aplicar políticas de crédito

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 12 horas (6 horas de trabajo autónomo)

Presentación Constitución de Garantías

Utilizaremos el material de apoyo Colombia Régimen legal de garantías para conocer los diferentes tipos, Real y Personal y aplicarlos a las políticas de una entidad financiera

"De conformidad con lo establecido en el literal 1) del numeral 1 del artículo 7º del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es operación autorizada a los establecimientos bancarios "otorgar avales y garantías, con sujeción a los límites y prohibiciones que establezcan la Junta Directiva del Banco de la República y el Gobierno Nacional, cada uno dentro de su competencia".
Así mismo, mediante el Decreto 1516 del 4 de agosto de 1998 se adoptaron normas sobre el otorgamiento de avales y garantías; es así como el artículo 1° del mencionado decreto dispuso lo siguiente:
"Artículo 1°. Los bancos, las corporaciones financieras y las compañías de financiamiento comercial sólo podrán otorgar garantías o avales destinados a respaldar las obligaciones que expresamente se determinan a continuación;
a) Obligaciones a favor de entidades del sector público, de entidades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, o de asociaciones gremiales de productores debidamente reconocidas por el Gobierno Nacional;
b) Obligaciones derivadas de la emisión de bonos y de títulos provenientes de procesos de titularización;
c) Obligaciones derivadas del otorgamiento de cartas de crédito stand-by;
d) Obligaciones derivadas de la emisión y colocación de papeles comerciales mediante oferta pública previamente aprobada por la Superintendencia de Valores, y
e) Cualquier otra clase de obligaciones en moneda legal, salvo aquellas que se deriven de contratos de mutuo o préstamos de dinero y siempre que no aseguren el pago de títulos valores de contenido crediticio".
Es claro, entonces, que los bancos, las corporaciones financieras y las compañías de financiamiento comercial pueden garantizar y avalar obligaciones observando las restricciones consagradas en la norma aludida, no sólo en lo que a los sujetos se refiere sino en cuanto a las operaciones que pueden garantizar.

Presentación Régimen legan de garantías- Tipo Personal- modalidad Aval- título valor, pagares

El pagaré, para que constituya valor, debe cumplir con los requisitos generales de los títulos valores, y además de los requisitos particulares del pagaré.

Los requisitos generales los encontramos en el artículo 621 del código de comercio de Colombia, y son:

1. La mención del derecho que en el título se incorpora.
2. La firma de quién lo crea.

Los requisitos particulares del pagaré los encontramos en el artículo 709 del código de comercio, que son:

1. La promesa incondicional de pagar una suma determinante de dinero.
2. El nombre de la persona a quien deba hacerse el pago.
3. La indicación de ser pagadero a la orden o al portador.
4. La forma de vencimiento.

Este requisito del pagaré es parecido al de la letra de cambio; solo se diferencia en que, en la letra de cambio, se da una orden de pagar una determinada suma de dinero, mientras que en el pagare lo que hay es una promesa incondicional

"De conformidad con lo establecido en el literal 1) del numeral 1 del artículo 7º del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es operación autorizada a los establecimientos bancarios "otorgar avales y garantías, con sujeción a los límites y prohibiciones que establezcan la Junta Directiva del Banco de la República y el Gobierno Nacional, cada uno dentro de su competencia".

Actividad 3.4.2 El fondo nacional de garantías FNG

El Fondo Nacional de Garantías S.A. (FNG) es la entidad encargada por el Gobierno Nacional para facilitar el acceso al crédito a trabajadores independientes, micro, pequeñas, medianas y grandes empresas mediante el otorgamiento de garantías.
También respalda los préstamos para hogares colombianos en su sueño de tener casa propia.

Como actúa el FNG en las diferentes líneas de colocación de las instituciones financieras, la actividad se desarrollará en equipos de trabajo

Actividad 3.4.3 Elaboración de una garantía personal tipo aval, documento título valor, letra de cambio

Para esta actividad se realizará la lectura del material de apoyo Régimen de títulos valores en Colombia y el código de comercio actualizados en el capítulo de los títulos valores, se diligenciará una letra de cambio, el aprendiz como girado y el instructor como girador, aplicando todo el conocimiento, con los puntos clave a tener en cuenta en cada uno de los procesos para el diligenciamiento

Estrategias: (Didácticas activas)

- Taller práctico
- Trabajo autónomo
- Análisis de Casos
- Mapas Conceptuales

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 12 horas (6 horas de trabajo autónomo)

Actividad 3.4.4 Análisis de casos y Constitución de garantías

Desarrollo de taller práctico de acuerdo con el material de apoyo identificando de acuerdo a las políticas de crédito, constitución de garantía y pólizas de Bansena:

- Capacidad de endeudamiento
- Análisis Requisitos para pólizas de vida
- Constitución de garantías
- Documentos importantes en estudio de títulos
- Información importante en avalúos
- Glosario de términos nuevos

Estrategias: (Didácticas activas)

- Taller práctico
- Juego de Roles
- Análisis de casos

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 24 horas (12 horas de trabajo autónomo)

Actividad 3.4.5 Evaluación de conceptos

Desarrollo evaluación de conocimiento, aplicado para identificar el conocimiento adquirido para desarrollar la competencia formalizar las operaciones de crédito:

- Capacidad de endeudamiento
- Análisis Requisitos para pólizas de vida
- Constitución de garantías
- Documentos importantes en estudio de títulos
- Información importante en avalúos
- Glosario de términos nuevos

Estrategias: (Didácticas activas)

- Cuestionario

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 24 horas (12 horas de trabajo autónomo)

- **Ambiente Requerido:** Ambientes en Centro de Formación o móvil, dotado de equipos de cómputo, aplicativos, recursos de papelería, marcadores, borradores, y herramientas ofimáticas para el desarrollo de la formación de acuerdo con la región (urbana o rural).

- **Materiales**: Memoria USB. - Marcador permanente, borrables y resaltador. Folder, carpeta y ganchos legajadores. - Saca Ganchos, cosedora, gancho clip y mariposa. - Perforadora. - Esferos. - Tijera común, cartulina. - Block papel rayado. - Sacapuntas, borrador y regla.

4. ACTIVIDAD DE EVALUACION

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Saberes relacionados con la conceptualización y definiciones de términos nuevos en créditos y garantías **Evidencias de Desempeño** Realización de los talleres propuestos por el instructor en el ambiente de formación. Análisis de casos de endeudamiento, Mapas conceptuales del material de apoyo relacionado con los RA **Evidencias de Producto** Informe y presentación las investigaciones de los temas relacionados con las entidades financieras Taller de aplicación de conocimiento, garantías, política de crédito	**ESPECIFICOS:** aplica el procedimiento establecido para el desembolso de los créditos aprobados de acuerdo con la política institucional. Aplica el procedimiento establecido para la constitución de las garantías exigidas, para el desembolso de los créditos de acuerdo con la política institucional. Verifica la cobertura y asegurabilidad de las garantías aprobadas, de acuerdo con la normatividad institucional	**DE CONOCIMIENTO:** **Instrumento: Cuestionario** **Técnica: Formulación de preguntas** **DE DESEMPEÑO:** **Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / juego de roles/Mapa mental y demás productos solicitados** **DE PRODUCTO:** **Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / valoración del portafolio de productos. Taller de aplicación y conocimientos**

5. GLOSARIO DE TERMINOS

CLIENTE:
Persona natural o jurídica, que presenta una solicitud para acceder a un crédito.

ABONOS EXTRAORDINARIOS:
Son todos aquellos pagos que un Deudor realiza para abonar un valor adicional al de su cuota normal, a un determinado crédito, estos pagos pueden ser pactados inicialmente.
No se debe penalizar al deudor que en cualquier momento abone o cancele un crédito antes de su vencimiento.

CENTRAL DE INFORMACIÓN:
Entidades que suministran información actualizada sobre la historia crediticia y comercial de las personas, así como sus hábitos de pago.

ACIERTA:
Es un marcador genérico de riesgo crediticio que mediante modelos estadísticos y la información del comportamiento de pagos de un deudor según DATACREDITO, predice la probabilidad de que se ponga en mora durante los 12 meses siguientes a partir de la fecha de generación del mismo.

CRÉDITO:
Operación activa autorizada a la Organización, a través de la cual se colocan recursos o sumas de dinero entre los solicitantes, con el compromiso de una restitución futura en la forma, plazo y condiciones pactadas de acuerdo con la ley.
CREDITOS A PERSONA NATURAL:

CREDITOS DE CONSUMO
Se entiende por créditos de consumo, independientemente de su monto, los otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales.

CREDITO AUTOMOVIL:
Los recursos otorgados a través de esta línea deberán invertirse en la adquisición de vehículo que sirva como medio de transporte del beneficiario y su familia, o como medio de trabajo para procurar recursos que contribuyan a elevar el ingreso familiar.

CREDITO DE EDUCION
A través de esta línea el beneficiario podrá destinar los recursos al pago de matrícula y pensiones en entidades educativas aprobadas por las autoridades competentes en el país o en el exterior, o para sostenimiento de postgrados que exijan dedicación exclusiva.

CREDITO DE VIVIENDA:
Se considera como crédito de vivienda el otorgado a personas naturales orientado a financiar la compra de vivienda nueva o usada o a la construcción de una unidad habitacional. Tratándose de Vivienda de Interés Social VIS, el crédito también podrá destinarse al mejoramiento de dicha unidad.

CREDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL (VIS):
Los recursos de este tipo de crédito deben garantizar el derecho a la vivienda de los hogares de menores ingresos.

CREDITO DE RECREACIÓN Y TURISMO:

A través de esta línea el beneficiario podrá destinar los recursos obtenidos al cubrimiento de gastos causados en actividades de turismo a nivel nacional o internacional, como adquisición de tiquetes aéreos y porciones terrestres

CREDITO CUPO ROTATIVOS

Es un cupo de crédito rotatorio, con renovación anual para libre destinación. Tiene el deudor plena libertad para hacer abonos adicionales a su deuda y de esa manera liberar cupo para utilizarlo nuevamente si lo requiere.

CREDITO DE LIBRE INVERSIÓN: o de libre destino

A través de esta línea el beneficiario podrá satisfacer sus necesidades personales y familiares de cualquier tipo y aplicará los recursos obtenidos sin restricción alguna o destinación específica.

CREDITO LIBRANZAS:

Línea de crédito que tiene como objeto financiar las necesidades de consumo a Beneficiarios vinculados a empresas mediante relación laboral; la libranza opera bajo la modalidad de descuento mensual directo en la nómina autorizado por el beneficiario. Previamente se debe suscribir un convenio entre la Pagaduría de la Empresa y la entidad financiera con el fin de definir las condiciones que regulan los créditos y los descuentos por nómina.

CUPO MÁXIMO:

Es el monto máximo por crédito al que puede aspirar un beneficiario.

DTF:

Tasa promedio ponderada de las captaciones en certificados de Depósito a Término, CDTs de los bancos, las corporaciones financieras y las compañías de financiamiento comercial. Generalmente, esta tasa se da en modalidad trimestre anticipado. Su cálculo es semanal y refleja la tasa de interés promedio de la semana anterior.

GARANTÍAS:

Constituye un respaldo eficaz de los créditos otorgados, que facilita su recuperación en caso de incumplimiento en los pagos por parte de los deudores. Existen dos tipos de garantías, a saber:

GARANTÍA IDONEA (Real):

Es aquella que se otorga para garantizar adecuadamente los créditos, que tengan un valor establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que sean suficientes para cubrir el monto de la obligación, que ofrezcan seguridad y respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación, al otorgarle a la entidad financiera una preferencia o mejor derecho. Se consideran garantías admisibles: contratos de hipoteca sobre bienes inmuebles o prendas con o sin tenencia, Certificados expedidos por el FNG, títulos valores negociables en bolsa y las demás consideradas como tales en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

GARANTÍA NO IDONEA (Personal):

Se consideran garantías o seguridades personales no admisibles, aquellas cuyo respaldo consiste exclusivamente en el patrimonio del deudor o los codeudores y se configura con la firma que estos otorgan. Las garantías personales son consideradas no admisibles como pagarés, codeudores, Libranzas y Contratos irrevocables de Fiducia mercantil, estos últimos cuando respaldan obligaciones de terceros.

INTERÉS ANUAL:
Es la tasa de interés anual efectiva a la cual la entidad financiera, financiará el crédito al beneficiario, esta tasa se actualiza cada vez que cambien las condiciones del mercado

PAGARÉ:
Es un Título Valor ejecutivo, que consagra una promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero. El pagaré implica que quien lo otorga asume el compromiso directo que en él se plasma.

PLAZO MÁXIMO:
Es el tiempo máximo en que un Usuario puede cancelar un crédito.

SEÑALES DE ALERTA SOBRE LAVADO DE ACTIVOS:
Son las características que identifican transacciones inusuales efectuadas por los Usuarios

TASA FIJA:
Son los puntos de rendimiento de los créditos definidos por el Junta Directiva o la Presidencia mediante resolución, expresada porcentualmente y publicada como el interés anual mes vencido.

TASA VARIABLE:
Hace referencia al rendimiento de los créditos cuando éste aparece ligado a una base variable, sea esta simple o adicionada en algunos puntos porcentuales, se utilizan el promedio mensual de la D.T.F., a la cual se le suman los puntos porcentuales que correspondan trimestre anticipado y se halla la tasa equivalente mes vencido, que será la que se cobra cada mes. También se utiliza para créditos de vivienda la Unidad de Valor Real – UVR, adicionada máximo en los puntos que las autoridades monetarias dispongan.

TIEMPO DE UTILIZACIÓN:
Es el tiempo durante el cual el solicitante puede utilizar el crédito después de aprobado.

LINEA DE CRÉDITO:
Identifica la destinación que el beneficiario le dé al Crédito, como, por ejemplo: Automóvil, Libre Inversión, Recreación y Turismo, Vivienda, etc.

TOPE MÁXIMO DE ENDEUDAMIENTO:
Es el monto máximo de dinero que Bancoomeva, presta en cabeza de cada deudor.

TRIMESTRE ANTICIPADO (T.A)
Hace referencia a los intereses anuales que se calculan para un período de tres (3) meses si estos se cobran al inicio del período.

UVR (Unidad de Valor Real):
Es una unidad que refleja el poder adquisitivo de la moneda, con base en la variación del índice de precios al consumidor, certificada por el Banco de la República.

PUNTAJE DE SCORE:
Corresponde al puntaje numérico comprendido entre 0 y 1000, el cual se calcula por medio del modelo de otorgamiento.

PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO:
Corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado portafolio de cartera incurran en incumplimiento.

CALIFICACION DE RIESGO DE CREDITO:
Corresponde a las bandas de riesgo de los diferentes puntajes que puede tomar un crédito dependiendo de su store.

CALIFICACION MODELO DE ORIGINACION:

Calificación de riesgo asignada al momento de aprobación de los créditos de consumo y comercial, esta soportada por el modelo de otorgamiento de la entidad y sirve de base para las provisiones a constituir. Esta calificación se da en cumplimiento a la normatividad de la superintendencia financiera, capítulo ii, anexo 5, en el cual se establece que: "todas las entidades obligadas a implementar el Sistema de Administración del riesgo crediticio SARC que tengan cartera de consumo, deben establecer un modelo de otorgamiento de crédito que permita clasificar y calificar según el riesgo a los potenciales sujetos de crédito, considerando como mínimo lo establecido en el numeral 1.3.2.3.1 del presente capítulo."

CREDITO Cartera Ordinaria Empresarial

Crédito para persona natural o Jurídica con un establecimiento de comercio registrado en cámara de comercio o actividad empresarial registrada en el RUT. Esta línea es exclusiva para capital de trabajo, inversión en activos fijos para el negocio o sustitución de pasivos.

CREDITOS DE REDESCUENTO: BANCOLDEX Y FINDETER

Crédito dirigido a empresas o personas naturales con un establecimiento de comercio registrado en cámara de comercio o actividad empresarial registrada en el RUT, cuyos recursos provienen de bancos de segundo piso como Findeter y Bancóldex. Esta línea es para capital de trabajo o inversión en activos fijos y consolidación de pasivos.

COE ROTATIVO

Cupo rotativo con destinación para la compra de activos fijos, recomposición de pasivos o para capital de trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO EMPRESARIAL (CTE)

Se denomina CTE a aquel que se destina a suplir las necesidades temporales de liquidez en el corto plazo, su amortización es al vencimiento y pago de intereses mensual.

VEHICULO COMERCIAL

Línea para Personas Jurídicas y Naturales con condición de tasa fija o variable.

BANCOLDEX Y FINDETER

Líneas de redescuento sujetas a condiciones específicas definidas por estas entidades crédito sobregiro empresas: es un sobregiro en la cuenta corriente para Personas Jurídicas.

CORRESPONSAL BANCARIO

Es un establecimiento comercial de alta reputación, ubicado en un lugar estratégico para prestar servicios transaccionales en representación del Banco. Los servicios transaccionales que se presentan pueden ser utilizados por: Clientes del Banco, Asociados a Coomeva y Usuarios de servicios públicos y privados de empresas con convenio de recaudo con Bancoomeva.

GARANTÍA FIDUCIARIA

Es un negocio fiduciario mediante el cual una Persona Natural o Jurídica (Fideicomitente) constituye un patrimonio autónomo al cual transfiere la propiedad de uno o varios de sus bienes y/o derechos, con la finalidad de garantizar obligaciones propias o de terceros a favor de uno o varios acreedores.

MICROEMPRESA

Unidad de explotación económica, realizada por Personas Naturales o Jurídicas, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rurales o urbanos, cuya

planta de personal no supere diez (10) trabajadores y sus activos totales sean inferiores a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

PERÍODO DE GRACIA

Es el tiempo en el cual el deudor no está obligado a abonar a capital, pero sí a pagar los correspondientes intereses.

CONTRAPARTE

Se entiende por riesgo de contraparte, la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento de una contraparte, eventos en los cuales deberá atender el incumplimiento con sus propios recursos o materializar una pérdida en su balance.

REESTRUCTURACIÓN DE UN CRÉDITO

Mecanismo que tiene como objeto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación, ante un deterioro real o potencial de la capacidad de pago del deudor.

SALDO INSOLUTO

Saldo total de la obligación por todo concepto que el beneficiario tiene con la Organización.

TÍTULO VALOR

Es un documento necesario para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en él se incorpora. Pueden ser de contenido crediticio, corporativo, o de participación y de tradición o representativos de mercancías. Se consideran títulos valores: facturas cambiarias de compraventa, CDT´S, letras de cambio, pagarés, bonos de prenda expedidos por almacenes generales de depósitos.

Los títulos valores pueden ser endosados por su titular en:

o PROPIEDAD: En este evento el dueño del título transfiere todos los derechos a la entidad o persona a la cual se endosa.

o PROCURACIÓN O AL COBRO: Es un endoso para el cobro en caso de incumplimiento en el pago de la obligación, como por ejemplo el que se le hace al Abogado Externo para que proceda a hacer el cobro judicial del título.

o GARANTÍA: El título valor es dado en garantía mediante endoso en tal calidad.

Nota: Estos endosos deben ser efectuados sobre el cuerpo del título valor.

VALOR COMERCIAL TÍTULO VALOR

Es el precio al cual se cotiza el documento o se negocia.

VALOR INTRÍNSECO DE LA ACCION

Este valor se calcula con base en el valor de la empresa en libros, de la siguiente forma:

Valor Intrínseco = (Valor del patrimonio líquido) / (Número de acciones en circulación) Para tal efecto, debe solicitarse a la entidad emisora del título los estados financieros certificados por el Revisor Fiscal.

Valor nominal título valor

Es el valor que se le otorga al título al momento de su emisión, el que tiene impreso.

CALIFICACION DE RIESGO DE CREDITO

Son las calificaciones que toma una operación de acuerdo con su nivel de riesgo y pueden ser A, B, C, D y E, siendo A la mejor calificación y E la calificación que denota mayor riesgo. Dichas

calificaciones están asociadas a la probabilidad de incumplimiento de la operación y están directamente relacionadas con el nivel de provisión.

FORMAS DE PAGO

Corresponde a la forma de pago de pago señalada con forme a la negociación de Crédito Otorgado, puede ser mensual, trimestral, semestral, puede tener periodo de gracia.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Portales institucionales:
http://www.sena.edu.co
http://senasofiaplus.edu.co
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html

Red:
https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/18536/dPrint/1/c/0
https://www.gerencie.com/requisitos-particulares-del-pagare.html
http://blogacademicotitulosvalores.blogspot.com/2012/10/el-pagare-tomado-del-libro-de-titulos.html

Superfinanciera: https://www.superfinanciera.gov.co/

CIBERGRAFIA

Imagen No. 1 El Crédito
https://www.youtube.com/watch?v=7rlNt2_pQy4

Imagen No. 2 populismo y las tasas de interés
https://www.ricardosalinas.com/blog/blog.aspx?GUID=d9bcc3ae-3679-4c81-bdd3-cb76d720f22a

Imagen No. 3 El Crédito
https://www.youtube.com/watch?v=7rlNt2_pQy4

Videos:
Tema: el crédito
https://www.youtube.com/watch?v=7rlNt2_pQy4

NOTA: Biblioteca virtual SENA **Ingrese a la base de datos SENA.** Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA. http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos para acceder.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Danny Karlo Collazos Villegas**	Instructor Gestión Bancaria y de Entidades Financieras.	Gestión Administrativa y Financiera Centro de Comercio Y Servicios Regional Cauca	1-04-2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
1	**Danny Collazos**	Instructor Gestión Bancaria y de Entidades Financieras.	Gestión Administrativa y Financiera Centro de Comercio Y Servicios Regional Cauca	**12/02/2021**	Cambio formato de guía
2.	**Danny Collazos**	Instructor Gestión Bancaria y de Entidades Financieras.	Gestión Administrativa y Financiera Centro de Comercio Y Servicios Regional Cauca	**20/03/2023**	Actualización actividades a desarrollar

3.	**Danny Collazos**	Instructor Gestión Bancaria y de Entidades Financieras.	Gestión Administrativa y Financiera Centro de Comercio Y Servicios Regional Cauca	**07/07/2023**	Actualización formato guía a versión 2

CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS Y DESEMBOLSO CREDITICIO

Constitución de Garantías Bansena

Todo crédito debe estar respaldado con un pagaré

Garantías adicionales por línea de crédito:

Línea de Crédito	Tipo de Garantía
Automóvil	Pagare y Garantía Prenda Vehículo
Vivienda UVR	Pagaré y Garantía Hipotecaria
Vivienda en pesos	

Tipo de Garantía	Clientes
Solo Firma	Hasta $ 20 m
Codeudor	Mayor a $ 20 m Hasta $ 40 m
Garantía Real	Más de $ 40 mm

El analista de crédito puede exigir garantías adicionales cuando lo estimen conveniente.

Consideraciones para créditos con garantía prendaria:

Después de aprobado el crédito y una vez el cliente confirme cuál será el vehículo usado sobre el cual se dejará la garantía, el asesor comercial debe informarle sobre el estudio requerido de la tradición del vehículo:

1. solicitar el certificado de tradición y
2. tarjeta de propiedad para surtir la debida diligencia previo a que se realice el trámite de pignoración ante el Organismo de tránsito.

Consideraciones generales

Los pagarés, prendas, hipotecas, pólizas de seguros, y todo documento que de alguna manera constituya o esté ligado a las garantías:

- no deben presentar mutilaciones, tachones, enmendaduras
- Como tampoco se podrán reemplazar hojas, si se presenta algún error como no haber incluido un codeudor y ya está firmado el pagaré se deberá incluir y generar, imprimir y volver a tomar firmas con el codeudor ya incluido.
- Si en la prenda se ingresó algún dato errado y se registró ante el tránsito se tendrá que modificar y nuevamente presentar ante el tránsito para corrección.

Avalúo comercial

En todos los casos para determinar el valor comercial del inmueble, se debe solicitar el avalúo a la firma especializada de valorización de predios Lonja

Conoce algunos instructivo para realizar avalúos en
http://sgc.dadep.gov.co/3/4/127-INSIG-09.pdf
http://sgc.dadep.gov.co/3/5/127-FORIG-41.pdf

Se debe ordenar avalúo de los bienes muebles o inmuebles para los casos de financiación para otorgamiento de garantías hipotecarias, estos avalúos serán los únicos autorizados para dictaminar sobre el bien ofrecido en garantía. Los costos que el avalúo demande correrán a cargo del solicitante del crédito.

Todo avalúo debe contener la siguiente información:

- Ciudad y fecha del avalúo.
- **Información básica del inmueble:** Nombre del propietario, descripción, tipo y especificaciones de la construcción (vetustez, vida técnica, estado de conservación, acabados, número de pisos y materiales de construcción utilizados), ubicación y dirección, nombre del edificio o predio (si lo hay), área construida según reglamento de propiedad horizontal o el de escrituras si es un predio independiente, porcentaje de copropiedad y su participación en la administración de la copropiedad, topografía y forma geométrica del predio, cuadro de áreas (área del lote, área construida, área privada, áreas comunes y coeficientes de copropiedad).
- **Información complementaria:** Vías de acceso al sector, transporte, vecindario o barrio, servicios públicos (acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, redes telefónicas, T.V., gas, andenes, sardineles, vías pavimentadas, etc.), aspectos jurídicos (escritura pública, reglamento de propiedad horizontal, folio de matrícula inmobiliaria, cédula catastral y vicios que afectan la propiedad, servidumbres), normas urbanas (alturas, índices permitidos, aislamientos, parqueaderos, estrato, uso permitido, afectaciones viales, ambientales y topográficas), aspectos económicos (utilización económica actual del inmueble, actualidad edificadora y el comportamiento de la oferta y la demanda en la zona), si es edificio o unidad en condominio se debe complementar el informe con los servicios tales como parqueo exterior, portería, salón comunal, parqueaderos internos, ascensores, zona de juegos, entre otros.

Estudio de títulos

Todo crédito que sea respaldado con una hipoteca debe por obligación tener un estudio de títulos.

El estudio de títulos debe contener una relación detallada de todas las transacciones que se hayan efectuado sobre el inmueble -ofrecido en garantía- durante un periodo de veinte (20) años atrás (debe incluir contados a partir de la fecha en que se efectúa el estudio; indicando en su concepto si existen gravámenes, condiciones resolutorias, usufructos, servidumbres, hipotecas globales, afectación a vivienda familiar (Ley 258/96), patrimonio de familia y otras restricciones que limiten el Derecho de Dominio o impidan el otorgamiento de la garantía.

Cuando el inmueble registre hipoteca en mayor extensión, patrimonio de familia inembargable, embargo, afectación de vivienda familiar, afectación por contribución de valorización, desarrollo prioritario o construcción prioritaria, extinción de dominio o declaratoria de utilidad pública con fines de expropiación; siempre se deberá obtener el levantamiento o cancelación de tales gravámenes con

anterioridad al desembolso del crédito y constitución de la garantía. Este hecho debe verificarse en el certificado de tradición expedido con posterioridad al registro de cancelación de la restricción correspondiente.

Documentos que se requieren para la elaboración del estudio de títulos

- ✓ Certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días
- ✓ Última escritura pública del inmueble por medio de la cual adquirió el vendedor.
- ✓ Si es un inmueble nuevo, reglamento de propiedad horizontal y adjuntar cámara de comercio de la constructora actualizada.
- ✓ Promesa de compra venta.
- ✓ Avalúo comercial del inmueble

Los siguientes son unos pasos básicos que deben tenerse en cuenta para el estudio de títulos:

- ✓ Revisar que el valor del avalúo comercial esté registrado.
- ✓ Revisar si el avalúo comercial es de un inmueble rural o urbano.
- ✓ Revisar que el porcentaje de financiación en caso de ser bien urbano sea igual o inferior al 70% del valor del avalúo comercial, el 80% si es vivienda de interés social y el 60% si la vivienda es rural, para la vivienda rural de habitación se financiará el 70%.
- ✓ No se acepta como garantía para un crédito un bien inmueble ubicado en zona de desplazamiento.

Constitución de hipotecas

Solo se acepta garantía hipotecaria cuando ésta es abierta, de primer grado constituida a favor de Bansena, sin límite de cuantía, para que cubra el incremento que sufra el crédito por intereses, seguros y otros gastos.

En ningún caso se podrá recibir una hipoteca de un apartamento incompleta, es decir ésta debe como mínimo incluir el garaje y si tiene cuarto útil también debe ser incluido dentro de la hipoteca.

Si la escritura de propiedad del inmueble queda en cabeza de ambos cónyuges, el pagaré debe ser firmado por ambos cónyuges uno como deudor principal y otro como codeudor.

Certificados de tradición y libertad

Con respecto a los certificados de tradición y libertad de cada uno de los inmuebles a hipotecar se debe revisar que exista la siguiente declaración:

“HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTÍA A FAVOR DE BANSENA”.

- Revisar que los nombres y cédulas de los vendedores, compradores y/o hipotecantes coincidan con la escritura pública de compraventa y/o hipoteca.
- Revisar que exista el formulario de calificación de cada uno de los inmuebles a hipotecar.

Los siguientes son unos pasos básicos que deben tenerse en cuenta para la constitución de Garantías hipotecarias a favor de Bansena:

Con respecto a la primera copia de la escritura pública de hipoteca:

- Revisar que en la última página de la escritura exista la anotación 'PRESTA MÉRITO EJECUTIVO'.
- Revisar que en la cláusula del precio no existan saldos posteriores por pagar salvo el crédito que desembolsará el banco.
- Revisar que el certificado de libertad coincida con la escritura pública respecto a la fecha de la escritura, Número de escritura, nombre y cédula de compradores, vendedores y/o hipotecantes.
- Revisar, en el evento de tratarse de compraventa, que el valor del préstamo a desembolsar no sea superior al 70% del precio estipulado.

Con respecto al original de la póliza de seguros se debe verificar

- Que el beneficiario sea Bansena
- Que los valores asegurados correspondan a las áreas destructibles del inmueble conforme al avalúo.

Crédito de vehículo

Para identificar el porcentaje de financiación de un crédito de vehículo se considera el menor valor entre el indicado en la promesa de compra venta y el valor asegurado del vehículo en la póliza todo riesgo, incluyendo el monto de los accesorios siempre que hayan sido incluidos en la misma. Lo anterior, teniendo en cuenta que los accesorios hayan sido declarados dentro del valor asegurado y por consiguiente hagan parte del valor de la indemnización cuando sea procedente.

Para vehículo nuevo se debe:

- Elaborar la prenda, donde se acepta la Factura pro-forma de compra del vehículo nuevo o certificación del concesionario con el valor del vehículo a comprar, para el desembolso es necesario adjuntar la factura definitiva
- Presentar el formato **Contrato de Prenda sin tenencia del acreedor** completamente diligenciado.
- Presentar la copia de la tarjeta de propiedad y certificado de tradición original con vigencia de 30 días con prenda a favor de Bansena
- Presentar el seguro contra todo riesgo.

Para vehículos usados:

- Presentar la fotocopia legible de la Tarjeta de propiedad del vehículo con prenda a favor de Bansena y Certificado de Tradición con vigencia de 30 días.
- Presentar el formato **Contrato de prenda sin tenencia del acreedor** completamente diligenciado.
- Presentar el seguro contra todo riesgo.

Para créditos de motos, el bien debe ser obligatoriamente nuevo y debe tener el seguro preferiblemente con la compañía que Bansena suscribe sus pólizas para los deudores, se exige prenda sobre la moto a financiar. La prenda de la moto sólo puede respaldar el crédito de la moto y no debe servir como garantía de ningún otro así tenga suficiencia.

Solicitud de desembolso

- Es responsabilidad del asesor de créditos validar que los documentos para la aprobación del crédito se encuentren debidamente digitalizados.
- Se debe corroborar que la cédula del deudor y del(los) codeudor(es) esté grabada correctamente antes de proceder con el desembolso del crédito.
- Para las Tarjetas de crédito su activación del cupo demorara 24 horas

Consideraciones libranza

Al momento del desembolso, se debe validar la **Autorización descuento Libranza**, este debidamente diligenciado y firmado por el Cliente. La aprobación del área de Gestión humana de cada empresa este aceptada por correo electrónico o firma física la **Autorización descuento Libranza**. El visto bueno de gestión humana lo debe emitir la persona autorizada por la empresa

Documentos a validar al momento de autorizar un desembolso:

- Independiente de la línea de crédito que se esté solicitando se debe validar que el cliente se encuentre al día.
- Toda Solicitud de crédito debe estar claramente diligenciada, validar, la línea y plazo y que el documento se encuentre firmado, el documento debe estar con firma y huella física del cliente.
- Para los pagarés deben quedar con firma y huella

Garantías exigidas por línea de crédito

Línea de Crédito	Tipo de Garantía
Automóvil	Pagare-Garantía Prenda Vehículo
Educar Tarjeta de crédito Libre inversión Libranza Recreación y turismo	Pagaré y si el análisis lo pide Codeudor y/o Garantía Idónea
Vivienda en pesos Vivienda VIS	Pagaré y Garantía Hipotecaria

Tipo	Documentos	Aplicabilidad
Crédito de consumo	Solicitud de Crédito	Siempre
	Solicitud de Desembolso	Si aplica
	Solicitud de Seguro y Certificado Individual Póliza Vida Grupo Vigente	Siempre
	Pagaré	Siempre
	Pagaré Cupo Rotativo (tarjeta de crédito)	Si aplica
	Consulta SARLAFT del cliente	Siempre
	Documentos adicionales de acuerdo a la línea: Educación: Recibo matricula. **Turismo:** Factura de agencia de turismo. Soportes de la factura pagada o extracto bancario cuando se haya realizado el pago antes de la solicitud del Crédito Turismo. **Compra de cartera:** Extractos de las entidades financieras donde se va a realizar la compra	Siempre
Crédito de vehículo	Factura Proforma del Concesionario (si es nuevo) Aplican los mismos documentos de Consumo Promesa de venta (si es usado) Tarjeta de propiedad (con pignoración a Bansena) y Certificado de tradición (vigencia 30 días si es usado) Prenda a favor de Bansena Póliza de vehículo (con beneficiario Bansena)	Siempre
Crédito de vivienda	Promesa de venta Avalúo Comercial Estudio de Títulos (para compra de vivienda vigencia 6 meses) Póliza de hogar (con beneficiario Bansena) Consulta SARLAFT del vendedor y el cliente. Escritura con la compra venta y la hipoteca a favor de Bansena en primer grado y que preste merito ejecutivo Certificado de tradición (Vigencia 30 días con el Registro de la hipoteca en primer grado a favor de Bansena) Pagaré Crédito Hipotecario en Pesos o UVR	Siempre

Tipo	Documentos	Aplicabilidad
Libranza	Pagare de libranza	Siempre
	Formato Autorización Descuento Libranza	Siempre
	Solicitud de Seguro -póliza	Siempre
	Los mismos documentos que aplican para consumo Consulta SARLAFT del cliente	Siempre

EL PAGARE

Contenido

- Requisitos del pagaré.
- Partes que intervienen en un pagaré.
- Cómo diligenciar un pagaré.
- Prescripción del pagaré.
- Independencia del pagaré con el negocio que le da origen.
- Pagaré o letra de cambio.

Requisitos del pagaré.



El pagaré, para que constituya valor, debe cumplir con los requisitos generales de los títulos valores, y además de los requisitos particulares del pagaré.

Los requisitos generales los encontramos en el artículo 621 del código de comercio de Colombia, y son:

1. La mención del derecho que en el título se incorpora.
2. La firma de quién lo crea.

Los requisitos particulares del pagaré los encontramos en el artículo 709 del código de comercio, que son:

1. La promesa incondicional de pagar una suma determinante de dinero.
2. El nombre de la persona a quien deba hacerse el pago.

3. La indicación de ser pagadero a la orden o al portador.
4. La forma de vencimiento.

Este requisito del pagaré es parecido al de la letra de cambio; solo se diferencia en que, en la letra de cambio, se da una orden de pagar una determinada suma de dinero, mientras que en el pagare lo que hay es una promesa incondicional.

También debe contener la indicación de ser pagadero a la orden o al portador; recordemos que los títulos valores a la orden son expedidos a favor de determinada persona; son los que tienen una cláusula la cual expresa la palabra «a la orden».

Por otro lado, los títulos valores al portador son lo que no se expiden a favor de una persona determinada, aunque no incluyan la cláusula que exprese la palabra «al portador»; en estos títulos la sola exhibición del título legitima a su tenedor.

El otorgante de un pagaré se asemeja al aceptante de una letra de cambio, es decir, es el principal obligado de pagar una determinada suma de dinero.



Al pagaré se le aplican las normas relativas a la letra de cambio; hay una remisión normativa en el artículo 711 a las normas que regulan la letra de cambio.

Todo lo relacionado con el pago, la aceptación y el vencimiento del pagaré se encuentra regulado por las normas de la letra de cambio.

Partes que intervienen en un pagaré.

En el pagaré sólo intervienen dos partes: otorgante y beneficiario.

El otorgante es el creador del pagaré quien promete pagar la suma convenida o insertada en el pagare.

El beneficiario es la persona a quien el otorgante debe pagar.

Cómo diligenciar un pagaré.

En un pagaré se deben diligenciar los siguientes conceptos:

- El valor o monto del pago.
- La fecha en que se debe pagar.
- Los intereses si los hay.
- Nombre del beneficiario (a quien se paga)
- Lugar en que se pagará.
- Firma del otorgante (quien se compromete a pagar)

El pagaré debe contener la palabra **Pagaré**, que generalmente está presente en los formatos proforma, pero en caso de hacerse un documento en blanco, se debe insertar la palabra respectiva.



Para la validez del título valor solo se requiere la firma del creador u otorgante del pagaré, pero se recomienda colocarle la huella, para efectos hacer más difícil que luego el creador del pagaré lo tache de falso.

Prescripción del pagaré.

El pagaré prescribe a los tres años contados dese la fecha de vencimiento del pagaré, es decir, desde la fecha en que el otorgante prometió pagar el dinero.

Respecto la prescripción de la acción cambiaria en los títulos valores, aplicable al pagaré por ser uno de ellos, señala el artículo 789 del código de comercio:

«La acción cambiaria directa prescribe en tres años a partir del día del vencimiento.»

Esta es la prescripción de la acción cambiaria directa, que pues la de regreso que aplica para el último tenedor del título cuando este ha sido endosado, al año según el artículo 790 del código de comercio, y la del obligado de regreso con respecto a los obligados anteriores, prescribe a los 6 mes según el artículo 791 del código de comercio.

Independencia del pagaré con el negocio que le da origen.

El pagaré ajeno e independiente a cualquier negocio qua hayan hecho las partes, que haya sido respaldado con un pagaré.

Esto es importante tenerlo claro, porque si el negocio sale mal, el pagaré se debe pagar con independencia de lo que haya sucedido con ese negocio.

Al respecto señala la sala civil de la Corte suprema de justicia en sentencia SC2768-2019 con ponencia de la magistrada Margarita Cabello:

«De la emisión del título valor, con el cumplimiento de todas las formalidades que le sean propias, nacerá un derecho económico autónomo, ajeno por completo al negocio fundamental, que por sí solo, por el carácter patrimonial que los caracteriza, podrá ser transferido, a través de los mecanismos jurídicos autorizados en la ley, como es el endoso.

(…)

El derecho es autónomo, enseña Vivante, porque el poseedor de buena fe, ejercita un derecho propio, que no puede limitarse o decidirse por relaciones que hayan mediado entre el tenedor y los poseedores precedentes.»

Para ilustrar lo que esto significa supongamos un ejemplo extremo:

Usted firma un contrato de arrendamiento y firma un pagaré como respaldo por lo que pueda quedar adeudado al arrendador.

El contrato de arrendamiento termina, usted paga todo pero aún así el arrendador lo ejecuta con el pagaré.

Ese pagaré al constituir un título valor y ser autónomo, presta mérito ejecutivo y lo puede ejecutar, y para su validez no hace falta el contrato de arrendamiento que dio origen al pagaré, pues se repite, son negocios independientes.

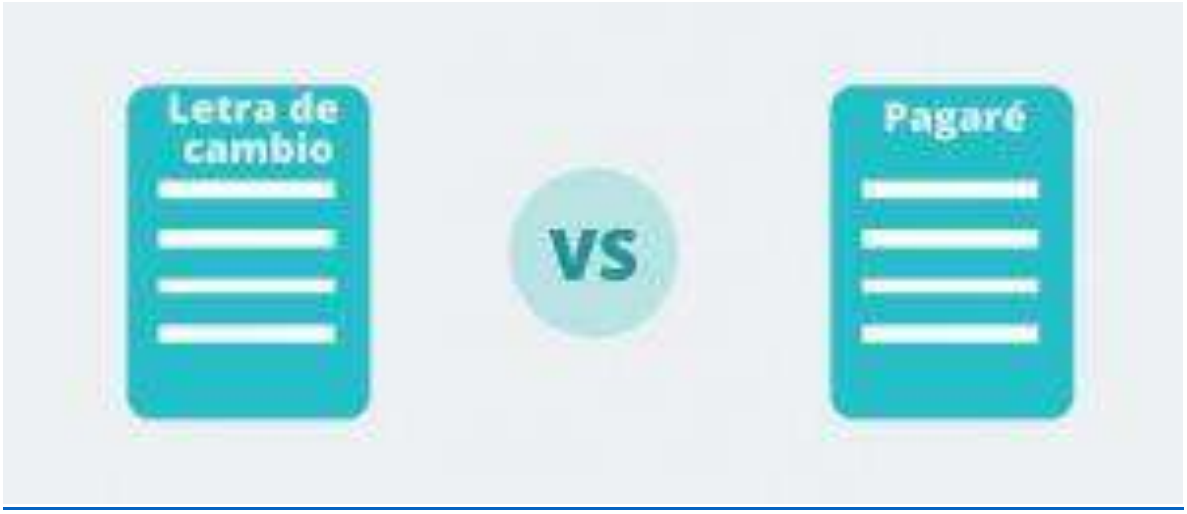


Por supuesto que luego de ejecutado usted podrá interponer las excepciones correspondientes, pero el ejemplo sirve para ilustrar la independencia del título valor de los negocios y contratos que haya detrás.

Pagaré o letra de cambio.

No es lo mismo una letra de cambio que un pagaré, pero los dos sirven para lo mismo, de modo que en la práctica cualquiera de los dos se puede utilizar.

Para saber cuándo utilizar uno u otro, le invitamos a consular el siguiente artículo:



Allí se concluye que el único caso en que es obligatorio utilizar una letra de cambio, es cuando el beneficiario del pago es distinto al acreedor, o prestamista que es cuando se da mayor uso a la letra de cambio.

Para los demás casos el pagaré es suficiente, y para efectos prácticos cumple las mismas funciones que la letra de cambio.

SEGURO VIDA DEUDORES BANSENA

OBJETIVO

Dar a conocer los requisitos de asegurabilidad definidos por Bansena para aceptar el ingreso a la Póliza Vida para clientes con créditos desembolsados, así como las coberturas y el proceso de reclamaciones en caso de muerte o incapacidad total o permanente del Deudor.

DESCRIPCIÓN

Términos y Definiciones

- **Asegurado:** Persona Natural que presenta una solicitud para acceder a un crédito otorgado.
- **Solicitud de Seguro Vida:** Formato interno de la Compañía de Seguros el cual es diligenciado por el deudor y en el que declara el estado de salud.
- **Endeudamiento:** Es la sumatoria de los saldos de créditos vigentes (cúmulos) que tenga el Deudor incrementado con el valor del nuevo crédito.
- **Incapacidad Total y Permanente:** Pérdida permanente e irreversible del cincuenta por ciento (50%) o más de la capacidad laboral en la profesión u oficio habituales del asociado durante toda su vida.
- **Póliza de Vida:** Con el fin de proteger todas las operaciones de créditos otorgados a los deudores de Bansena contra los riesgos de muerte por cualquier causa e incapacidad total y permanente, la Organización contrató con una compañía de Seguros legalmente constituida en Colombia una protección cuyas coberturas y amparos se encuentran consignadas en una póliza denominada Póliza de Vida

Generalidades

Por ningún motivo deben presentar enmendaduras en el formato de asegurabilidad y las firmas deben coincidir con las registradas en el documento de identidad. Es muy importante colocar la fecha de diligenciamiento de los formularios.

Amparos:

- **Vida:** Muerte e Incapacidad Total y Permanente ambas por cualquier causa (incluye SIDA). Se incluye la muerte por suicidio, homicidio, terrorismo, embriaguez y encontrarse bajo el influjo de algún medicamento o droga enervante, estimulante

- **Incapacidad Total Permanente:** Incapacidad Total y Permanente derivada de intento de suicidio, terrorismo, embriaguez y encontrarse bajo el influjo de algún medicamento o droga enervante, estimulante o similar. Se entenderá por incapacidad total y permanente la sufrida por el asegurado que se manifieste estando amparado bajo el presente anexo, que produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales, de acuerdo con la calificación de la entidad legalmente autorizada para expedirla (Administradora de Riesgos Laborales ARL, Fondo de Pensiones, EPS, Junta de Calificación o Medico Laboral), que le impida desempeñar cualquier trabajo remunerado acorde con su formación personal u ocupación habitual, siempre que dicha incapacidad haya existido por un periodo continuo no menor a 120 días.

Condiciones de Suscripción:

Las siguientes son condiciones para la inclusión de deudores a la póliza de Vida:

Amparo Automático cuando el deudor **NO** declare ninguna patología, el IMC sea menor a 30 y el saldo acumulado y edad estén en los límites definidos, aun así declare alguna de las cirugías relacionadas en el siguiente cuadro:

Monto a asegurar expresado en pesos	Edad Límite del Deudor	Cobertura de Patologías Autorizadas bajo el amparo automático
Hasta 100 MCOP en una o varias obligaciones (cúmulo de deuda por persona).	18 años hasta 59 años + 364 días.	Cirugías estéticas. Cirugías de cornetes. Cirugías de cataratas. Procedimientos de esterilización masculina y femenina Cirugía de amígdalas. Cesáreas. Cirugía por apendicitis. Procedimientos odontológicos. Artroscopias. Histerectomía. Artritis. Se excluye Artritis Reumatoidea, la cual si requiere de examen médico. Fracturas. Se excluyen fractura craneal o de columna las cuales si requieren de examen médico. Afecciones respiratorias. Se **excluyen** EPOC, Neumonía, Bronquitis, Cáncer las cuales si requieren de examen médico
Más de 100 MCOP en una o varias obligaciones (cúmulo de deuda por persona y hasta 500 MCOP).	18 años hasta 59 años + 364 días.	

Cuando el deudor **SI** declare alguna patología relacionada en el formato o cualquiera que sea, o cualquier cirugía diferente a las anteriormente mencionadas, se deberá solicitar autorización de la Compañía de Seguros si el monto del crédito nuevo o saldo acumulado **superan** los montos detallados en el siguiente cuadro (crédito que se desembolse y no cumpla con esta política no tendrá cobertura del seguro):

Línea de Créditos	Montos Asegurados	Observaciones
Libre inversión, **Autofácil**, Educar y otros diferentes a crédito Hipotecario	Crédito Nuevo mayor a $40.000.000.oo o si el saldo acumulado es mayor a $100.000.000.oo	Edad máxima de ingreso: 59 años + 364 días.
Créditos Hipotecarios	Crédito Nuevo mayor a $100.000.000.oo o si el saldo acumulado es mayor a $150.000.000.oo	Edad máxima de ingreso: 59 años + 364 días.
Toda solicitud de Asegurabilidad que supere los $500.000.000.oo de saldo acumulado aun así no declare ninguna patología o cirugía deberá solicitar autorización de la Compañía de Seguros.		
Cuando el IMC sea igual o superior a 30 y supere los montos anteriormente detallados		

Toda solicitud de asegurabilidad sin importar la línea o el monto del crédito nuevo o saldo acumulado que supere las edades antes mencionadas deberán ser autorizadas por la compañía de seguros, en ningún caso será autorizada una solicitud con una edad mayor a 59 años + 364 días.

Para el cálculo del IMC se utiliza la siguiente fórmula:

Formula Índice Masa Corporal: **IMC = PESO / TALLA^2**

Ejemplo: Cliente con un peso de 80 kilos, y una Estatura de 1.65, al aplicar la formula quedaría **IMC = 80 / (1.65) 2 = 29.3.**

Permanencia

Para todos los amparos, hasta la terminación de la deuda sin importar la edad alcanzada por el asegurado.

Cálculo y Cobro de la Prima a Cargo del Cliente Deudor

- ✓ Una prima mensual $ 750 por millón.

1.1.2 Cobro de Extra prima por estado de Salud

De acuerdo a la información diligenciada en el formato **Solicitud de Seguro**, la Compañía de seguros podrá determinar un cobro de Extraprima, el cual estará dado en un porcentaje que será aplicado a la tasa actual. La Compañía de seguros mediante correo electrónico informará al Asesor de comercial el porcentaje de Extraprima, éste a su vez debe informarle al cliente.

Declaración de Asegurabilidad

El formato **Solicitud de Seguro Póliza Vida** se debe diligenciar cada vez que una Persona Natural solicite un nuevo crédito, independiente de la línea, el monto del crédito o de que haya sido diligenciado anteriormente por el solicitante.

El formato **Solicitud de Seguro Póliza Vida**, debe ser diligenciado y firmado por el solicitante en los siguientes campos:

- **Datos del Asegurado:**

  - ✓ **Fecha de Solicitud:** Corresponde a la fecha de la solicitud, se debe diligenciar en *DD MM AAAA.*
  - ✓ **Número de Solicitud:** No se diligencia.
  - ✓ **Nombres y Apellidos completos:** Nombre completo del asegurado.
  - ✓ **Tipo de documento:** Tipo de identificación del asegurado.
  - ✓ **No. De documento:** Número de identificación del Asegurado.
  - ✓ **Fecha de Nacimiento:** Fecha de nacimiento del Asegurado, se debe diligenciar DD MM AAAA
  - ✓ **Edad:** La edad del Asegurado.
  - ✓ **Peso (Kg):** Peso del asegurado, esta información la suministra el solicitante.
  - ✓ **Estatura (m):** Estatura del asegurado, esta información la suministra el solicitante.
  - ✓ **Género:** Se debe marcar con "X", el género del Asegurado "F" "M".
  - ✓ **Ocupación:** Profesión u oficio del Asegurado.
  - ✓ **Cargo:** Detalle de la actividad que desempeña el Asegurado.
  - ✓ **Dirección de Residencia:** Corresponde a la dirección de residencia del Asegurado.
  - ✓ **Ciudad:** Ciudad donde reside el Asegurado.
  - ✓ **Departamento:** Corresponde al departamento donde reside el Asegurado.
  - ✓ **Nacionalidad:** Nacionalidad del Asegurado.
  - ✓ **País de Residencia:** País donde reside actualmente el Asegurado.
  - ✓ **Teléfono fijo y Celular:** Teléfonos de contacto del Asegurado.
  - ✓ **Correo electrónico:** Corresponde al correo electrónico del Asegurado.
  - ✓ **Valor nuevo crédito:** Corresponde al valor del nuevo crédito.

Valor Nuevo Saldo Acumulado: Corresponde a la sumatoria del nuevo crédito más el saldo de todas las obligaciones del deudor incluido los cupos totales de tarjeta de crédito

Datos del Beneficiario

- ✓ Se deben diligenciar los nombres de los beneficiarios que recibirán el excedente del seguro que pagará la Aseguradora una vez se atienda el saldo de la deuda con Bansena. En este punto es esencial que la suma del porcentaje de participación sea siempre el 100%. Igualmente, debe recomendarse al Cliente que no designe como beneficiario un menor de edad. En el evento que el cliente no designe beneficiarios, por defecto serán los beneficiarios por Ley.

Declaración de Asegurabilidad

- ✓ En los campos correspondientes a las condiciones de salud, se debe marcar con una "X", si el solicitante presenta o ha presentado algunas de las condiciones que detalla el formato **Solicitud de Seguro Individual Póliza Vida.**
- ✓ La firma y el documento del Asegurado como la huella son de carácter obligatorio.
- ✓ Los datos del Asesor de ventas o Asesor de la fuerza externa que atiende la solicitud son indispensables diligenciar.

El Asesor comercial debe aclarar al solicitante que el formato debe ser diligenciado con absoluta sinceridad, pues si se omite información respecto al estado de salud se pone en riesgo la cobertura y en caso de ocurrir un evento que ocasione el cobro de indemnización a la aseguradora y se evidencie que el asegurado padecía o conocía una patología pero no lo informó, el reclamo podría ser objetado y el problema se debe trasladar tanto al codeudor como a los sucesores del deudor y consecuentemente al Banco.

Cobertura de créditos en caso de muerte

Cobertura de la Deuda por parte de la Aseguradora

En los créditos desembolsados cuando exista un excedente luego de atender la deuda con Bansena, el mismo será entregado por la aseguradora directamente a los beneficiarios designados por el asegurado en la declaración de asegurabilidad, previo cumplimiento de los requisitos estipulados para tal efecto.

Para los casos de Tarjeta de crédito, la cobertura es únicamente sobre el saldo de la deuda.

No cobertura de la Deuda por parte de la Aseguradora

Cuando un Deudor fallece y el seguro no cubre la deuda se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ **Si la obligación está respaldada con una garantía idónea:** Se debe contactar de inmediato a los herederos para que respondan por el saldo de la obligación. En caso de no lograrse un acuerdo, se debe procurar que entreguen el bien como dación en pago o en caso contrario, perseguir la garantía para el pago de la obligación. Mientras se da este proceso la obligación debe seguir vigente y el bien debe seguir asegurado hasta tanto se dé el proceso de sucesión.
- ✓ **Si la obligación está respaldada con un codeudor:** Se debe contactar al codeudor para que asuma la deuda.
- ✓ **Si la obligación no está respaldada con garantía idónea:** Se debe contactar a los codeudores para que respondan por el saldo de la obligación.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en gestión bancaria y de entidades financieras
Código del Programa de Formación: 121202 Versión: 101
Nombre del Proyecto: Asesoría Comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero
Fase del Proyecto: Planeación

- Actividad de Proyecto: AA-8 Identificar las transacciones del área de caja de acuerdo con la normatividad legal vigente, las políticas de la entidad y su impacto en el sector económico, manteniendo los principios éticos en el contexto.
- **Competencia**:
  Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social
  Resultados de aprendizaje alcanzar:
  - 272796 - Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.

- **Duración de la guía**: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado(a) aprendiz, con el fin de potenciar su comportamiento emprendedor, esta guía de aprendizaje le permitirá identificar sus características y competencias emprendedoras, aplicándolas en cuatro temas que son de especial relevancia para la actividad emprendedora: proceso de toma de decisiones, creatividad, ejecución de estrategias y negociación; teniendo siempre presente el proyecto que desea desarrollar y el entorno que desea impactar con su idea.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa, quien de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para la elaboración de las evidencias de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará una sesión virtual por unidad de estudio, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades de aprendizaje. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor de forma oportuna.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de dedicación de tres horas diarias, dada la exigencia que demanda la realización de las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales del programa, donde encontrará las herramientas necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje es necesario revisar los componentes formativos desarrollados como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento en la plataforma virtual para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias. Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- Actualización de los datos personales.
- Realizar lectura de **Información del programa**, esto le permitirá entender los objetivos, las actividades y la metodología por desarrollar durante el proceso de formación.
- Tenga en cuenta que es fundamental entender los resultados de aprendizaje para tener mayor comprensión del proceso.
- Revise el **Cronograma**, el cual le permitirá distinguir la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.

3.1. Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.

Duración: 16 horas.

Para la elaboración adecuada de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **"Elementos del comportamiento emprendedor"**. A continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

→ **Evidencia 1. Diana de valoración.** La diana de valoración es una herramienta que permite identificar sus fortalezas y debilidades, a través de una autoevaluación de sus características emprendedoras personales.

Basándose en sus experiencias previas de vida, diligencie la diana de valoración "*Anexo_Formato_diana_de_valoracion*", teniendo en cuenta las definiciones de las características emprendedoras personales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la diana de valoración, en el mismo formato explique brevemente (3 a 5 renglones) las razones que motivaron su autoevaluación en cada una de las características emprendedoras personales. Luego, clasifique las características emprendedoras personales en tres grupos: características que fortalecen al emprendedor como *persona*, características que le facilitan al emprendedor el análisis de su *situación* y, características que le ayudan al emprendedor a formular y hacer seguimiento a su proyecto.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** diana de valoración
- **Formato:** documento de texto diligenciado "*Anexo_Formato_diana_de_valoracion*"
- **Extensión**: máximo 5 páginas.

Para realizar el envío de la diana de valoración remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **AA1-EV01: Diana de valoración**.

→ **Evidencia 2. Taller visión emprendedora.** Conocer sus motivaciones es clave para emprender con propósito. Cualquiera que sea su proyecto, es importante que esté alineado con sus sueños y su propósito de vida. Todos esos elementos conformarán su visión emprendedora. Para este taller desarrolle los siguientes puntos, empleando el "*Anexo_Formato_vision_emprendedora*":

a. Identifique su motivación a partir de su propósito de vida. Para ello, construya un esquema gráfico con los siguientes criterios:

- En el centro, usted deberá representar su propósito de vida a través de un dibujo.
- En la parte superior izquierda, coloque la respuesta a la pregunta: *¿Cuál es su principal motivación para cumplir sus sueños?*
- En la parte superior derecha, coloque la respuesta a las preguntas: *¿a qué le gustaría dedicarse en la vida? ¿qué es lo que más disfrutaría de hacer dicha actividad?*
- En la parte inferior izquierda, coloque la respuesta a la pregunta: *¿cuáles son los valores más importantes que rigen su vida?*
- En la parte inferior derecha, coloque la respuesta a la pregunta: *¿cuál considera que es su propósito de vida?*

b. Formule su visión emprendedora a partir de sus sueños. Para ello, realice un listado de sus sueños en cada una de las áreas de vida (familia, trabajo, finanzas, diversión, círculo social, educación, espiritualidad, salud). Defina si son sueños a corto (6 meses), mediano (1 año) o largo plazo (5 años). Luego, represente sus sueños a través de imágenes, colocándolas en el esquema que encontrará en el formato para el desarrollo del taller.

Describa su visión emprendedora, a través de un breve párrafo (máximo 8 renglones). Use como insumos los elementos construidos hasta ahora (motivación, valores, propósito de vida y sueños). Piense cómo cada uno de esos elementos puede integrarse para dar forma a aquello que más desea y cómo podría lograr un equilibrio entre todas las áreas de su vida para lograr su sueño más anhelado.

c. Ponga las competencias emprendedoras en acción según su visión emprendedora. Para eso, realice un bosquejo del camino emprendedor que le llevará a convertir su sueño en realidad, usando las competencias emprendedoras. Responda brevemente a las siguientes preguntas (ofrezca mínimo dos respuestas para cada pregunta).

- **Identificar:** ¿cuáles cree que serían los obstáculos que podrían presentarse en su entorno para impedir el cumplimiento de su visión? ¿cuáles cree que podrían ser las oportunidades que su entorno le puede ofrecer a favor de la realización de su visión?
- **Decidir:** ¿cuáles son las decisiones que cree que debe tomar para cumplir satisfactoriamente su visión? ¿cuáles son las posibles consecuencias de esas decisiones?
- **Diseñar:** ¿cuáles son las acciones que llevaría a cabo para hacer realidad su visión?
- **Actuar:** ¿cómo realizaría las acciones que planteó en el **'diseñar'**? ¿lo haría solo o pediría el apoyo de alguien más? ¿a quién le pediría apoyo?

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller visión emprendedora
- **Formato:** documento de texto diligenciado "*Anexo_Formato_vision_emprendedora*"

- **Extensión**: máximo 5 páginas.

Para realizar el envío del taller, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **AA1-EV02:** Taller visión emprendedora.

→ **Evidencia 3. Taller dimensiones emprendedoras.** El triángulo de la responsabilidad es un esquema muy útil para realizar un análisis interno y externo. Gracias a sus diferentes componentes, es posible reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución del proyecto propuesto. Ello sin olvidar tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: *pensar, sentir y actuar.*

Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Para ello, deberá emplear el "Anexo_Formato_dimensiones_emprendedoras" y seguir las indicaciones dadas:

a. Dibuje su triángulo de la responsabilidad con base en sus experiencias de vida. Determine la longitud de sus lados (*pensar, sentir, actuar*) usando como referencia un momento en su vida en el que haya tenido que tomar una decisión importante.

b. Realice su matriz DOFA personal, identifique sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas:

- **Fortalezas:** son las características con las que usted destaca y sirven de apoyo para lograr su visión.
- **Debilidades:** son las características que usted necesita mejorar.
- **Oportunidades:** son los factores externos de los que usted podría sacar ventaja o algún beneficio en pro de su visión.
- **Amenazas:** son las situaciones que impiden o ponen en peligro la ejecución de su visión.

c. Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Realice un ejercicio de reflexión y análisis acerca de las relaciones que tienen los vértices del triángulo (*persona, proyecto*, *situación*) con sus tres lados (*pensar, sentir, actuar*). Para esto, tenga en cuenta que:

d. Proyecto: consiste en el objetivo o meta que se ha planteado conseguir en el corto, mediano o largo plazo. Para ello, convierta su visión emprendedora en una meta, redactándola según los parámetros MAREAR.

e. Persona: se compone de las cualidades, valores, motivaciones, actitudes, fortalezas, debilidades de su ser, que favorecen la realización de su visión emprendedora.

f. Situación: se compone de las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno y que influyen, directa o indirectamente, en el cumplimiento de su visión emprendedora.

Finalmente, escriba sus reflexiones sobre el esquema realizado. Para ello, responda a las siguientes preguntas:

- ¿Qué relaciones encuentra entre su lado pensar con la persona y el proyecto?
- ¿Qué relaciones encuentra entre su lado sentir con la persona y la situación?
- ¿Qué relaciones encuentra entre su lado actuar con el proyecto y la situación?

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller dimensiones emprendedoras.
- **Formato:** documento de texto diligenciado "*Anexo_Formato_dimensiones_emprendedoras*"
- **Extensión**: máximo 5 páginas.

Para realizar el envío del taller, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **AA1_EV03**: Taller dimensiones emprendedoras.

3.2. Asociar el paso a paso del proceso de toma de decisiones según problema planteado.

Duración: 8 horas.

Para la elaboración adecuada de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **"Toma de decisiones"**. A continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

→ **Evidencia 1. Taller toma de decisiones.** La toma de decisiones es una acción rutinaria que puede tener un gran impacto en su vida, de ahí que sea fundamental que reconozca el proceso de toma de decisiones y la relevancia de la generación de alternativas, sin olvidar los riesgos y las consecuencias involucradas en cada decisión. Mediante el estudio de caso del chef peruano Gastón Acurio, conocerá la enorme influencia que tiene la toma de decisiones en la vida de un emprendedor.

En el documento "Anexo_Estudio_de_caso_Gaston_Acurio", encontrará el caso propuesto, y sobre el mismo documento desarrolle las preguntas y actividades planteadas:

1. ¿Cuáles fueron las características emprendedoras personales que aplicó Gastón Acurio en el desarrollo de su emprendimiento?, mencione mínimo 5 características y justifique sus respuestas en un espacio no mayor a 3 renglones.
2. Construya el triángulo de la responsabilidad de acuerdo con las siguientes preguntas orientadoras:
   a. **Proyecto:** ¿cuál era el proyecto que buscaba desarrollar Gastón Acurio? ¿Cuál era el objetivo que quería lograr?
   b. **Situación:** ¿cuáles elementos del entorno favorecieron a Gastón Acurio para el desarrollo de su proyecto? ¿qué elementos del entorno representaban una amenaza para su proyecto?
   c. **Persona:** ¿qué fortalezas identifica en Gastón Acurio? ¿qué cualidades encontró en el chef peruano durante la lectura?

   Para elaborar el triangulo de la responsabilidad puede emplear el "*Anexo_Formato_triangulo_de_la_responsabilidad*".

3. Simule el proceso de toma de decisiones aplicado por Gastón Acurio. Para ello, responda las siguientes preguntas:
   a. **Definición del problema:**
      - ¿Cuál era la naturaleza del problema que debía resolver el chef peruano? ¿cuál era la necesidad que quería resolver o la dificultad que debía sortear?

b. **Análisis del problema:**
   - ¿Qué información utilizó Gastón Acurio para estudiar mejor su problema o necesidad?
   - ¿Cómo encontró esa información?

c. **Generación y evaluación de las alternativas:**
   - ¿Cuáles considera usted que fueron las alternativas que tuvo Gastón Acurio para resolver su problema?
   - ¿Cuáles hubieran sido las potenciales consecuencias de esas alternativas de decisión?

   Para responder estos cuestionamientos, se sugiere utilizar la lluvia de ideas, y el diagrama de Ishikawa.

d. **Elección de la alternativa y aplicación de la decisión:**
   - ¿Cuál fue la alternativa elegida por Gastón Acurio?
   - ¿Cómo la implementó?
   - ¿Cuáles fueron los riesgos potenciales de su elección?
   - ¿Cuáles fueron las consecuencias de su decisión?

4. ¿Cómo puede trasladar la experiencia de Gastón Acurio a su vida?, responda en máximo 300 palabras.

5. Consigne los 4 puntos anteriores en un documento de texto (Word).

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto por entregar:** taller toma de decisiones.
- **Formato:** documento de texto (Word).
- **Extensión**: máximo 5 páginas.

Para realizar el envío del taller. remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **AA2_EV01:** Taller toma de decisiones.

3.3. Experimentar la capacidad creativa e innovadora en la solución de retos e identificación de oportunidades.

Duración: 16 horas.

Para la elaboración adecuada de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **"creatividad y estrategia emprendedora"**. A continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

→ **Evidencia 1. Prototipo de la solución.** Design thinking es un método que facilita la generación de soluciones creativas e innovadoras a necesidades comunes. Resuelva un reto de innovación empleando las diferentes fases del proceso Design thinking para el "*Anexo_Caso_registro_de_actividad_fisica*", lea el reto atentamente, conforme grupos de 3 a 5 personas de acuerdo con la orientación del instructor, y de manera colaborativa solucione los siguientes puntos:

Explorar:
a. Genere una pregunta de búsqueda, que le permita identificar el problema central del caso presentado.

Comprender:
b. Identifique quien es el usuario (edad, sexo, nivel de ingresos, ¿qué piensan?, ¿qué hacen?, ¿cuáles son sus necesidades?, ¿cuáles son sus expectativas?), en esta etapa se puede utilizar el formato ficha persona.

Idear:
c. Realice una lluvia de ideas con su grupo de trabajo, que le permita generar muchas ideas para encontrar la solución al problema planteado. Describa las 3 ideas más innovadoras.

Prototipar:
d. Desarrolle un diseño de prueba de la idea seleccionada, tenga en cuenta que para esta primera versión del prototipo puede plantearse a partir de un gráfico a mano, infografía o utilizando herramientas gratuitas como Canva o PowerPoint.

e. Elabore una presentación en PowerPoint o Canva, para presentar la solución al caso, donde incluya las siguientes diapositivas:

- Una diapositiva con pregunta de búsqueda (explorar).
- Dos diapositivas con los datos de identificación del perfil del cliente (comprender).
- Dos diapositivas con la descripción de las 3 ideas mas innovadoras, incluir evidencia de lluvia de ideas (idear).
- Dos diapositivas con la descripción del prototipo, incluir imágenes o fotos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** prototipo de la solución.
- **Formato:** archivo de presentación (PowerPoint o Canva).
- **Extensión**: 7 diapositivas.

Para realizar el envío de la presentación remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **AA3-EV01:** Prototipo de la solución.

→ **Evidencia 2. Plan de acción.** Para lograr sus objetivos personales y/o profesionales, es necesario que los convierta en proyectos concretos, con unos recursos, un tiempo determinado y una estrategia que defina los pasos a seguir para cumplir con lo establecido. Lo anterior, lo puede lograr a través de la elaboración de un plan de acción, convirtiendo su visión emprendedora en una estrategia emprendedora.

Elabore un plan de acción de acuerdo con una meta propuesta en cualquier área de su vida, con base a ella diseñe su estrategia emprendedora. Enumere las tareas, los recursos y los indicadores que le permitirán medir su grado de avance hacia el propósito deseado. Emplee el "*Anexo_Plan_de_accion*".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** plan de acción.

- **Formato:** documento de texto (Word) empleando el "*Anexo_Plan_de_accion*".
- **Extensión**: máximo 2 hojas.

Para realizar el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **AA3_EV02:** Plan de acción.

3.4. Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad para la ejecución de técnicas de negociación.

Duración: 8 horas.

Para la elaboración adecuada de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **"emprendimiento y negociación"**. A continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

→ **Evidencia 1. Taller de negociación.** La negociación es un proceso que se lleva a cabo en diferentes situaciones a nivel personal, profesional y en los negocios, a través del estudio de caso "Lactifelíz y los lecheros" conocerá el contexto de una negociación en la que se involucran aspectos económicos y legales para llegar a un acuerdo.

En el documento "*Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros*", encontrará el caso propuesto, y sobre el mismo documento desarrolle las acciones y preguntas planteadas:

1. ¿Cuál es el objetivo de esta negociación?
2. Describa las partes involucradas en la negociación:
   - ¿Qué relación tienen?
   - ¿Cómo es su comunicación?
3. ¿Cuáles son los aspectos que no son negociables para las partes?
4. ¿Cuáles son los aspectos que son negociables para las partes?
5. ¿Qué técnicas o estrategia deberían tener los negociadores para llegar a un acuerdo?
6. ¿Si estuviera en el rol de Lactifelíz qué perfil negociador asumiría?, ¿en el rol del productor cuál sería su perfil negociador?
7. Construya el triángulo de responsabilidad e identifique los intereses de cada una de las partes involucradas.
8. ¿Qué alternativa de solución propone para que puedan llegar a un acuerdo?

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller de negociación.
- **Formato:** diligenciar "*Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros*".
- **Extensión**: libre.

Para realizar el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **AA4_EV01:** Taller de negociación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de desarrollo curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: **AA1_EV01:** Diana de valoración.	Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal.	AA1_EV01_Diana_de_valoracion Lista de verificación
Evidencia de producto: **AA1_EV02:** Taller de visión emprendedora. **Evidencia de conocimiento:** **AA1_EV03:** Taller dimensiones emprendedoras.	Formula su visión personal de acuerdo con su motivación y propósito de vida. Aplica el Triángulo de la Responsabilidad de acuerdo con factores internos y externos.	AA1_EV02_Taller_vision_emprendedora Lista de verificación AA1_EV03_Taller_dimensiones_emprendedoras Lista de verificación
Evidencia de desempeño: **AA2_EV01:** Taller toma de decisiones.	Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución.	AA2_EV01_Taller_toma_de_decisiones Lista de verificación
Evidencia de producto: **AA3_EV01:** Prototipo de la solución. **Evidencia de producto:** **AA3_EV02:** Plan de acción.	Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. Practica capacidad creativa y de innovación de acuerdo a la actividad desarrollada. Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora.	AA3_EV01_Prototipo_de_la_solucion Lista de verificación AA3_EV02_Plan_de_acción Lista de verificación
Evidencia de desempeño: **AA4_EV01:** Taller de negociación.	Reconoce los intereses propios y del otro de acuerdo con la aplicación del Triángulo de la Responsabilidad. Asocia aspectos importantes delas técnicas de negociación según los ámbitos personales, sociales y profesionales	AA4_EV01_Taller_de_negociacion Lista de verificación

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis de alternativas: identificación de uno o más medios que representan estrategias para dar solución a la problemática abordada. Permite establecer el objetivo principal del proyecto, así como identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados, desde los puntos de vista técnico y económico.

Análisis de riesgo: es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados, y los daños y consecuencias que éstas puedan producir.

Características emprendedoras personales: rasgos de la personalidad ligadas a las motivaciones de los individuos (logro, afiliación y poder) y que están asociadas al éxito de cualquier proyecto personal. Se basan en las investigaciones del psicólogo David McClelland realizadas en la década de los años 60.

Competencias emprendedoras: capacidad de los individuos y grupos de generar respuestas situacionales y proactivas, basadas en un alto nivel de motivación al logro. En otras palabras, es la capacidad para realizar labores con actitud reflexiva y de forma sistemática, permitiendo una mayor competitividad y un cambio en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

Creatividad: capacidad para encontrar relaciones entre ideas antes no relacionadas, y que se manifiestan en forma de nuevos esquemas, experiencias o productos nuevos.

Estrategia: conjunto de acciones, estudiadas y analizadas, que conducen hacia una meta con el mínimo de error. Este concepto tiene su origen en el campo militar (es la fusión de dos palabras griegas: stratos -ejército- y agein -conducir, guiar-), pero en la actualidad, este concepto se ha ampliado a otros ámbitos de la actividad humana: en la educación, en la administración, a nivel empresarial y en la vida cotidiana.

Innovación: introducción de algo nuevo o una novedad que añade valor a un mercado, organización o sociedad.

Motivación: es un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta. Es el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta.

Negociación: es el proceso de buscar la aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible, de tal modo que las partes involucradas termine la negociación, conscientes de que fueron oídas, de que tuvieron oportunidad de presentar toda su argumentación y que el producto final será mayor que la suma de las contribuciones individuales.

Plan de acción: tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Proceso de toma de decisiones: la toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.

Proyecto: conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada. Lo habitual es que el objetivo perseguido por el proyecto deba ser cumplido en un cierto periodo temporal definido con anterioridad y respetando un presupuesto: de lo contrario, se dirá que el proyecto ha fracasado.

Triángulo de la responsabilidad: esquema que vincula a la persona, el proyecto y la situación, mostrando el equilibrio que es necesario lograr en todo accionar emprendedor. Responsabilidad se entiende como la capacidad de la persona de responder ante las diferentes situaciones que se puedan presentar de una manera proactiva.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alba, A. (2015). *Guía Design Thinking en español para dummies: cómo crear productos y servicios innovadores diferentes*. https://innolandia.es/guia-design-thinking-en-espanol-para-duguia-design-thinking-en-espanol-para-dummies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferentesmmies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferent/

Cueva, V. (2018). *Los efectos de la creatividad en la toma de decisiones*. [Blog]. https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/30/los-efectos-de-la-creatividad-en-la-toma-de-decisiones/

Joachin, C. (s.f.). *La creatividad: concepto, técnicas y aplicaciones*. https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html

Martínez, Y. (2014). *Habilidad para la toma de decisiones.* [Blog]. https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/habilidad-para-la-toma-de-decisiones/

Medina, C. (1994). *La creatividad en la toma de decisiones*. http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4648/La-creatividad-en-la-toma-de-decisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Minguez, A. (2011). *La confianza como pegamento emocional en un proceso negociador*. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Piqueras, C. (2018). *La fórmula del éxito: meta + plan + acción = éxito*. [Blog]. https://www.cesarpiqueras.com/meta-plan-accion-exito/

Pozo, M. (2017). *5 Aspectos en los que aplicar el design thinking*. [Blog]. https://www.sociedaddelainnovacion.es/5-aspectos-los-aplicar-design-thinking/

Quintana, C. (2001). *Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 7(2), 139-154

Sánchez, J. (2016). *Instrumentos y casos prácticos de negociación*. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf

Suares, M. (2017). *Negociación, capítulo 5 y 6*. http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/mediacion/modulo2/unidad2/CAP%205%20Y%206-Neg-2017.pdf

Universidad de Kansas (s.f.). *Caja de Herramientas Comunitarias Sección 5. Desarrollar un plan de acción*. https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal

Univesidad Manuela Beltrán. (s.f.). *Módulo 1: Negociación.* http://virtualnet2.umb.edu.co/cursos/TLPC003018/mod1/anexos/modulo2.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Magaly Caycedo Molano	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Ruth Nelly Gutiérrez Achury	Coordinación Nacional de Emprendimiento.	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Genny Andrea García Pereira	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	María Paula Gómez Franco	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Luisa Fernanda Martínez Vega	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Dayra Maritza Paz Calderón	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño y Metrología.	Octubre 2020
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander. Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Octubre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Danny Collazos	Instructor	Centro de Comercio y servicios Popayán, regional Cauca	Julio 2023	Actualización formato guía versión 2

Cartilla de

COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

Camino al logro

CREER PARA

CRECER



Capital Sicológico

SENA | FONDO emprender



Catalogación en la publicación. SENA Sistema de bibliotecas.

Cartilla de Comportamiento Emprendedor: Camino al Logro / Ruth Nelly Gutiérrez Achury [y otros 4].— Primera edición.— Bogotá: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Dirección General, 2020.

1 recurso en línea (129 páginas: PDF).

Bibliografía al final de cada capítulo.
Contenido: ¿Qué es el comportamiento emprendedor? —Visión emprendedora—Dimensiones emprendedoras—Toma de decisiones—Creatividad emprendedora—Estrategia emprendedora—Emprendimiento y negociación—Descubre tu idea de negocio—Modela tu idea de negocio.
ISBN: 978-958-15-0562-3

1. Emprendimiento 2. Aptitud creadora en los negocios 3. Nuevas empresas I. Guitiérrez Achury, Ruth Nelly II. Martínez Vega, Luisa Fernanda III. Gómez Franco, María Paula IV. García Pereira, Genny Andrea V. Caycedo Molano, Magaly. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

CDD: 338.04

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Dirección General
Bogotá D.C., Colombia.

Director General SENA
Carlos Mario Estrada Molina
Director de Empleo y Trabajo
Hernán Darío Fuentes Saldarriaga
Coordinador Nacional de Emprendimiento
Carlos Arturo Gamba Castillo

Autores
Ruth Nelly Gutiérrez Achury
Luisa Fernanda Martínez Vega
María Paula Gómez Franco
Genny Andrea García Pereira
Magaly Caycedo Molano

Dirección de arte
Guillermo López

Diseño y diagramación
David Jiménez Ávila

Material audiovisual
Carolina Cárdenas Pelayo

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional.

© Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Hecho depósito que exige la ley.
Esta publicación surge como un producto de aprendizaje de la iniciativa Formación para el Comportamiento Emprendedor, desarrollada por la Coordinación Nacional de Emprendimiento en el marco de la promoción del Comportamiento Emprendedor promovido por la Dirección de Empleo y Trabajo. El resultado de esta obra no compromete a la institución.

Bogotá, Colombia. 2020.
Primera edición.



Tabla de contenido

Prólogo 9

Introducción 10

La Fórmula del Logro 13

Desarrollo de la Formación en Comportamiento Eprendedor 15

Mapa de villas 16

Primera parte 17

La estación
Unidad 1: ¿Qué es el comportamiento emprendedor 18

Villa de la Visualización y Análisis
Unidad 2: Visión Emprendedora 44

Villa de la Identificación
Unidad 3: Dimensiones Emprendedoras 50

Villa de la Decisión
Unidad 4: Toma de Decisiones 59

Villa del diseño
Unidad 5: Creatividad Emprendedora 66
Unidad 6: Estrategia Emprendedora 76
Unidad 7: Emprendimiento y Negociación 85

Segunda parte 96

Villa de la Acción
Unidad 1: Descubre tu idea de negocio 99
Unidad 2: Modela tu idea de negocio 118

Para tener en cuenta

Antes de comenzar esta aventura emprendedora, te recomendamos que tengas a la mano los siguientes implementos:

• Un cuaderno o libreta de apuntes. Este será tu diario de viaje, en el que desarrollarás algunas de las actividades propuestas en la cartilla (también puedes usar recursos digitales, como el bloc de notas de tu celular o un documento Word).
• Lápices o esferos de diferentes colores
• ¡Y mucho ánimo!

Este recurso fue dispuesto para tu crecimiento y desarrollo personal. ¡Sumérgete en esta travesía por el Camino al Logro con toda la actitud!



Nuestro ecosistema emprendedor

> En 2019, apoyamos la formulación de 3.700 planes de negocio, asesoramos la creación de 3.529 empresas y acompañamos en su proceso de fortalecimiento a 2.186 empresas.

Una de las apuestas del Gobierno de Ivan Duque ha sido la construcción de un ecosistema emprendedor en Colombia que potencie las capacidades creativas de los colombianos que sueñan con transformar sus vidas.

Esta apuesta se basa en la convicción de que el emprendimiento debe ser la fuerza que guíe el desarrollo económico del país. Una fuerza que, complementada con la legalidad, se traduce en equidad y bienestar para todos los colombianos.

Lo anterior ha llevado a que el ecosistema emprendedor colombiano sea uno de los más importantes de Latinoamérica, teniendo un crecimiento que atrae la atención de grandes actores del emprendimiento a nivel mundial. El SENA ha sido un actor clave en la realización de ese propósito. Desde la creación del Fondo Emprender, hemos apoyado a los emprendedores de todos los rincones del país, posicionándonos como el gran aliado de la actividad emprendedora en Colombia.

A partir de esta experiencia, creamos el Modelo 4K, un esquema de servicio integrado por cuatro capitales: Capital Sicológico, Capital Soporte, Capital Semilla y Capital Social.

El impacto de esta iniciativa en el ecosistema emprendedor ha sido notable: en 2019, apoyamos la formulación de 3.700 planes de negocio, asesoramos la creación de 3.529 empresas y acompañamos en su proceso de fortalecimiento a 2.186 empresas. Además, apoyamos con recursos del Fondo Emprender a 1.817 empresas que iniciaron su puesta en marcha, generando cerca de 4.586 empleos directos. Esos logros nos han hecho ganar la confianza de los emprendedores que han depositado la realización de sus sueños y sus propósitos en nosotros.

Pero no nos detenemos ahí. Esta cartilla nace como una manera de consolidar nuestro Capital Sicológico y responder a uno de los desafíos que enfrenta el ecosistema emprendedor nacional: el desarrollo de las habilidades que requieren los colombianos para tener éxito a la hora de emprender.

Invitamos a la comunidad SENA y a todos los colombianos a que se sumen a esta iniciativa y se atrevan a soñar para que juntos alcancemos las metas que se propongan. Porque creer es crecer.

Prólogo



Carlos Gamba
Coordinador Nacional de Emprendimiento

Donde todo comienza

En su libro Loco por Emprender, Linda Rottenberg, confundadora y CEO de Endeavor, afirma: “Dominar el emprendimiento no tiene que ver solo con empezar un negocio. Consiste en aprovechar oportunidades, superar dudas, manejar el riesgo, lidiar con el caos, con éxitos y fracasos, integrar el trabajo y la familia, y esforzarse para que la siguiente generación también pueda soñar en grande”. No hay una afirmación más acertada que ésta para retratar lo que significar emprender. Pero, ¿cuál es la esencia detrás de estas palabras? Para mí, sin duda alguna, es la actitud. Es la actitud en donde todo comienza.

A lo largo de 20 años, he conocido cientos de emprendedores que, independientemente de su condición social, territorial o de género, han logrado cumplir sus sueños y llevar a una acción concreta sus ideas, con un factor en común: su convencimiento de que el emprendimiento, más que una solución económica, es la mejor opción para transformar su vida, la de sus familias, y sus entornos.

La historia de la humanidad ha estado acompañada de la actitud emprendedora. Todo lo que vemos a nuestro alrededor ha tenido su origen en una suma básica y poderosa: actitud emprendedora + intención emprendedora + comportamiento emprendedor. Es por ello que esta cartilla cobra su real importancia en el sentido de presentar a la comunidad emprendedora una guía práctica para que las personas encuentren su motor interno a la hora de identificar esa ruta que los lleve a potencializar sus ideas.

Esta cartilla es el fruto del esfuerzo de un equipo de trabajo convencido de que los procesos formativos tienen efectos positivos sobre las Características Emprendedoras Personales, que, a su vez, les permiten a los emprendedores asumir un equilibrio respecto a su sentir, pensar y actuar, soportado en Competencias Emprendedoras Personales.

Al final, nuestro fin superior será el de contribuir de manera decisiva al fomento de la mentalidad emprendedora de cientos de personas que, con su espíritu y fuerza emprendedora, están forjando un país de progreso e inclusión social gracias al descubrimiento del momento en donde todo comienza: la actitud emprendedora.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Introducción

> La imaginación es el principio de la creación. Imaginamos lo que deseamos, queremos lo que imaginamos y, por fin, creamos lo que queremos.
>
> George Bernard Shaw

Bienvenido al Camino al logro, una travesía diseñada para ayudarte en el desafiante propósito de transformar tu sueño en una realidad. A lo largo de este camino, descubrirás tu motivación y tus fortalezas, además de algunas herramientas que te servirán para potenciar el poder transformador de tus ideas.

Pero, ¿por qué Camino al Logro?

En todas las culturas, la historia ha reservado un lugar especial para reconocer a aquellas personas que tuvieron una idea, tomaron la iniciativa y, con sus acciones, lograron cambiar la forma de vivir de las sociedades para siempre. Toma como ejemplo al creador de la bombilla eléctrica: gracias a su invento, las personas ahora pueden realizar un gran número de actividades durante la noche, sin tener que preocuparse por la oscuridad. Otro ejemplo es el creador del teléfono, un elemento que ha revolucionado la manera como se comunican los seres humanos cuando están separados por largas distancias. El teléfono ha llevado a que se fortalezcan los lazos de unión entre familiares, amigos y conocidos, a pesar de no estar físicamente presentes.

Todos los inventores tienen algo en común: sus acciones han sido guiadas por una fuerza interna que les impulsa a seguir adelante sin importar las dificultades. Todos, sin excepción, han estado dispuestos a realizar un esfuerzo adicional para conseguir lo que se han propuesto, a pesar de los obstáculos y los fracasos. Esa actitud, pasar de la idea a la acción, ha convertido a muchos inventores en pioneros. En otras palabras, los ha convertido en emprendedores.

¿Puedes ver, entonces, cómo el empren-



Alberto Farah
Fundador de *Nauty 360*, un emprendimiento apoyado por el Fondo Emprender del SENA.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

dimiento no está relacionado únicamente con la creación de empresa? Por años, el emprendimiento fue entendido solamente desde un punto de vista empresarial. Pero en la actualidad, el emprendimiento es visto como una actitud que se relaciona con el desarrollo de las personas y las economías. Eso se hace visible con la mejora de las condiciones de vida de las sociedades donde la idea del emprendedor tiene impacto, y con la realización de los sueños que motivaron, en primer lugar, las acciones del emprendedor.

Dicho de otra manera, puedes entender el emprendimiento desde dos niveles: el individual, que te permite poner en práctica actitudes y habilidades para la creación de valor en diferentes escenarios de tu vida, y el colectivo, que tiene un impacto directo en la forma como se organizan y funcionan las sociedades.

Así, podemos afirmar que los emprendedores son guiados por una alta motivación al logro. Mira de nuevo a los inventores: ellos se propusieron una meta (hacer realidad una idea), y se esforzaron mucho para llegar a ella, sobrepasando obstáculos y sintiendo una enorme satisfacción por el éxito alcanzado.

De ese modo, el Camino al Logro es el camino del emprendedor. Es el recorrido que te lleva de la idea a la acción.

Sin embargo, sabemos que la distancia que existe entre la idea y la acción es muy grande. Convertir tus sueños y anhelos en realidad requiere de valentía, persistencia y gran determinación, pues el trayecto está lleno de riesgos e incertidumbres. Es por eso que el Camino al Logro se encuentra dividido en varias paradas, y en cada una de ellas vas a encontrar diferentes herramientas que te ayudarán en el proceso de desarrollo de tu actitud emprendedora.



Participantes del *Bootcamp SENA 2019* durante una de las sesiones de aprendizaje del evento.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¡Recuerda!

Los inventores son sólo un ejemplo. No necesitas tener una gran idea que cambie al mundo para convertirte en un emprendedor. Basta con que tengas una idea que genere valor, y que te propongas a convertirla en realidad.

Hora de **accionar**

Realiza el siguiente ejercicio



En la ley 1014 de 2006, conocida como la Ley de fomento de la cultura del emprendimiento*, se encuentra la siguiente definición:

"Emprendimiento: una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado. Su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad".

Teniendo en cuenta lo que te hemos presentado en esta introducción y la anterior definición, responde a las siguientes preguntas de acuerdo con tu propia opinión.

Para ti:

1. ¿Qué es riqueza?
2. ¿Qué es valor?
3. ¿Qué es una oportunidad?
4. ¿Qué es un logro?
5. ¿Qué es el éxito?
6. ¿Cómo ves los conceptos anteriores aplicados en tu vida? Describe cada uno.

Ahora, con tus definiciones, vuelve a leer toda la unidad y la definición de la ley 1014. Luego, responde a las siguientes preguntas:

1. Este ejercicio, ¿ha cambiado tu manera de entender el emprendimiento? ¿Cómo?
2. ¿Crees que puedes ser un emprendedor? ¿Por qué sí y por qué no?

*Reglamentada parcialmente por el Decreto 1192 de 2009 .

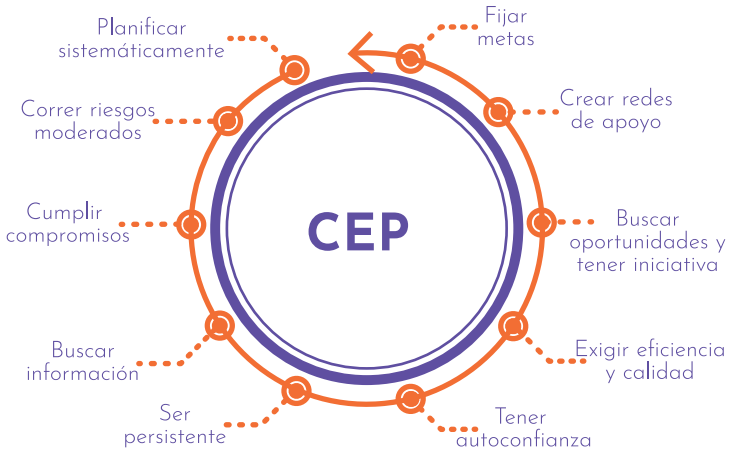
El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

La fórmula del logro

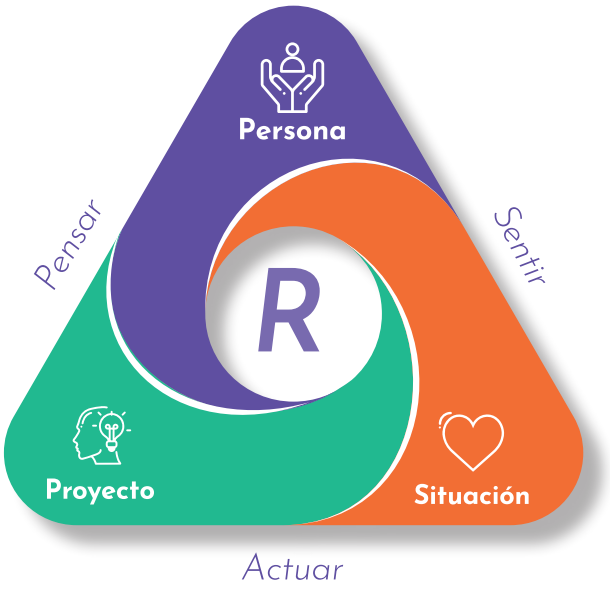
Ya dijimos que el Camino al Logro es el camino del emprendedor. También, dijimos que el emprendimiento es una actitud que te lleva de la idea a la acción. Por ser una actitud, muchos de los ingredientes que la activan se encuentran en tu interior, y es importante que los conozcas para que puedas desarrollar un verdadero Comportamiento Emprendedor en tu vida, que te lleve a convertir tus sueños en logros.

Los componentes del Comportamiento Emprendedor pueden resumirse en tres elementos:

Características Emprendedoras Personales



Triángulo de la responsabilidad



Competencias Emprendedoras Personales



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Triángulo de la Responsabilidad

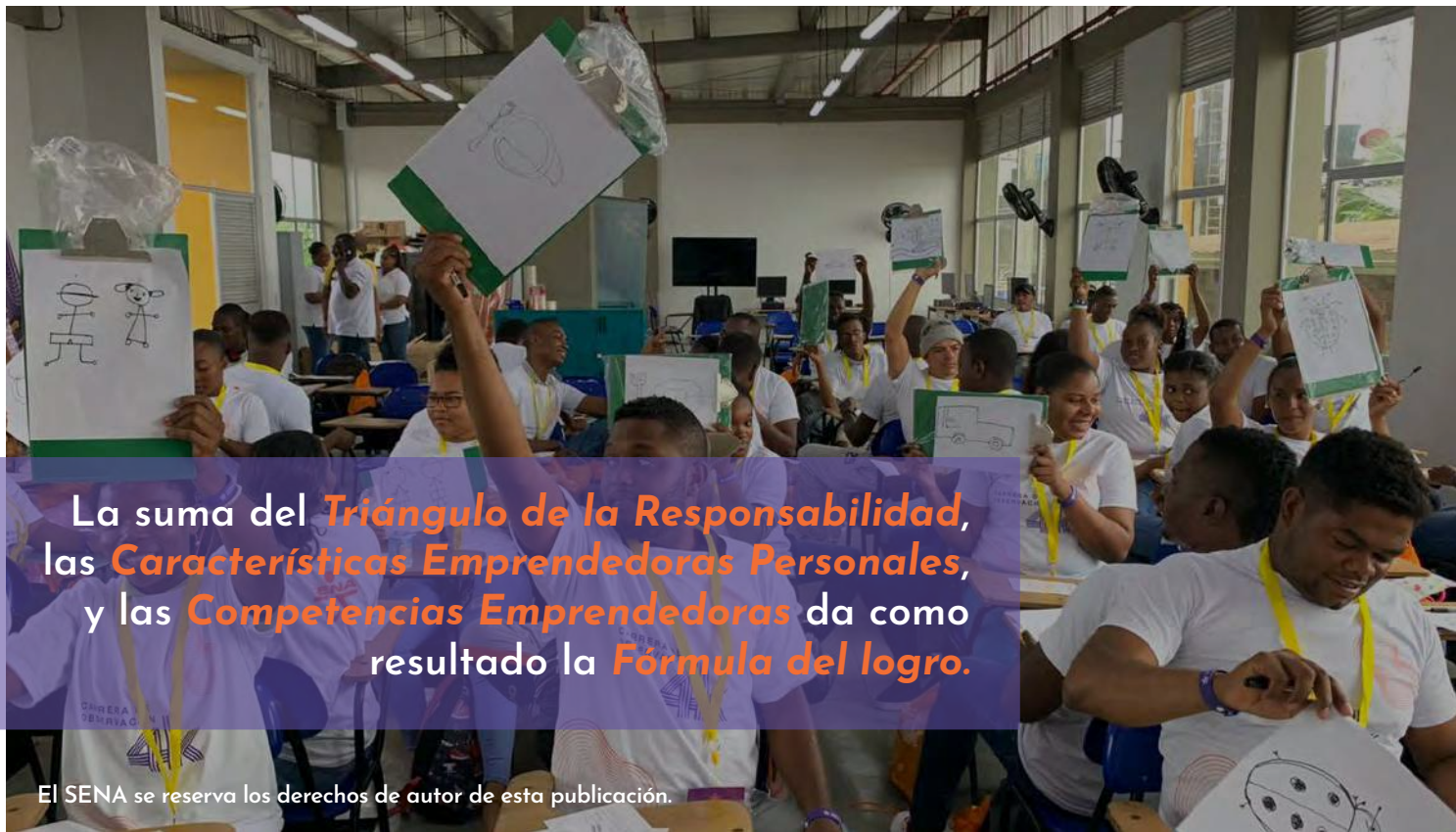
Para superar los posibles obstáculos que debas enfrentar en tu Camino al Logro, es necesaria una alta dosis de responsabilidad. La responsabilidad es la fuerza interna que hace la diferencia entre el éxito y el fracaso. Se traduce como el compromiso que asumes contigo mismo, con aquello que deseas y que te has propuesto hacer en tu vida. Eso sin olvidar el entorno que te rodea. Por ello, la responsabilidad se aplica en el marco de un triángulo: persona, proyecto y situación.

Características Emprendedoras Personales

Aplicadas con responsabilidad, las Características Emprendedoras Personales (CEP) nos pueden llevar a ser líderes, con habilidad para enfrentar la realidad de forma creativa. Las CEP son rasgos de nuestra personalidad que definen cómo actuamos y nos comportamos frente a los retos personales y profesionales de nuestras vidas. Son 10 y pueden mejorarse continuamente.

Competencias Emprendedoras

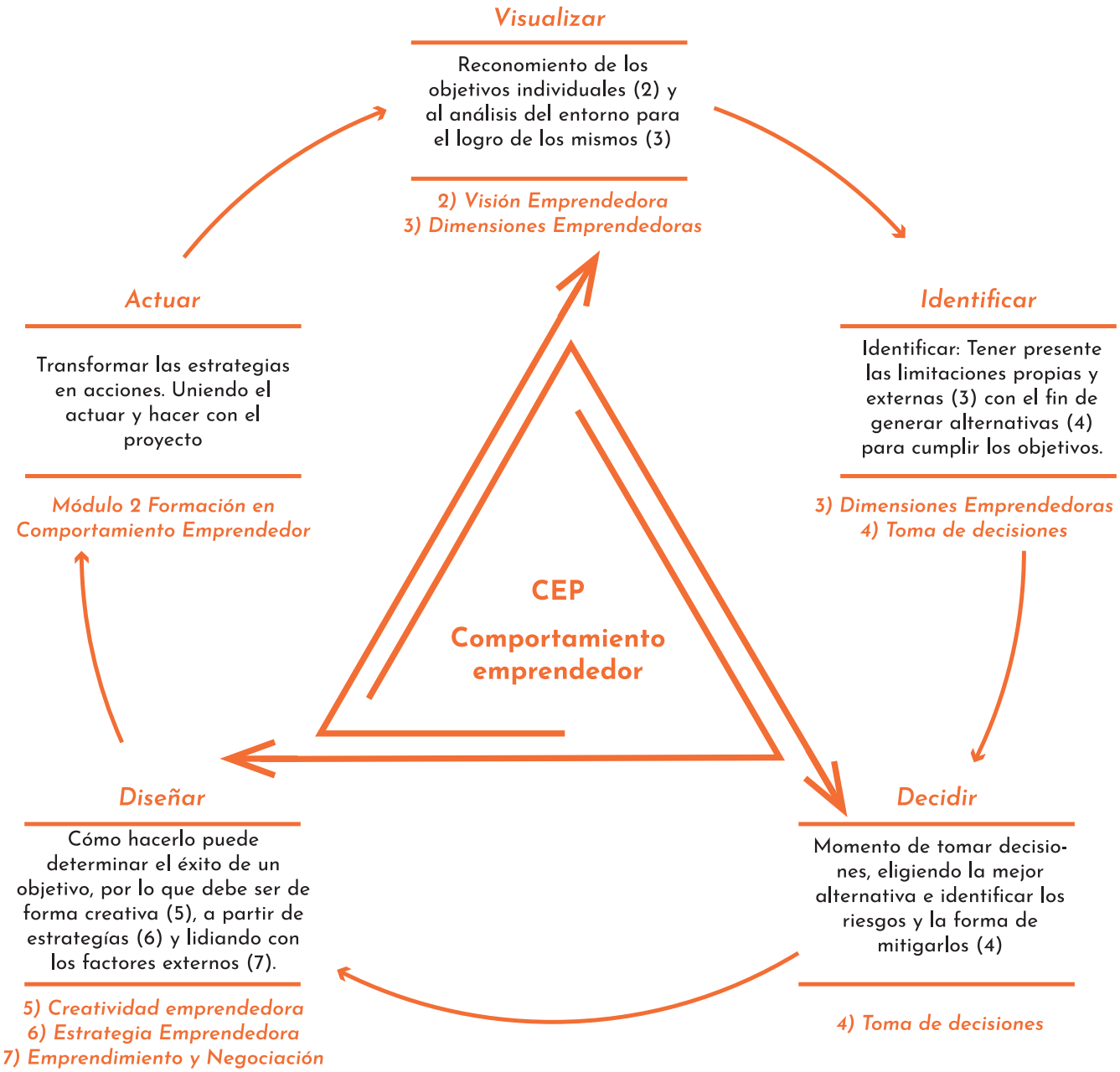
La responsabilidad y la motivación al logro nos pueden llevar a trabajar activamente en la realización de nuestros sueños. Cuando eso sucede, nuestras CEP evolucionan y se convierten en Competencias Emprendedoras. Las Competencias son las que nos llevan a conseguir el cambio que deseamos, pasando de la idea a la acción.



La suma del *Triángulo de la Responsabilidad*, las *Características Emprendedoras Personales*, y las *Competencias Emprendedoras* da como resultado la *Fórmula del logro.*

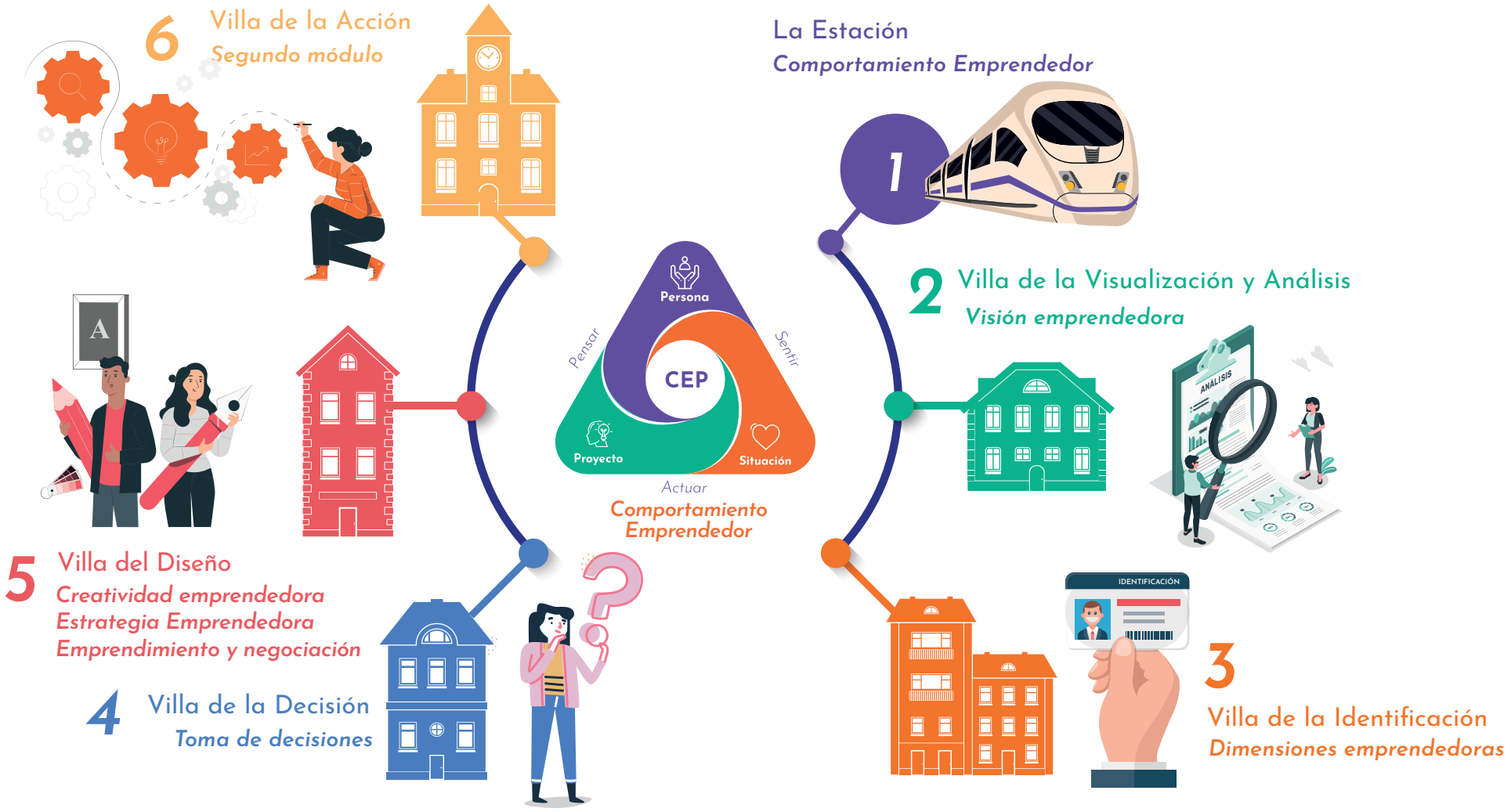
El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Desarrollo de la Formación en Comportamiento Emprendedor



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Mapa de villas



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

PRIMERA PARTE



LA ESTACIÓN

Unidad 1

¿QUÉ ES EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR?



EMPRENDEDORES
SENA



Sergio Marín
CEO NETUX

Medellín, Antioquia

+57 (4) 448 03 68 / +57 317 641 50 29

NETUX es un emprendimiento apoyado por el Fondo Emprender que brinda soluciones digitales de monitoreo en tiempo real de activos, entornos, procesos y personas.

Recursos virtuales

A través de este curso, dictado por consultores y expertos, podrás identificar tus Características Emprendedoras, tus Competencias Emprendedoras, y tus motivaciones.



¡Mira el video!

Unidad 1

¿QUÉ ES EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR?

En la unidad anterior, mencionamos que el emprendimiento había sido entendido por varios años como un tema limitado a la creación de empresas. Eso fue así porque por más de un siglo. Los primeros científicos sociales que estudiaron el emprendimiento observaron sus enormes beneficios a través de las empresas que eran creadas por personas con cualidades aparentemente especiales. Sin embargo, a medida que conocían más sobre el emprendimiento, los científicos dejaron de lado las habilidades empresariales de las personas que estaban detrás de esas ideas de negocio, y se concentraron en estudiar más de cerca las motivaciones que impulsaron en algún momento a esas personas a hacer realidad sus ideas. Uno de esos científicos fue el psicólogo David McClelland.

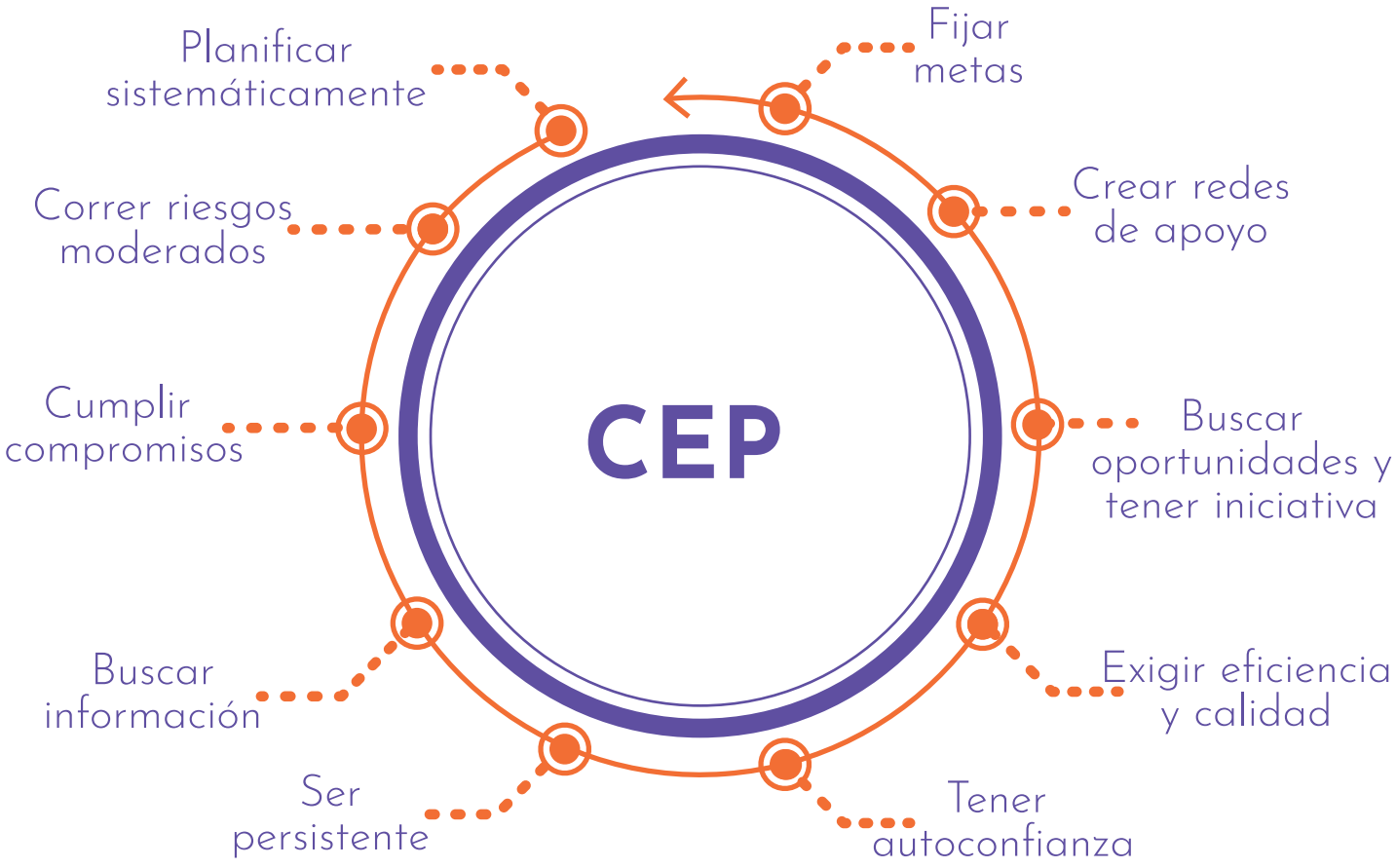
Luego de observar varios casos de fundadores de empresas, el Dr. McClelland llegó a la conclusión de que la motivación que guio las acciones de esos empresarios nació de una enorme necesidad que estos tuvieron de lograr aquello que se habían propuesto. Y esa necesidad, definió la manera como esos empresarios se comportaron ante las diversas situaciones que se fueron presentando en su camino. Esa manera de actuar se llamó Comportamiento Emprendedor.

A pesar de los orígenes de la investigación del Dr. McClelland, su teoría de las necesidades se convirtió en un estudio importante dentro de la psicología, pues trataba de un elemento presente en todos los seres humanos. De ese modo, es posible afirmar que el Comportamiento Emprendedor puede ser desarrollado y fortalecido en cualquier persona, sin importar si son empresarios, líderes de negocios, trabajadores o personas del común.

Para desarrollar el Comportamiento Emprendedor se necesitan tres ingredientes, los mismos que se encuentran en la Fórmula del logro. Uno de esos ingredientes es un conjunto de diez características que se han denominado Características Emprendedoras Personales (CEP) que están presentes, en mayor o en menor medida, en todos nosotros. Nuestro desempeño en la realización de una tarea puede mejorar si nos concentramos en identificar, reconocer y desarrollar cada una de esas características.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Gráfica de las Características Emprendedoras Personales



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES

Planificar sistemáticamente

Todos planificamos a diario. Piénsalo: cuando tienes que ordenar tu casa, siempre piensas qué harás primero y qué harás después, cuál es la tarea que no te gusta y cuál es aquella que crees que tardarás menos en terminar. ¡Y con esa vaga planificación, comienzas! Pero, ¿tuviste en cuenta si esa tarea podías hacerla solo o si necesitabas de alguien más? ¿Qué recursos necesitabas para comenzar esa tarea? ¿Cuánto tiempo te llevaría conseguir esos recursos que necesitabas? El no contar con una planificación sistemática nos puede llevar a acumular obligaciones, generándonos desánimo y frustración, pues no somos capaces de terminar lo que empezamos.

Cuando planificamos de forma sistemática no sólo tenemos en cuenta los medios y recursos (presentes y futuros) necesarios para lograr el objetivo o meta propuesta, también establecemos indicadores que nos permitan realizar un seguimiento y conocer el grado de avance de nuestras tareas. Sólo así, podremos saber si estamos cumpliendo con nuestro propósito o si requerimos de algo más para conseguirlo (en otras palabras, establecer líneas de acción y elegir alternativas de actuación).

¡Recuerda!

La planificación debe ser percibida como un proceso continuo, en la que el seguimiento y el control a partir de información, te permiten hacer los ajustes necesarios para lograr tus metas u objetivos.

Hora de **accionar**

Cuando planifiques, hazte las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo que quieres hacer?
- ¿Para qué lo vas a hacer?
- ¿Cuándo vas a hacer?
- ¿Por qué lo vas a hacer?
- ¿Cómo lo vas a hacer?
- ¿Dónde lo vas a hacer?
- ¿Cuándo lo vas a hacer?
- ¿Cómo lo vas a costear?
- ¿Quién lo van a hacer?
- ¿Quién lo va a dirigir?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Desarrolla el hábito de la planificación

Una excelente forma de comenzar a desarrollar el hábito de la planificación, es hacer listas para diferentes cosas. Por ejemplo sobre las tareas que tienes que realizar durante la semana, los alimentos que necesitas comprar en el supermercado, las películas que quieres ver, o los lugares que deseas visitar.

Durante la próxima semana te invitamos a realizar una lista sobre las actividades que tienes que realizar, toma un cuaderno o la herramienta que más se te facilite. ¡Recuerda tenerla a mano para recordar tus tareas y marcar las que vas cumpliendo. Esto genera motivación para cumplir los objetivos.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

Escucha la experiencia del ingeniero argentino Matías Agustín Burton que te permitirá ver cómo la planificación puede ser aplicada a nuestras vidas con el fin de lograr cualquier proyecto personal y profesional.

Haz click aquí para ver el video



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Fijar metas

En la característica anterior, hablamos de 'metas' y 'objetivos'. Y aunque en el día a día ambas palabras son usadas como sinónimos, en realidad no significan lo mismo.

Imagina que te encuentras en una maratón. Es tu sueño ganar la carrera y por esa razón te inscribiste. Ese es tu objetivo. Pero, para ganar la maratón, deberás recorrer una cierta cantidad de kilómetros en un tiempo determinado. Si los kilómetros o el tiempo no estuviesen definidos, ¿cómo sabes si fuiste el ganador o si alguien terminó la carrera primero que tú? ¿Cómo sabrías que lograste tu objetivo?

Similar pasa en la vida cotidiana. Muchas veces, no logramos aquello que nos proponemos por no saber establecer una meta. Y cuando hablamos de meta, no nos referimos únicamente a un desafío. Una meta debe cumplir con una serie de características, que nos permitirán tener mayor claridad sobre lo que queremos conseguir y lo que requerimos para llegar allí. Esa es la base de toda planificación.

Dichas características las hemos reunido en una palabra: MAREAR.

- **Medibles:** Define elementos medibles que te permitan evaluar el cumplimiento de tu meta (tiempos, cantidades, distancias, etc.).
- **Alcanzables:** Analiza el contexto (lugar) para cumplir tu meta. Ejemplo: Algo que es alcanzable en Bogotá no necesariamente es alcanzable en Leticia y viceversa.
- **Realistas:** Analiza los recursos que requieres para cumplir tu meta (recursos económicos, productivos, humanos, tecnológicos).
- **Específicas:** Debes escribir tus metas de una manera clara, para evitar que otras personas las entiendan de forma distinta. De este modo, si necesitas ayuda para lograr tu meta, las personas entenderán exactamente lo que quieres y qué pueden hacer para apoyarte.
- **Acotadas:** determina el tiempo necesario para cumplir tu meta, de manera que puedas verificar su cumplimiento (ej.: voy a viajar a un país extranjero el próximo mes).
- **Reto:** toda meta implica tomar riesgos.

Mira la charla de John Doerr, presidente de la empresa Kleiner Perkins, en la que se presentan ejemplos de cómo grandes compañías utilizan el método ORC (Objetivos y Resultados Clave), para conseguir excelentes resultados en innovación.

Haz click aquí para ver el video



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Realiza el siguiente ejercicio



Ahora que conoces los elementos clave que componen una meta, vamos a realizar un ejercicio. Piensa en algo que deseas cumplir y califica los criterios de acuerdo con lo visto anteriormente:

Describe tu meta:

_____

_____

_____

_____

• ¿Tu meta es fácilmente medible? ¿Puedes identificar el momento en que la hayas cumplido? SI ☐ NO ☐

• ¿Tu meta es alcanzable? ¿Describiste el lugar en el que la cumplirás? SI ☐ NO ☐

• ¿Tu meta es realista? ¿Cuentas con los recursos para hacerla realidad? ¿Si requieres recursos adicionales, sabes cómo conseguirlos? SI ☐ NO ☐

• ¿Tu meta es específica? ¿Determinaste aspectos puntuales? Por ejemplo: Si tu sueño es comprar un lugar para vivir ¿Sabes cuántos habitaciones quieres que tenga o si es una casa o un apartamento? SI ☐ NO ☐

• ¿Tu meta es acotada? ¿Definiste el tiempo para lograrla? SI ☐ NO ☐

• ¿Tu meta implica un reto para ti? ¿Tuviste en cuenta esfuerzos que requieres hacer lograrla? SI ☐ NO ☐

Si respondiste NO a alguna de las preguntas anteriores, es probable que necesites profundizar un poco en ese elemento. Podrás identificar los puntos débiles de tu meta y así, descubrir qué te hace falta para avanzar en el cumplimiento de ese logro.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



Durante el **Bootcamp SENA 2019** los participantes tuvieron la oportunidad de afianzar sus redes de apoyo con otras personas.

Crear redes de apoyo

¿Alguna vez has escuchado o leído aquella frase de Aristóteles que dice: “El hombre es un ser social por naturaleza”? Pues nada más cierto. Los seres humanos vivimos generalmente en grupos, lo que implica la creación de relaciones y vínculos que llamamos redes de apoyo.

Cada uno de nosotros es una combinación de fortalezas y debilidades. Por eso, cuando realizamos tareas con la ayuda de las personas que conforman nuestras redes de apoyo, compensamos nuestras debilidades con las fortalezas de los demás, obteniendo un beneficio. Ese beneficio es mayor cuando compartimos nuestras experienciasy aprendemos de las personas que nos rodean.

Piensa en un grupo de estudio: todos sus integrantes son buenos en alguna asignatura, pero a la vez tienen un rendimiento flojo en alguna que otra materia. Por eso se reúnen cada cierto tiempo, para mejorar su rendimiento con el conocimiento y las experiencias que les son transmitidas por los demás miembros del grupo.

Crear redes de apoyo momentáneamente no es complicado, lo difícil es mantener dichas relaciones a través del tiempo. Por eso, es necesario que desarrolles estrategias que te permitan establecer relaciones y confrontarlas con los beneficios que puedes obtener a cambio.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Realiza el siguiente ejercicio



Algunas tips para crear y mantener redes de apoyo duraderas:

• Únete a causas que te apasionen siendo voluntario o inscribiéndote a un curso, puedes conocer personas con intereses en común.

• Sal de tu zona de confort y conversa con personas desconocidas en espacios seguros. Intenta conversar con personas que no frecuentas y trata de conocer sus intereses.

• Acércate a las personas que admiras para conocer sus pensamientos e ideas. Esto puede inspirarte para construir tu camino.

• Haz relaciones profundas. En ocasiones las personas tienen tantas amistades que no pueden dedicarle suficiente tiempo a todas. Es recomendable contar con menos personas, pero con las que sabes que puedes contar en cualquier momento.

¡Vamos a hacer un ejercicio para que identifiques tu red de apoyo! Si tuvieras que buscar a alguien para las siguientes actividades, ¿a quien pedirías ayuda? Escribe el nombre de la primera persona que se te venga a la mente:

1. Para un consejo personal: _____
2. Para una asesoría laboral o de tu negocio: _____
3. Para ir de viaje: _____
4. Para una receta de cocina: _____
5. Para aconsejarte qué película o libro leer: _____
6. Para salir a divertirte: _____
7. Para encontrar cosas a buen precio: _____
8. Para asociarte o trabajar en una tarea específica: _____
9. Para solucionar un problema económico: _____
10. Para buscar un trabajo o un aliado: _____

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Mira este video del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos sobre madres gestantes y sus redes de apoyo. Presta atención a los beneficios que ellas obtienen, y piensa cómo eso podría aplicarse a tu vida.

Haz click aquí para ver el video



> **¡Recuerda!**
> Las oportunidades no van hacia una sola persona, ¡tenemos que buscarlas! No es cuestión de suerte sino de logro.

Busca oportunidades y ten iniciativa

Cuántas veces hemos escuchado a nuestros amigos, vecinos o familiares decir cosas como: “en este país no hay oportunidades” o “yo no tengo suerte, otras personas tienen más suerte que yo”. Quizá tú también lo hayas dicho en alguna ocasión. No siempre es fácil detectar las oportunidades que están en nuestro entorno cuando nos encontramos en una situación difícil, sin embargo, vemos personas que detectan una oportunidad y saben cómo aprovecharla. ¿Qué se requiere para eso? Nada del otro mundo, sólo preparación e iniciativa.

Decimos que nos preparamos cuando aumentamos nuestro conocimiento y nuestras habilidades para saber detectar las oportunidades que están a nuestro alrededor. Si no nos preparamos con antelación, ¿cómo sabremos si estamos ante una oportunidad?

Pero no es suficiente con detectar la oportunidad. ¡Es posible que más personas hayan visto la misma oportunidad que tú! Por ello, es importante que tomes la iniciativa, saltes a la acción y disfrutes del beneficio que esa oportunidad puede brindarte. Pero no te engañes: tomar la iniciativa implica ponerte en una situación de riesgo (dejar lo que tienes o perder parte de ello), por lo que debes estar dispuesto a salir de tu zona de confort e ir detrás de la oportunidad.

Por último: buscar o crear oportunidades tiene mucho que ver con la comunicación, tanto para informarse como para mantener informadas a otras personas sobre lo que se busca, lo que se pretende hacer o lo que se desea (Cenpromype, s.f.). De ahí que sea muy importante que sepas qué es lo que quieres lograr o hacia dónde quieres ir.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Realiza el siguiente ejercicio

Durante la próxima semana vas a enfocar tu atención en identificar las oportunidades que te interesen. La idea es que no pase un día en que encuentres algo que sea interesante para ti y que pueda ser calificado como oportunidad. Al final de la semana, selecciona una de las oportunidades que encontraste y toma la iniciativa para hacerla (si es un curso o una actividad específica) o profundizar al respecto.

Algunos tips para encontrar oportunidades son:

- Busca en Google algún tema de tu interés e identifica que oportunidades encuentras.
- Preguntale a otras personas si han visto alguna oportunidad interesante que les gustaría desarrollar.
- Leer revistas o periódicos en donde hablen de convocatorias o temas de tu interés.
- Busca en internet recursos virtuales como cursos cortos o foros en línea para profundizar sobre los temas que te interesan, y ponerte en contacto con redes de apoyo.
- Haz una lista de cinco ideas viables que podrías desarrollar para construir un proyecto.

En esta charla, Francisco Benitez, cofundador de Momentum Project (un emprendimiento dedicado al desarrollo de habilidades disruptivas en Latinoamérica) nos cuenta la importancia de la actitud para aprovechar las oportunidades.



Haz click aquí para ver el video

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¡Recuerda!

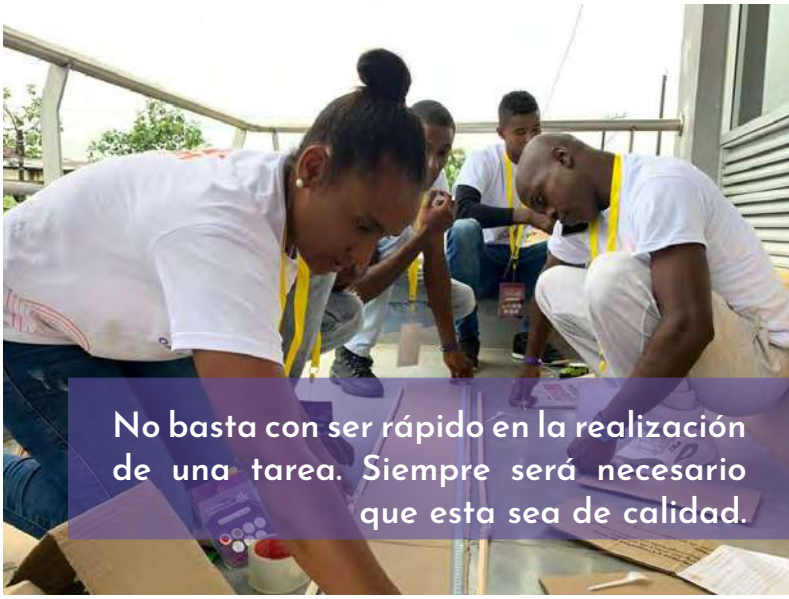
¡La calidad y la eficiencia no tienen límites! Siempre se pueden mejorar y obtener un mejor nivel cada día.

Exige eficiencia y calidad

Seguramente te has topado con personas o compañeros de estudio que hacen sus labores mucho más rápido que otros y que cumplen con todos los requisitos exigidos. Si esa persona eres tú, ¡felicitaciones! Eres eficiente, que no es otra cosa que hacer un buen uso de los recursos con relación a un objetivo definido.

Pero no basta con ser rápido en la realización de la tarea. Siempre será necesario que todas nuestras labores sean de calidad, es decir, la capacidad de hacer las cosas bien hechas con excelencia, que satisfaga ampliamente a los demás (Cenpromype, s.f.).

Usualmente, la calidad y la eficiencia las asociamos con la producción de artículos de consumo o a la prestación de servicios, pero lo cierto es que ambos términos son aplicables a nuestra vida cotidiana. Cuando compramos la lista de mercado o realizamos una actividad física, es importante que lo hagamos con eficiencia, pero sobre todo que tengamos una "conciencia" de calidad que deje una huella en todo lo que hacemos.



No basta con ser rápido en la realización de una tarea. Siempre será necesario que esta sea de calidad.

En este video puedes ver la manera como Toyota controla la calidad de sus productos y la eficiencia en sus procesos.Cuando termines de verlo, reflexiona: ¿Qué sentimientos te produjo este vídeo? ¿Podrías generar esos mismos sentimientos en los demás?

Haz click aquí para ver el video



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¡Ten autoconfianza!

¿Alguna vez has sentido que eres capaz de realizar una tarea porque sabes que tienes el conocimiento y las habilidades necesarias para hacerlo? ¿Sientes la confianza de lograr tu meta porque algo en tu interior te dice que lo conseguirás de forma exitosa? Pues esa fuerza interna, que te motiva a hacer hasta lo imposible para alcanzar tus metas, es la autoconfianza. Es un aspecto central del comportamiento humano y se encuentra fuertemente relacionado con las demás Características Emprendedoras Personales.

La autoconfianza no significa que no cometas errores, sino que no tengas miedo de cometerlos. Autoconfianza significa creer en nosotros mismos y aceptarnos tal como somos, con nuestras virtudes y defectos, dispuestos a aprender de cada situación.

> **¡Recuerda!**
> La autoconfianza y la autoestima dependen la una de la otra. Cuando nuestra autoconfianza es fuerte podemos emprender cualquier tarea.

¿Como está tu autoconfianza?

Fuente: Cenpromype, s.f.

Personas con autoconfianza	Personas con baja autoconfianza
Buscan independencia de las reglas y el control de otras personas.	Constante indecisión de qué hacer, sintiéndose perdidas y angustiadas.
Se responsabilizan de las causas de sus éxitos y tropiezos.	Cambio constante del rumbo de las opiniones, acciones y actividades.
Manifiestan confianza en su habilidad para terminar hacerle frente a un gran reto.	Tienen ansiedad e inseguridad a tomar riesgos porque tienen temor a fracasar.
Expresan sin temor sus convicciones y opiniones frente a otras personas.	Incumplimiento de las tareas y funciones una vez iniciadas.
Transmiten seguridad y motivan a los demás para que emprendan acciones positivas.	Tienen problemas para tomar decisiones, lo cual retrasa su trabajo.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Mira la charla de Ivan Joseph: "La habilidad de la autoconfianza". En su exposición, Joseph explica cómo la autoconfianza se fortalece a través de la práctica y cómo esta Característica Emprendedora se relaciona con la persistencia y correr riesgos.

Haz click aquí para ver el video



¡Sé persistente!

La persistencia es la característica asociada a la constancia para hacer realidad una idea. Consiste en tener la capacidad de mantener la firme decisión de lograr algo, insistir cuantas veces sea necesario y tomar acciones repetidas o diferentes para sobrepasar cualquier obstáculo, todo con la finalidad de alcanzar la meta que nos hemos propuesto.

Pero cuidado, existen dos tipos de persistencia: la sensata y la ciega. La persistencia sensata nos lleva a reconocer que las cosas no siempre salen como esperamos y que debemos cambiar la manera en que actuamos para lograr el resultado que queremos. En otras palabras, nos lleva a ser flexibles y encontrar la estrategia apropiada para aquello que pretendemos conseguir. La persistencia ciega se puede resumir en las siguientes palabras: "Locura es hacer lo mismo una y otra vez, esperando obtener resultados diferentes". Así que procura no caer en la persistencia ciega.

Ya hemos visto que las personas con baja autoconfianza suelen tener miedo al fracaso, y cuando cometen un error cesan todos sus intentos por lograr su objetivo, abandonando su actitud positiva frente a los obstáculos.

El error es una luz de alarma, un indicador que nos invita a mirar nuevamente qué es lo que pretendemos y cómo pensamos llegar a nuestra meta. En otras palabras, ¡los errores son sólo un paso más en el trayecto para lograr nuestras metas, no son el fin del camino!

¡Recuerda!

La persistencia está fuertemente ligada a la autoconfianza y la forma como asumes "el error".

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Realiza el siguiente ejercicio

Uno de los factores para dejar de persistir es ponerse metas muy grandes que parecen inalcanzables. Es por ello, que es necesario dividir esa meta en pequeños logros que puedas identificar fácilmente en tu día a día. Vamos a hacer un ejercicio:

1. Establece una meta para el corto plazo.
2. Divide tu meta en pequeñas tareas que puedes hacer cada día durante 15 minutos.

Tareas

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

3. Define un tiempo determinado para tu meta cada día de las próximas dos semanas.
4. Crea un recordatorio de tu meta en tu celular o en un lugar visible.
5. Conecta tu tarea con un hábito ya establecido en tu vida (al lavarse los dientes, mientras vas al trabajo o estudio, antes de dormir).
6. Después de dos semanas evalúa tu progreso, si has sido persistente puedes darte un premio o contarle a un ser querido en lo que has trabajado.

En este vídeo, encontrarás un resumen de la biografía de la autora de "Harry Potter", la británica J.K. Rowling. Verás cómo su persistencia la llevó a ser una de las mujeres más adineradas del Reino Unido y una de las autoras más leídas del mundo.



Haz click aquí para ver el video

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¡Recuerda!

Quien utiliza adecuadamente la información está un paso delante de los demás, porque la información es poder.

Fuente: Cenpromype, s.f.

Busca información

Imagina que vas a organizar una fiesta en tu casa y has invitado a todos tus amigos. Quieres sorprenderlos con algo distinto, y por eso decides preparar la comida tú mismo. ¿Qué es lo primero que necesitas? Pues una receta. Así que tomas uno de los libros de cocina de la biblioteca y comienzas a buscar ese plato con el que deleitarás a tus amigos. Finalmente, te decides por uno.

Comienzas a leer y te das cuenta de que hay ingredientes allí que jamás habías escuchado en tu vida o encuentras unas medidas (onzas, tazas,) que nunca has manejado en tus pocas horas de experiencia en la cocina. ¿Qué haces? Tienes varias opciones:

- Buscar otro libro de cocina con recetas que puedas entender mejor.
- Buscar esos ingredientes raros.
- Buscar otra receta menos complicada

Sea como sea, las tres opciones tienen algo en común: estás buscando información.

Hoy en día, la información es un elemento de gran importancia para el desarrollo personal y empresarial. Por eso, ha llegado a ser un bien de extremo valor y su búsqueda es considerada una inversión (pues requiere de tiempo, recursos, responsabilidades, y técnicas). Para tomar decisiones adecuadas en la vida y en los negocios, es necesario contar con la información suficiente.

Sin embargo, no toda la información que obtenemos es necesaria. Por esa razón, es importante tener siempre presente el objetivo que pretendemos alcanzar, pues este será el punto de referencia que nos guiará en la búsqueda de información. También es necesario ser persistente, ya no todas las veces la información que requerimos la encontramos en la primera fuente que consultamos.

En este video educativo, conocerás las diferentes técnicas que existen para la búsqueda de información. ¿Podrías aplicarlas en tu vida cotidiana? Piensa en tres ejemplos (procura que no se centren sólo en temas académicos).

Haz click aquí para ver el video



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Sé fiel al cumplimiento del contrato de trabajo

Aunque el nombre de esta Competencia Emprendedora se refiera a los contratos de trabajo, también puede entenderse como cumplir con los compromisos.

Adquirir compromisos es una práctica que solemos realizar todos los días: "Llegaré a la reunión a las 8:00 a.m.". "Entregaré el informe el próximo lunes". "Devolveré el libro el sábado por la tarde". En todos ellos, estamos poniendo en juego nuestra responsabilidad para su cumplimiento. Y, aunque nosotros no seamos conscientes de la magnitud de esos compromisos, nuestro inconsciente los asume como si fuesen compromisos consigo mismo, lo que puede llegar a afectar nuestro nivel de autoconfianza y autoestima.

¿Qué sucede si...?

• Llegas a una reunión a las 8:30 a.m. porque "media hora no es nada".

• Tienes listo el informe el martes porque "más vale tarde que nunca".

• Entregas el libro el lunes de esa semana, porque no tuviste tiempo.

Pues demuestras que no eres consciente de las implicaciones que se producen al no cumplir compromisos. Siempre nos limitamos a ver los efectos materiales: pérdidas económicas, conflictos con amigos o conocidos. Pero hay otro problema más serio que genera el incumplimiento: su efecto sobre nuestra autoconfianza. Si no creo en mí mismo, ¿cómo voy a creer en otros?

¡Recuerda!

Los compromisos que adquieres son, primero que nada, compromisos que tienes contigo mismo y debes cumplir.

Hora de **accionar**

Conoce los hábitos de las personas exitosas:



• Se esmeran para concluir sus tareas.

• Colaboran con las demás personas para cumplir con los compromisos.

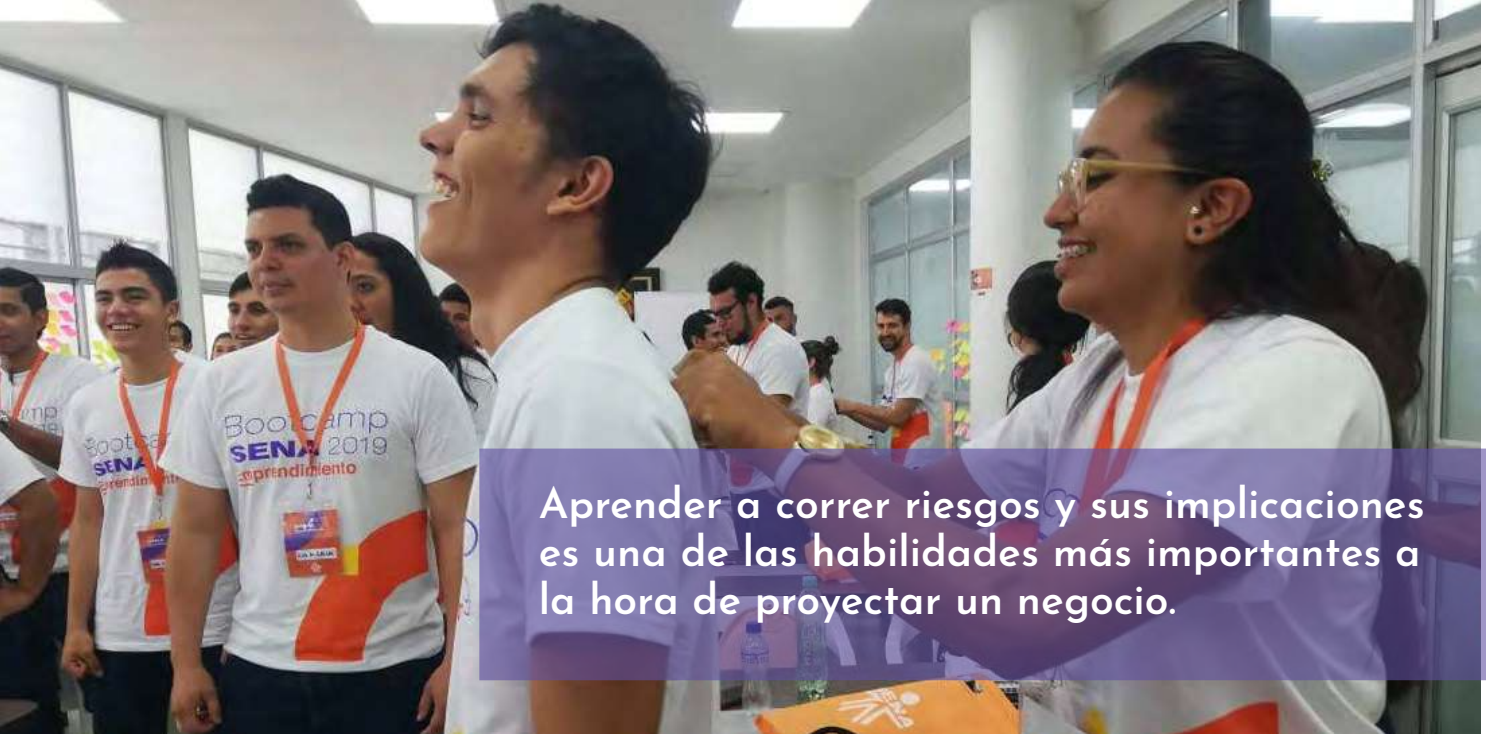
• Se empeñan por mantener satisfechos a los clientes y valoran su relación a largo plazo con los mismos por encima de los beneficios a corto plazo

• Son personas satisfechas consigo mismas porque sben que cumplen con su labor.

• Ganan la confianza de jefes, compañeros y clientes por su responsabilidad.

Fuente: Cenpromype, s.f.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



Aprender a correr riesgos y sus implicaciones es una de las habilidades más importantes a la hora de proyectar un negocio.

¡Corre riesgos moderados!

El riesgo es uno de los aspectos más comunes de nuestras vidas y nos acompaña en todo momento. A veces lo vemos en situaciones extremas y en otras, lo asumimos sin darnos cuenta.

Todas las personas exitosas tuvieron que arriesgarse en algún punto de sus vidas a hacer algo, ¡de otra forma, no habrían aprendido lo que saben! Sin embargo, al igual que la persistencia, el riesgo también tiene dos caras.

Imagina que estás frente a una piscina con dos metros de profundidad. Pero no sabes nadar, y no hay un salvavidas que pueda ayudarte. ¿Arriesgarías tu vida así nada más? Es similar en la vida cotidiana. Cada riesgo que corres debe tener un propósito. Es importante que evalúes si te puedes permitir correr riesgos, teniendo presente tanto la recompensa como el peligro que debes asumir. Por ello recomendamos a nuestros aprendices correr riesgos moderados.

En este video educativo, conocerás las diferentes técnicas que existen para la búsqueda de información. ¿Podrías aplicarlas en tu vida cotidiana? Piensa en tres ejemplos (procura que no se centren sólo en temas académicos).



» Haz click aquí para ver el video

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

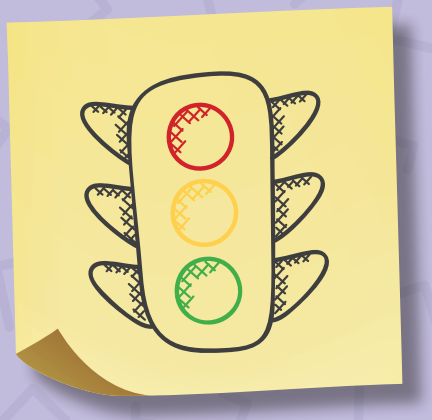
Hagamos un ejercicio personal de autoevaluación

Ahora que conoces las Características Emprendedoras Personales, ¿qué tal si haces un ejercicio de autoevaluación? Este te ayudará a hacer una reflexión sobre las fortalezas y debilidades que están en tu interior. A continuación, te compartimos la Diana de Valoración. Es una herramienta que te permite identificar en cuáles puntos necesitas trabajar y cuáles te empoderan en el logro de tus objetivos, todo en términos de las Características Emprendedoras Personales. Siéntete en la libertad de llenarlo sin juzgarte. Aquí no hay lugar para el error o el acierto, ninguna posición es negativa.

1. En primer lugar, toma un lápiz o unos stickers y, con los conceptos mencionados anteriormente, evalúa tu desempeño en cada una de las CEP.

2. Las CEP que ubiques más cerca al centro serán tus fortalezas y las más alejadas serán tus debilidades.

3. Como lo puedes ver en la imagen, la diana tiene tres zonas de valoración, demarcadas con tres colores diferentes.



Verde: Si es un aspecto notable en tu personalidad, ubica el punto cerca al centro.

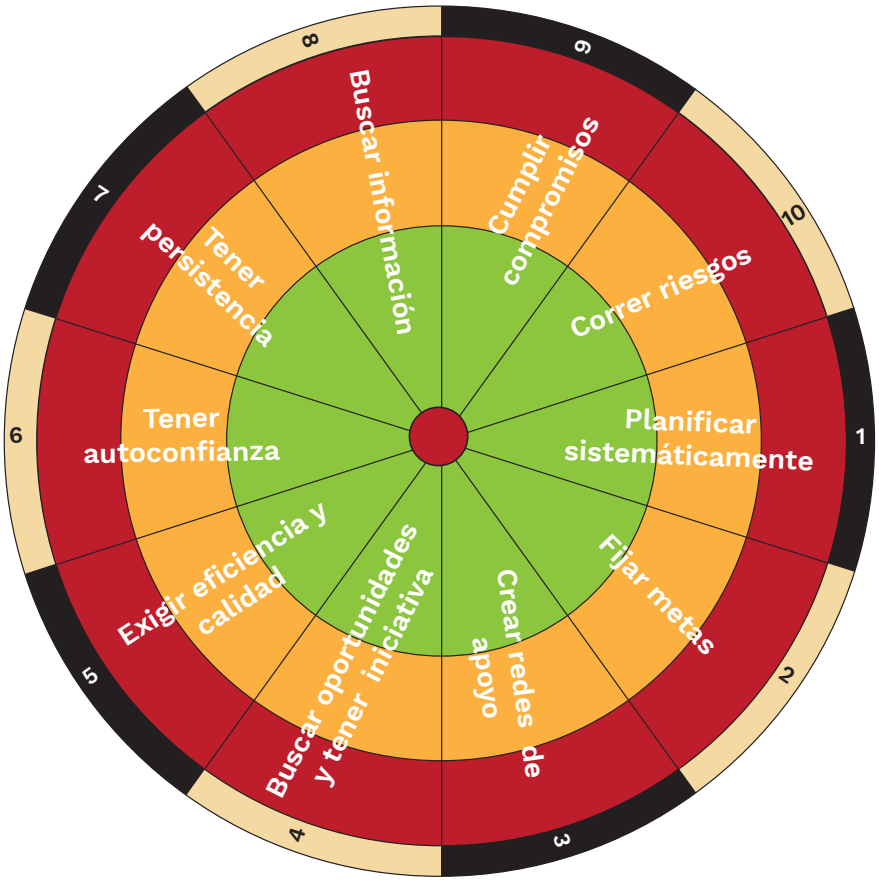
Amarillo: Si es un aspecto que aplicas con una frecuencia intermedia en tu comportamiento, ubica el punto en el área amarilla de la diana.

Rojo: Si es un aspecto que aplicas con poca frecuencia en tu vida, ubica el punto lo más alejado del centro.

¡Recuerda!

Este es un ejercicio personal. Es normal que tu diana de valoración no sea similar a la de otras personas. Las CEP están asociadas a nuestra personalidad, por lo que cada uno de nosotros tendrá resultados diferentes.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



DIARIO DE FORTALECIMIENTO

Ahora que identificaste tus CEP es momento de que hagas un ejercicio de autoobservación. Sabemos que no es sencillo, pero intenta prestar atención a las actividades de tu rutina de manera diferente. Procura observar tu comportamiento cuando debas tomar decisiones, atender obligaciones académicas, enfrentar situaciones incómodas, entablar discusiones entre compañeros etc. Para ello, deberás diligenciar las casillas de los cuadros de las siguientes páginas como se indica en el ejemplo:

1. Escribe la Característica Emprendedora Personal que quieres desarrollar:

Ejemplo: exigir eficiencia y calidad.

2. Selecciona si la Característica Emprendedora Personal es una fortaleza o si debes mejorar, como se muestra a continuación:

Es una fortaleza ☐ Debo mejorar ☒

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Autoevaluación CEP

Característica Emprendedora Personal por desarrollar:

Es una fortaleza ☐ Debo mejorar ☒

Día de la semana	¿Cuál era la situación?	¿Qué emociones tuviste antes de la experiencia?	¿Qué aprendiste de la experiencia?	¿Qué emociones y sensaciones sientes ahora?
Miércoles	Estaba en la universidad y un compañero no hizo su parte para un trabajo en grupo.	Estaba feliz, pues los demás compañeros cumplieron con su parte del trabajo.	Aprendí a tener un plan B, y le pedí mayor compromiso a mi compañero.	Siento alivio por haber sido asertiva y haber aprendido a pensar en un plan alterno.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Autoevaluación CEP

Característica Emprendedora Personal por desarrollar:

_____

Es una fortaleza ☐ Debo mejorar ☐

Día de la semana	¿Cuál era la situación?	¿Qué emociones tuviste antes de la experiencia?	¿Qué aprendiste de la experiencia?	¿Qué emociones y sensaciones sientes ahora?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Autoevaluación CEP

Característica Emprendedora Personal por desarrollar:

_____

Es una fortaleza ☐ Debo mejorar ☐

Día de la semana	¿Cuál era la situación?	¿Qué emociones tuviste antes de la experiencia?	¿Qué aprendiste de la experiencia?	¿Qué emociones y sensaciones sientes ahora?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Autoevaluación CEP

Característica Emprendedora Personal por desarrollar:

_____

Es una fortaleza ☐ Debo mejorar ☐

Día de la semana	¿Cuál era la situación?	¿Qué emociones tuviste antes de la experiencia?	¿Qué aprendiste de la experiencia?	¿Qué emociones y sensaciones sientes ahora?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Bibliografía

UNIDAD 1

Definición de emprendimiento y comportamiento emprendedor

Acosta Romero, G. A.; Pérez Pertuz, J.; Rodríguez Pérez, M.; Valenzuela Barón, M. L. (2017). Cartilla Emprendimiento. Bogotá: SENA. Primera Edición.

Bayas, D. B. (2015). Características Emprendedoras Personales (CEP) De hombres y mujeres gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba: investigación 2010-2011. Ciencia Unemi, 6(9), 62-68.

Hernández, E. R. (2014). Avances de EMPRETEC® en Colombia, como programa para el fortalecimiento de las características del comportamiento emprendedor. INVENTUM, 9(16), 33-39.

Hidalgo Proaño, L. F. (2014). La cultura del emprendimiento y su formación. Alternativas, 15(1), 46-50.

Mora, N. (2010). Conoce y aplica herramientas para tomar decisiones. Colombia: Cámara de Comercio de Bogotá. Recuperado de: https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/8953/Cartilla%20Conoce%20y%20aplica%20herramientas%20para%20tomar%20decisiones.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Organización Internacional para las Migraciones (2015). Pazos: emprendedores constructores de paz. Dibuja y ponle color a tu emprendimiento. DOI: http://hdl.handle.net/20.500.11788/419

Sánchez García, J. C., Ward, A., Hernández, B., & Florez, J. L. (2017). Educación emprendedora: Estado del arte. Propósitos y Representaciones, 5(2), 401-473.

Sánchez, J. C. (2011). Entrepreneurship as a legitimate field of knowledge. Psicothema, 23(3), 427-432.

Sánchez, J. C., Gutiérrez, A., Carballo, T., Quintana, R., Caggiano, V. (2010). El emprendedor desde el enfoque de la psicología positiva. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 1 (1), 35 – 42.

Sepúlveda, J., Coria, M. D., Calderón, L. O., Criado, N., Mendoza, J., Salazar, P., & Yung, G. (2017). Características emprendedoras personales y alfabetización económica: una comparación entre estudiantes universitarios del sur de Chile. Interdisciplinaria, 34(1), 107-124.

Verdú, R.C., Moreno, J. J., Arnedillo, G. M. (2003). Programa de toma de decisiones y solución de problemas “Hércules”. Madrid: Asociación “Deporte y Vida”. Recuperado de: http://www.fundacioncsz.org/ArchivosPublicaciones/161.pdf

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

VILLA DE LA VISUALIZACIÓN Y EL ANÁLISIS

Unidad 2

VISIÓN EMPRENDEDORA



EMPRENDEDORES SENA



Karen Gómez
CEO APPSUS

Popayán, Cauca

+57 (032) 837 24 55 / + 57 321 749 46 06

Appsus es una empresa de desarrollo de software colombiana apoyada por el Fondo Emprender. Cuenta con más de seis años de experiencia en sectores como gobierno y comercio.

Recursos virtuales

Definir una visión personal es clave para todo emprendedor. Este itinerario busca conectarse con las motivaciones y las pasiones para el cumplimiento de los objetivos personales.



¡Mira el video!

Unidad 2

VISIÓN EMPRENDEDORA

Fuente: Monsalve (2013).

El primer paso para la construcción del proyecto de un emprendedor es identificar quién quiere llegar a ser y definir lo que va a hacer. Es esto lo que lo que le va a dar la claridad conceptual para llevar a cabo sus ideas.

Pero, ¿qué es la visión emprendedora?

En pocas palabras, la visión emprendedora consiste en llevar los sueños a la acción. La visión une los deseos, las expectativas y las metas que deseamos lograr en nuestra vida, en distintos contextos, situándonos en el escenario diario de lo que hacemos, en la planificación de acciones y en su ejecución.

El diseño de la visión nos permite plantear el futuro que deseamos alcanzar, identificar las metas que queremos lograr, y precisar sus componentes para plasmarlas sobre el papel. Esto constituirá la herramienta que nos servirá de guía en momentos en los que debamos sortear determinadas dificultades.

Toda persona tiene sueños. Y todo emprendedor tiene un sueño por el que da sentido a su trabajo diario, por el que moviliza las fuerzas con disciplina y persistencia. Es un concepto que supera la identificación de objetivos. Es una idea integral que da forma y sentido a la vida del emprendedor.

La visión tiene una perspectiva multidimensional. Es decir, no es una única faceta de la vida de una persona. Se trata de un modelo que afecta a múltiples elementos. Es sistémico. Una cuestión que afecta a las distintas áreas de vida de una persona.

Cuando construimos la imagen de aquello que deseamos ser, existen esferas que integran el cuadro completo. Aspectos como la familia, los amigos, el presupuesto, el aprendizaje y la formación, constituyen elementos que permiten construir la meta de aquello que deseamos ser. Cada uno de ellos se relaciona con los otros y bajo esta fórmula diseñamos aquello que deseamos lograr.

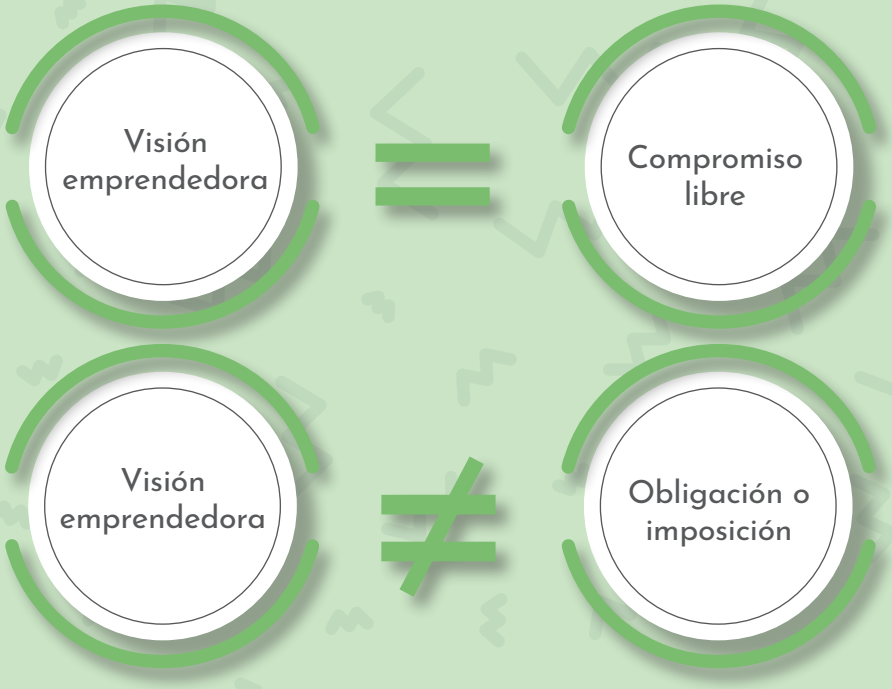
¿La visión es obligatoria?

El diseño de la visión marca nuestras metas. No es una obligación; es una elección. Es la libertad para decidir lo que se quiere lograr.

La visión, a su vez, es un compromiso. Es la manifestación del contrato que hacemos con nosotros mismos y con los involucrados en el proyecto.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Elección Vs Imposición



Hora de **accionar**

El modelo de la encrucijada

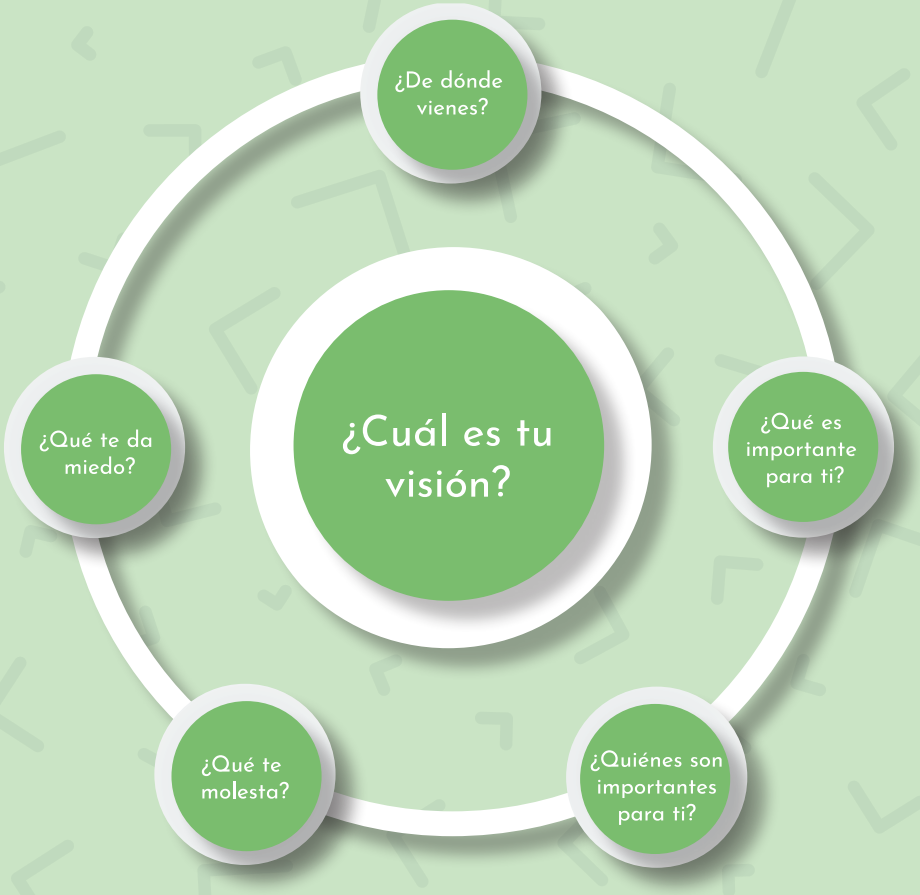
El modelo de la encrucijada está basado en el diseño de la herramienta "The Compass" de la consultora estadounidense afincada en San Francisco "The Grove". Con esta herramienta, los autores proponían cinco esferas de reflexión que permitieran aclarar una potencial decisión sobre el camino a seguir.

1. ¿De dónde vienes? Reconoce el esfuerzo que has hecho para llegar hasta donde te encuentras. Identifica quien ha influido en tu trayectoria, y la forma cómo has logrado lo que eres actualmente.

2. ¿Qué es importante para ti? Define los valores, creencias y principios que guian el actuar, sentir y pensar, tu existencia.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

El modelo de la encrucijada



3. ¿Qué personas son importantes para ti? Identifica cuales son las personas que influyen en tus decisiones, ya sea por sus opiniones o por el valor que tiene la relación para ti.

4. ¿Qué te molesta? Expresa los problemas que te impiden lograr tus objetivos o los aspectos de tu vida que deseas mejorar. Analiza como te sientes después de expresarlos. Reconocer dichos aspectos es una forma de avanzar.

5. ¿De qué tienes miedo? Manifiesta las situaciones, factores o personas que te generan incertidumbre. Estos aspectos disminuyen tu atención en lo que realmente quieres.

6. ¿Cúal es tu visión? Después de analizar tu pasado y tu presente, tomáte un tiempo para analizar hacia donde quieres ir en tu camino, describe esa visión que tienes a futuro basada en tus objetivos personales

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Bibliografía

UNIDAD 2

Visión emprendedora

CENPROMYPE (s.f.). Proceso de Acompañamiento a Emprendimientos Dinámicos. Caja de Herramientas: Taller de Características Emprendedoras Personales. Recuperado de: http://cenpromype.synology.me/wordpress/Usb/Caja%20de%20Herramientas%20Emprendimientos%20por%20Oportunidad/LinkedDocuments/Manual%20Participante%20Taller%20de%20Caracteristicas%20Emprendedoras%20PErsonales.pdf

Serrano, J. E. M., García-Minguillán, M., & Jareño, J. A. C. (2013). Jóvenes, talento y perfil emprendedor. Madrid: Instituto de la Juventud. Recuperado de: http://www.injuve.es/sites/default/files/Guia%20Jovenes%2C%20talento%20y%20perfil%20emprendedor_0.pdf

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

VILLA DE LA IDENTIFICACIÓN

Unidad 3

DIMENSIONES EMPRENDEDORAS



EMPRENDEDORES SENA



Iván Ocampo
Gerente de Carucos

Ladys Mopán
Área comercial Carucos

Palmira, Valle del Cauca

+ 57 311 368 10 32

Carucos es una empresa vallecaucana apoyada por el Fondo Emprender especializada en el diseño de juguetería en madera para estimular el desarrollo psicomotriz y cognitivo en niños.

Recursos virtuales

Toda persona tiene tres dimensiones personales: pensar, sentir y actuar. En este curso aprenderás cómo se combinan para cumplir logros, y analizar oportunidades y limitaciones.

¡Mira el video!



El trabajo colaborativo es vital para las Dimensiones Emprendedoras.

Unidad 3

DIMESIONES EMPRENDEDORAS

Una de las preguntas que han intentado responder los estudiosos del emprendimiento por años es: ¿Qué elementos influyen en el éxito de un emprendedor? Vimos cómo el Dr. McClelland intentó responder a esa pregunta analizando las motivaciones y el comportamiento de varios empresarios de su época. Sin embargo, existen otras dimensiones del emprendedor que van más allá de la persona. Para cumplir los objetivos las personas deben situarse en un contexto e identificar las oportunidades y limitaciones que les permiten avanzar en el Camino al Logro.

En la trayectoria hay diferentes variables que debemos analizar. Existen factores internos y externos que influyen positiva o negativamente en nuestros propósitos.

Cuando las personas analizan el contexto y son conscientes de las variables que pueden afectar en su camino, pueden tomar decisiones y escoger las alternativas que se ajustan con lo esperado. Esta es una manera de evitar la desmotivación generada por los obstáculos y encontrar nuevas formas de lograr los propósitos.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Factores internos	Factores externos
Intereses: son todos los aspectos que nos agradan y a lo que generalmente prestamos mayor atención.	Familia: aunque no siempre es tenido en cuenta, los familiares pueden ejercer una influencia positiva o negativa en nuestros objetivos.
Habilidades: es la disposición que tienes para realizar una actividad y de la que tienes un grado de experiencia por lo que te sientes cómodo de realizarla.	Económicos: esta relacionado con los recursos que se cuentan para cumplir con el objetivo propuesto.
Actitud: es la respuesta emocional o la expresión frente a las situaciones que se presentan en la vida.	Sociales: hace referencia al ambiente en el que te encuentras y de las personas que te rodean.
Valores: es lo que es valioso para ti, lo que define tus comportamientos y acciones.	Culturales: esta estrechamente ligado con las creencias del lugar en el que te encuentras. En algunos lugares las personas no pueden desarrollar ciertas actividad de acuerdo con las creencias de la región.

Fuente: Quintana García, 2001

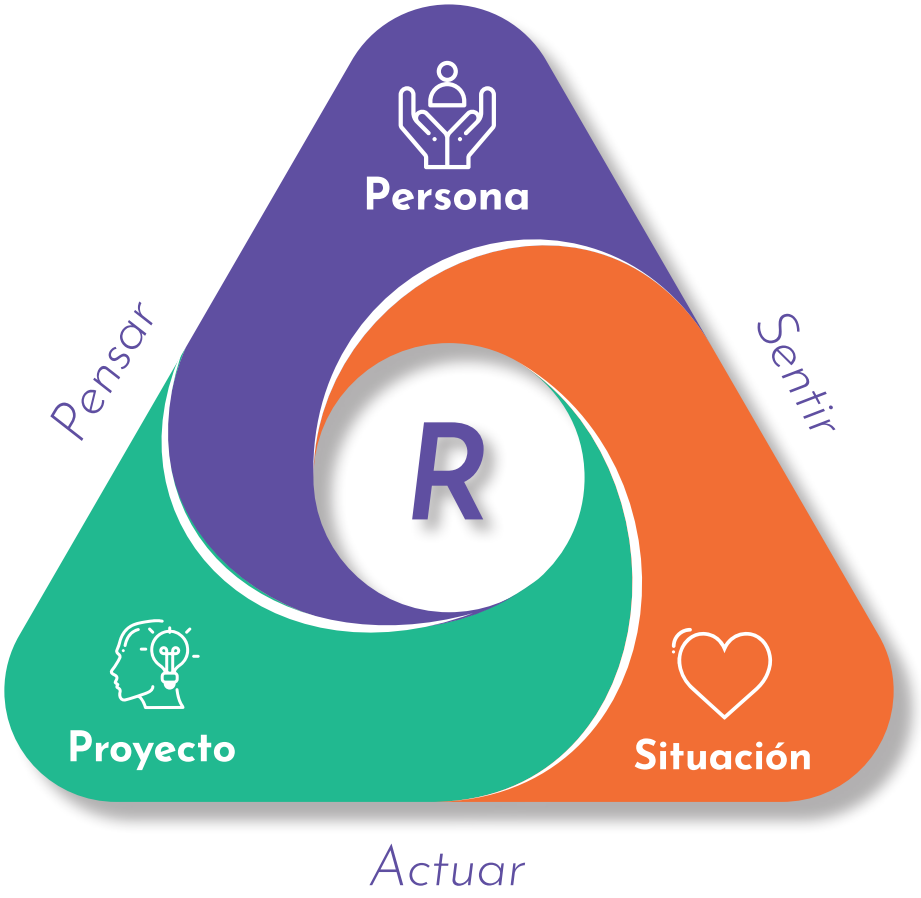
El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



Como puedes evidenciar estos factores internos y externos se combinan para crear lo que se conoce como una matriz FODA. La FODA es utilizada generalmente para hacer diagnósticos empresariales. pero también lo podemos utilizar para hacer un análisis personal. Esta matriz es una excelente herramienta para mejorar nuestro rendimiento personal y profesional. Lo ideal es que sea usada continuamente para que se puedan hacer ajustes y se mida el avance de las diferentes variales.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

El triángulo de la responsabilidad



¿Recuerdas los ingredientes de la Fórmula del logro? Ya conociste uno de ellos: las CEP. Ahora, te presentamos otro de esos elementos que te ayudarán a desarrollar tu Comportamiento Emprendedor: el Triángulo de la Responsabilidad. El Triángulo es un instrumento de suma importancia para entender mejor las dimensiones emprendedoras, pues combina las tres dimensiones de la persona con los factores internos y externos para el logro de sus objetivos, sin dejar de lado el elemento central del Comportamiento Emprendedor: la responsabilidad.

Hasta aquí, hemos dicho que el emprendedor es una persona que se compromete con el desarrollo de un proyecto, que no es más que una idea que genera valor para un individuo o una comunidad, en una determinada situación. Ese compromiso, que es la fuerza interna que guía las acciones del emprendedor, y que marca la diferencia entre el éxito y el fracaso, se denomina responsabili-

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



Procura responder a los retos que se presentan en tu vida diario de manera proactiva.

dad. Puedes ver entonces cómo la actividad emprendedora demanda responsabilidad en tres aspectos: con nosotros mismos, con la idea que queremos convertir en realidad y con el contexto que nos rodea.

Al igual que la actividad emprendedora se desarrolla en tres ámbitos, nuestra responsabilidad también se desarrolla a partir de nuestros pensamientos, nuestros sentimientos y nuestras acciones. Lo ideal, es que mantengamos estas tres dimensiones siempre en equilibrio.

¿Recuerdas lo que mencionábamos de la parálisis mental que puede generarse en las personas con baja autoconfianza? Si te quedas pensando sobre la idea que tienes, pero no actúas sobre ella, ni tampoco tienes la motivación para hacerlo, jamás lograrás convertir esa visión en una realidad.

¿Recuerdas también el ejemplo que colocamos de la piscina en la toma de riesgos moderados? ¿Qué habría pasado si hubieras saltado a la acción y te hubieras zambullido, sin haber pensado en los riesgos o sin temer perder la vida? Seguramente, no estarías vivo para contar la experiencia.

¿Y qué pasa si te dejas llevar por tus emociones y no cumples tus compromisos? Si no piensas en las consecuencias, ni actúas para reducir esos incumplimientos al mínimo, tu autoestima y tu autoconfianza sentirán el golpe. Así que te invitamos a tener siempre presente el Triángulo de la Responsabilidad en tu día a día.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Realiza el siguiente ejercicio



Alista papel y lápiz: te invito a dibujar un puente, que te va a permitir pasar desde el punto en el que te encuentras hoy a un punto en el que quieras estar. Este puente representa cualquier aspecto de la vida personal, laboral, un nuevo proyecto o cualquier tema que sea de tu interés.

El puente va a tener cuatro columnas que lo soportan. Lo primero que vas a hacer es asignar un nombre al puente de acuerdo con el aspecto que decidiste trabajar. En cada una de las columnas vas a resolver las siguientes preguntas:

1. Columna 1 punto de partida, ¿para qué te va a servir el puente? (hacia donde te va a llevar)
2. Columna 2 ¿Qué Factores externos (amenazas y oportunidades) identificas se pueden presentar en el paso por el puente hasta el punto de llegada?
3. Columna 3 ¿Qué factores internos (Fortalezas y Debilidades) consideras pueden permitir y/o afectar el paso por el puente?
4. Columna 4 ¿Con que Recursos (físicos, humanos, financieros, otros) crees que cuentas en la travesía por el puente para llegar al punto al que quieres llegar?

A continuación, reflexiona sobre las siguientes preguntas

1. ¿Qué significado tiene un puente?
2. ¿Es importante identificar los factores internos? ¿Con que están relacionados?
3. ¿Es importante identificar los factores externos? ¿on que están relacionados?

¡Puedes compartir los resultados con un amigo o alguien cercano y preguntarle su opinión sobre este ejercicio para profundizar más!

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Bibliografía

UNIDAD 3

Dimensiones emprendedoras

Cardona, M., Vera, L. D., Tabares, J. (2008) Las dimensiones del emprendimiento empresarial: la experiencia de los programas cultura e y fondo emprender en Medellín. Colombia: Universidad EAFIT. Documentos de trabajo No. 08 -15.

Pulgarín Molina, A., Cardona Acevedo, M. (2011). Caracterización del comportamiento emprendedor para los estudiantes de administración de la Universidad del Rosario. Revista EAN, (71).

Quintana García, C. (2001). Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 7(2), 139-154.

Solymossy, E. (1998). Entrepreneurial dimensions: The relationship of individual, venture, and environmental factors to success (Tesis doctoral). Case Western Reserve University, Ohio, Estados Unidos.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

VILLA DE LA DECISIÓN

Unidad 4

TOMA DE DECISIONES





EMPRENDEDORES SENA

Catalina Palacio
Creadora de Golden Dalhia

San Andrés, Providencia y Santa Catalina

+57 322 259 31 84

Golden Dalhia es una empresa apoyada por el Fondo Emprender especializada en accesorios y bisutería femenina que busca romper los estereotipos de género y rescatar los modos de producción locales

Recursos virtuales

En este curso conocerás el proceso de la toma de decisiones y como aplicarlo asertivamente en tu vida cotidiana, con el fin de tener en cuenta tus intereses y los de los demás.



¡Mira el video!

Unidad 4

TOMA DE DECISIONES

¿Te has puesto a pensar alguna vez en la cantidad de decisiones que tomas cada día? ¿Qué ropa te podrás? ¿A qué dedicarás la tarde del sábado? ¿En qué gastarás el dinero? Como ves, la toma de decisiones es un elemento central en toda actividad humana.

Con frecuencia, las decisiones de rutina las tomamos de forma rápida, quizás inconscientemente, sin necesidad de elaborar un proceso detallado de consideración. No obstante, hay decisiones que pueden llegar a tener un enorme impacto en nuestras vidas: pueden afectar nuestra salud, nuestro futuro, la relación con nuestros amigos o con las personas que amamos. Cuando las decisiones son complejas, es necesario hacer un alto en el camino y decidir de forma sistemática. Para ello, se deben seguir una serie de pasos que se han denominado el proceso de toma de decisiones (Amaya, 2010; Comas, Moreno & Moreno, s.f.).

Aunque existen muchos esquemas y teorías acerca del proceso que realizamos todos los seres humanos para tomar una decisión, el siguiente esquema realizado por Martínez (2014) reúne los elementos más importantes:

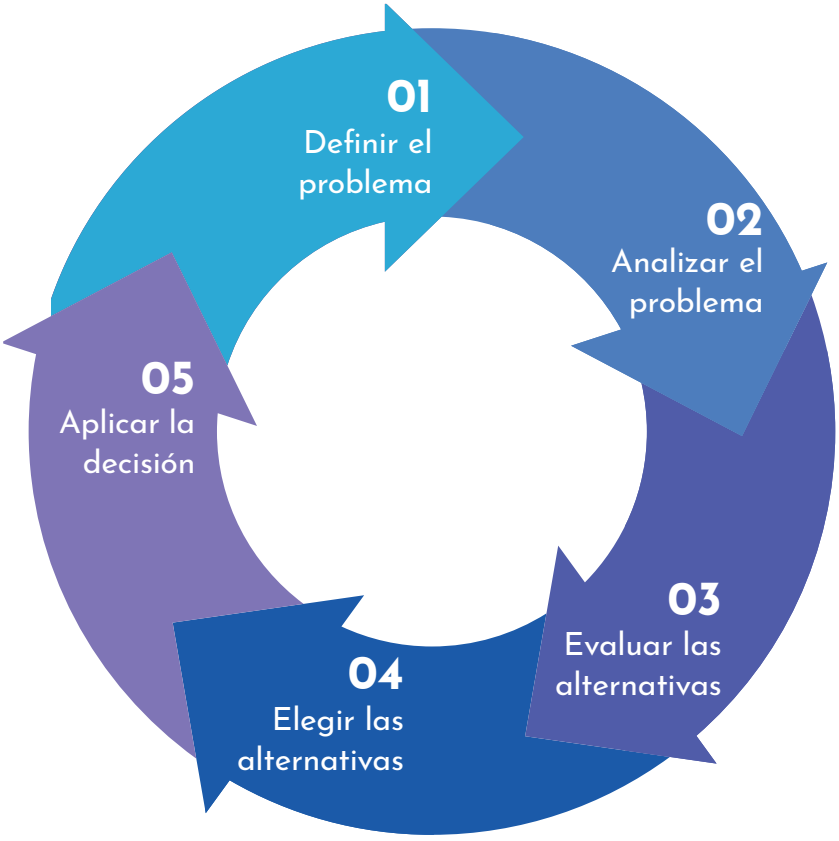


La toma de desiciones ascertadas es crucial para el desarrollo idóneo del Comportamiento Emprendedor

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Proceso de toma de decisiones

Fuente: (Martínez, 2014)



1. Describir el problema o el objetivo al que queremos llegar. Definiendo claramente los objetivos que queremos alcanzar, podremos tener más claro qué decisiones van a ayudarnos.
2. Análisis del problema o la decisión a tomar. Una vez hemos definido el problema al que nos enfrentamos, hemos de recopilar la información necesaria para analizarlo de la forma más objetiva y completa posible. Para ello debemos ser objetivos al plantear las situaciones, sin opiniones ni juicios de valor, sino únicamente las circunstancias de la forma más objetiva posible. Para esta definición y recopilación de información nos puede ayudar elaborar una lista de chequeo. Es importante recabar toda la información que sea posible sin obsesionarnos con este paso, ya que podemos llegar a la parálisis por análisis, dedicando tanto tiempo a esta fase que resulta demasiado tarde para tomar decisiones. Debemos atender a la información relevante, y desechar la que no nos aporta valor.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¡Recuerda!

Sé consciente de que cada minuto cuenta. El tiempo que dedicas a crecer como persona y como emprendedor, es la mejor inversión que puedes hacer. Cada momento desperdiciado, es un momento malgastado de tu vida y un paso hacia atrás en tu camino como emprendedor.

3. Generar alternativas. En esta fase debemos generar todas las alternativas que nos sea posible. Analizaremos todas las posibilidades y las consecuencias de las mismas. Debemos valorar si estas alternativas realmente nos permitirán llevar a cabo los objetivos que nos hemos planteado. Existen técnicas de solución de problemas que pueden ayudarnos a generar alternativas. Cuantas más personas participen en el proceso más aspectos se tendrán en cuenta y más ideas podremos obtener.

4. Selección de la alternativa que finalmente llevaremos a cabo. Hemos de valorar que la decisión que tomemos tendrá unas determinadas consecuencias. Debemos asumir que el error es posible y hemos de tomarlo como una forma de mejorar en nuestros procesos futuros.

5. Pasar de la decisión a la acción. De nada sirve elaborar este proceso y llegar a la conclusión si posteriormente no ponemos en práctica la decisión tomada. Es importante no tomar decisiones con base en emociones. Es preferible esperar y hacerlo de forma meditada.

6. Valorar las consecuencias y el éxito de la decisión adoptada. Debemos saber rectificar si detectamos que estamos tomando una decisión errónea. La valoración de las consecuencias y del alcance de los objetivos nos permitirá ajustar futuras decisiones y nos enseñarán a mejorar los procesos. Tan importante es tomar la decisión y llevarla a la práctica, como valorar los resultados de esta. Sin este paso nos quedamos en un proceso incompleto.



Es importante no tomar decisiones con base en emociones. Es preferible hacerlo de forma meditada.

chos de autor de esta publicación.

¿Por qué es importante la toma de decisiones para un emprendedor?

Fuente: Villalba, 2019.

Un error común de muchos emprendedores, es el no ser conscientes de que todas y cada una de las acciones que ejecutan, tienen un precio y por supuesto, tienen unos resultados o consecuencias.

Debemos tener presente siempre, que todo lo que poseemos, todo con lo que contamos, nuestros conocimientos, y en general nuestra vida, son el resultado obtenido de cada acción que hemos ejecutado, con base en las decisiones que hemos tomado.

Nuestras acciones de hoy, son el primer paso que nos llevará a lo que tendremos mañana. Si revisas tus acciones más recientes, tendrás una idea de lo que te depara el futuro. Recuerda que nuestras decisiones forman nuestro ser, lo que somos y lo que seremos.

Analiza a que actividades le dedicas más tiempo en tu día a día, por ejemplo, leer, fortalecer tus talentos, adquirir nuevos conocimientos, ejercitarte, ver televisión, navegar en Internet, etc. Este análisis te permitirá visualizar hacia dónde vas, que será de tu vida, cómo será tu porvenir y si estás haciendo lo correcto, de acuerdo a lo que deseas obtener.

Sé consciente de que cada minuto cuenta. El tiempo que dedicas a crecer como persona y como emprendedor, es la mejor inversión que puedes hacer. Cada momento desperdiciado, es un momento malgastado de tu vida y un paso hacia atrás en tu camino como emprendedor.

Hora de **accionar**



Conoce herramientas para la toma de desiciones

- Árbol de decisión
- Mapas mentales
- Espina de pescado
- Mapas conceptuales

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Conoce herramientas para la toma de desiciones



Vas a organizar tu proxima fiesta de cumpleños, quieres invitar a todos tus amigos y familiares, haces una lista de los posibles invitados y revisas tu presupuesto, pero te das cuenta que solo puede ir la mitad de las personas que quieres que asistan. De acuerdo con lo visto en esta unidad, te sugerimos responder las siguientes preguntas antes de tomar una decisión:

1. ¿Tienes claro el problema, objetivo o situación de decisión? SÍ ☐ NO ☐

2. ¿Tienes información que te ayude decidir (¿Quién quiere ir? ¿Cuántas personas pueden ir?). SÍ ☐ NO ☐

3. ¿Tienes por lo menos tres alternativas identificadas? SÍ ☐ NO ☐

4. ¿Conoces los posibles riesgos y consecuencias de cada alternativa? SÍ ☐ NO ☐

5. ¿Sabes cual de de todas las alternativas posibles es que te da mejores resultados y menos consecuencias negativas SÍ ☐ NO ☐

Bibliografía

UNIDAD 4

Toma de decisiones

Amaya, J. (2010). Toma de decisiones gerenciales. Métodos cuantitativos para la administración. Bogotá: ECOE Ediciones. Segunda Edición.

Martínez, Y. C. (18 de mayo de 2014). Habilidad para la toma de decisiones [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/habilidad-para-la-toma-de-decisiones/

Villalba García, R. (11 de julio de 2019). La importancia de tomar decisiones como emprendedor [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://asepyme.com/la-importancia-de-tomar-decisiones/

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

VILLA DEL DISEÑO

Unidad 5

CREATIVIDAD EMPRENDEDORA





EMPRENDEDORES SENA

Alexander Escobar
Fundador de Bichópolis

Tabio, Cundimamarca

(571) 864 80 23 / +57 313 845 30 40

Bichopolis es una empresa apoyada por el Fondo Emprender especializada en proveer soluciones biológicas para mejorar los cultivos hortícolas y sistemas de producción agroindustrial, a partir de insectos y artrópodos.

Recursos virtuales

Algunos exploran su creatividad más facilmente que otros. Sin embargo, en este curso te darás cuenta de que la creatividad está a tu alcance y mejorará tu desempeño.



¡Mira el video!

Unidad 5

CREATIVIDAD EMPRENDEDORA

¿Sabías que eres una persona creativa? ¡Así es! La creatividad es el rasgo más poderoso que tienen los seres humanos, y es a la vez el más común. Sí, porque a pesar de la exclusividad que se ha generado alrededor de la capacidad creadora, en realidad es el rasgo más presente nuestra vida. Tú tienes el poder para transformar tu vida y tu entorno hasta los límites de tu imaginación. ¡Piénsalo! Todo lo que te rodea existe porque alguien lo imaginó y encontró la manera de crearlo.

Es posible que en alguna ocasión te hayas quejado de tu falta de creatividad, o quizá hayas escuchado a otros decir lo mismo. Debes saber que esas declaraciones no son más que el resultado de desconocer el enorme poder creador que hay en tu interior. La creatividad no es un don celestial del cual sólo gozan algunas personas en el mundo. ¡Tú también tienes la capacidad de crear!

Factores que pueden bloquear tu creatividad

- El miedo a cometer errores, lo que te impide experimentar.
- Una mala imagen de ti mismo, que te lleva a no confiar en tus capacidades.
- Usar la misma solución, una y otra vez, para un problema similar.
- Ser demasiado crítico, lo que te lleva a desechar ideas útiles.
- Seguir la rutina y no ver el problema desde otro punto de vista.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Realiza el siguiente ejercicio

El binomio fantástico es un juego, sugerido por Gianni Rodari en la Gramática de la Fantasía, que se utiliza para activar palabras e imágenes en la mente. El ejercicio se pone en práctica de la siguiente forma: se eligen dos palabras al azar, que no tengan nada en común, y se combinan para crear el título de un cuento fantástico y después escribir la historia.

Rodari usa como ejemplo las palabras perro y armario. Con ellas, el escritor forma: "el perro con el armario"; "el armario del perro"; "el perro sobre el armario"; o "el perro en el armario".

¿Te animas a intentarlo? La primera palabra de tu cuento te la sugerimos nosotros: lluvia. Para encontrar la segunda, abre el diccionario en una página al azar y apunta con el dedo: ¡la palabra señalada será el segundo protagonista de tu historia! ¿Cuántas combinaciones puedes hacer? ¿Te animas a escribir una historia con tu nuevo título?

Creatividad e innovación: definiciones y relaciones entre ambos conceptos

Fuente: Denkmodell, 2019

La fuerte asociación que existe entre los términos 'creatividad' e 'innovación' lleva, en muchos casos, a que sean usados como sinónimos. Eso no es del todo correcto desde un punto de vista científico, porque existen diferencias entre los dos términos.

La innovación es la introducción de algo nuevo o una novedad que añade valor a un mercado, organización o sociedad.

La creatividad, por otro lado, es la generación de nuevas y valiosas ideas. Nuevo en este contexto significa único, inusual, variado, original o que rompe con el anterior. Valioso significa que las ideas no pueden ser simplemente extrañas, sino que deben ser apropiadas para el problema o la situación.



Fuente: LC Creatividad de Innovación, s.f.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Por lo tanto, la creatividad es un requisito previo necesario y un elemento central de la innovación. Sin una nueva idea, no hay innovación. Sin embargo, la innovación va más allá del mero desarrollo de ideas: para muchos usuarios, innovación significa crear valor añadido a través de la novedad o la renovación. Por lo tanto, la idea creativa se transfiere a un contexto más amplio. Una innovación es lo suficientemente concreta y bien meditada como para que se pueda poner en práctica.

Tipos de innovación

Fuente: denkmodell, 2019, p. 28

Existen diferentes tipos de innovaciones. En general, se hace una distinción entre incremental, sutancial y radical.

• Las innovaciones incrementales son aquellas que están muy próximas a las existentes, es decir, son ligeramente nuevas, y, por lo tanto, no ofrecen un gran valor añadido para los usuarios. Por ejemplo, una nueva versión de un coche o una cámara.



Las innovaciones radicales, se consideran como una ruptura y que cambian un mercado o una industria.

> **¡Recuerda!**
> Innovación es llevar una idea a la práctica, desarrollarla hasta convertirla en realidad. Innovas cuando brindas una solución a un problema común.

• Las innovaciones sustanciales tienen un grado de novedad muy alto pero un valor añadido bajo para el cliente o viceversa. Se puede citar como ejemplo el motor eléctrico (alto valor tecnológico nuevo) en comparación al motor diésel.

• Las innovaciones radicales, por otro lado, se consideran como una ruptura y se describen como innovaciones disruptivas (repentinas, inesperadas, que cambian un mercado o una industria). Este tipo de innovación es la más rara y difícil de producir. Un ejemplo son los teléfonos inteligentes, que han desplazado al mercado de los relojes en gran medida de forma inesperada y abrupta.

chos de autor de esta publicación.

El manual de Oslo (OCDE, 2005) define los siguientes tres niveles de innovación:

Innovación en producto/servicio	**Ejemplos**
Introducción en el mercado de nuevos (o significativamente mejorados) productos o servicios. Incluye alteraciones significativas en las especificaciones técnicas, en los componentes, en los materiales, la incorporación de software o en otras características funcionales.	Uno de los ejemplos más llamativos que existen, tanto de innovación radical como de innovación en productos y servicios es el iPhone. **En los primeros cuatro minutos del siguiente vídeo** puedes ver cómo este artefacto supuso un antes y un después en el mundo de la telefonía, además de impulsar la industria de servicios prestados a través de aplicaciones.
Innovación en proceso	**Ejemplos**
Implementación de nuevos (o significativamente mejorados) procesos de fabricación, logística o distribución.	**En el siguiente video** puedes ver cómo la empresa de correos DHL implementó, para el manejo de sus inventarios, el uso de drones. Esto ha mejorado los tiempos que emplea la compañía para la gestión de sus envíos.
Innovación en la gestión (organizacional y Marketing)	**Ejemplos**
Implementación de nuevos métodos organizacionales en el negocio (gestión del conocimiento, formación, evaluación y desarrollo de los recursos humanos, gestión de la cadena de valor, reingeniería de negocio, gestión del sistema de calidad, etc.), en la organización del trabajo y/o en las relaciones hacia el exterior.	**En este vídeo** puedes ver cómo Bancolombia ha creado diferentes soluciones tecnológicas no sólo para digitalizar sus servicios sino también para mejorar la gestión financiera y contable de sus clientes.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¿Por qué es importante la creatividad para un emprendedor?

Fuente: (Luna, 2018).

Creatividad es una palabra que comúnmente se asocia al mundo de los artistas o a la infancia, pero pocas veces aterrizamos en la seria reflexión, de lo mucho que el ser humano la necesita en todas las etapas de su vida. Por supuesto, la creatividad no es la excepción para el emprendedor, cuyo primer paso para existir como tal, es crear una idea nueva, que lo impulsará a emprender.

Esa idea que puede aparecer inesperadamente, necesitará de toda tu creatividad como emprendedor para poder materializarse, sobre todo, si eres de los que apuestan por innovar en el mercado.

La creatividad se basa siempre en una idea abstracta y no concreta que puede estar inspirada por cosas, objetos o situaciones ya existentes. Así, la creatividad supone trabajar con lo que ya poseemos a nuestra disposición, pero transformarlo (en mayor o menor medida) para crear con eso algo completamente nuevo. La creatividad es, a la vez, una proyección abstracta de algo que se puede llegar a construir, por lo cual siempre implica un ejercicio de mirar hacia un futuro a través de ese elemento que se crea.

Hora de **accionar**



Ejercita tu capacidad creativa

Fuente: (Luna, 2018).

Sal de tu zona de confort. Haz un esfuerzo en todo lo que hagas. Si sientes que has superado la manera de hacer algo, encuentra nuevas formas que te ayuden a poner en práctica todas tus capacidades. Lee, escucha y experimenta cosas nuevas.

Ten confianza: los seres humanos generamos millones de ideas todo el tiempo, algunas geniales, otras no tanto. Pero, a veces, las geniales no se desarrollan por falta de confianza. Por eso es importante que aprendas a ver un problema desde distintos ángulos.

Valora las ideas: una vez que empiezas a tener claras tus ideas, sería bueno que las enumeraras, clasificaras y seleccionaras. Trata de comprender hasta qué punto son importantes y establece una jerarquía entre ellas.

Ten paciencia: ser creativo no es igual a generar todo el tiempo buenas ideas. El ser creativo es un proceso que depende de la observación, la reflexión y de autoescucharse.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**



Realiza el siguiente ejercicio

SCAMPER

El método SCAMPER es una técnica de generación de ideas creada por Bob Eberlee. Se basa en la idea de que, para generar algo original o creativo, no se tiene porque crear necesariamente algo nuevo, sino que se puede lograr a partir de cambios o nuevas combinaciones de algo ya existente. El método consiste en aplicar preguntas relacionadas entre sí a un producto, servicio, proceso, etc., siguiendo las respuestas hasta ver a dónde se puede llegar. Las preguntas salen de los términos que componen la sigla SCAMPER:

- Sustituir
- Combinar
- Adaptar
- Modificar
- Poner en otros usos
- Eliminar (o minimizar)
- Reordenar (o Invertir)

Te invitamos a usar el método SCAMPER para activar y desarrollar tu pensamiento creativo.

1. Escribe el producto, servicio o proceso que quieres cambiar: _____

2. Hazte las siguientes preguntas, que sean aplicables para el producto, servicio o proceso que has elegido. Anota las respuestas en tu libreta de apuntes:

Sustituir

- ¿Qué puedo sustituir para conseguir, obtener...?
- ¿Qué no es posible sustituir?
- ¿Puedo sustituir la forma, color, tamaño?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Combinar
- ¿Puedo combinar distintas partes o piezas?
- ¿Qué puedo combinar con un elemento externo?
- ¿Qué pasaría si combino estas características con...?

Adaptar
- ¿Qué sucede si adapto el producto para otra función?
- ¿Puedo adaptarlo para otro uso o utilidad?
- ¿Cómo lo puedo adaptar para agregar otra función?

Modificar
- ¿Puedo modificar alguna función, utilidad o beneficio?
- ¿Puedo modificarlo sin que pierda sentido?
- ¿Puedo modificarlo para ser más fuerte, duradero, rápido, inteligente, etc.?

Proponer otros usos
- ¿Puede usarse para algo diferente?
- ¿Puede usarse de una forma diferente?
- ¿Puede usarse por personas, instituciones (o también objetos o servicios) diferentes?

Eliminar (o minimizar)
- ¿Puede minimizarse o limitarse a lo más básico sin perder su esencia?
- ¿Puede modificarse para ser más pequeño, liviano, suave, sencillo, corto, etc.?
- ¿Pueden eliminarse materiales, ingredientes, componentes, piezas o partes?

Reordenar (o invertir)
- ¿Pueden intercambiarse componentes, formatos o modelos?
- ¿Puede invertirse la lógica de la solución?
- ¿Qué más se puede reordenar o invertir?

¡Déjate llevar por las respuestas! ¿Has creado un nuevo producto o servicio? ¿Has incluido mejoras sobre tu elección original? Describe tu nueva solución en tu libreta de apuntes.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Bibliografía

UNIDAD 5

Creatividad emprendedora

AulaFacil. (s.f.). Características emprendedoras personales IV. Recuperado de: https://www.aulafacil.com/cursos/emprender/guia-facil-para-emprendedores/caracteristicas-emprendedoras-personales-iv-l26772

Cámara de Comercio de España (s.f.). Tipos de innovación. Recuperado de: https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-innovar/tipos

denkmodell GmbH (2019). Manual Design Thinking. Publicación inédita.

LC Creatividad de Innovación (24 de enero de 2016). 1.1. Términos básicos [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://lccreatividadeinnovacion.wordpress.com/tag/terminos/

Luna, N. (14 de febrero de 2018). ¿Cómo ser creativo en el mundo del emprendimiento? Entrepreneur. Recuperado de: https://www.entrepreneur.com/article/308625#

OCDE, Eurostat (2005). Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. OECD/European Communities. Tercera Edición. Recuperado de: http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

VILLA DEL DISEÑO

Unidad 6

ESTRATEGIA EMPRENDEDORA



EMPRENDEDORES SENA



Bailarina de La Akdemia Shows

San Andrés, Providencia y Santa Catalina

+57 (8) 512 30 49 / +57 316 742 8759

La Akdemia Show es una empresa fundada por Francia Hermina y apoyada por el Fondo Emprender que ha desarrollado danzas y espectáculos que resaltan la historia del pueblo raizal que habita el archipélago de San Andrés.

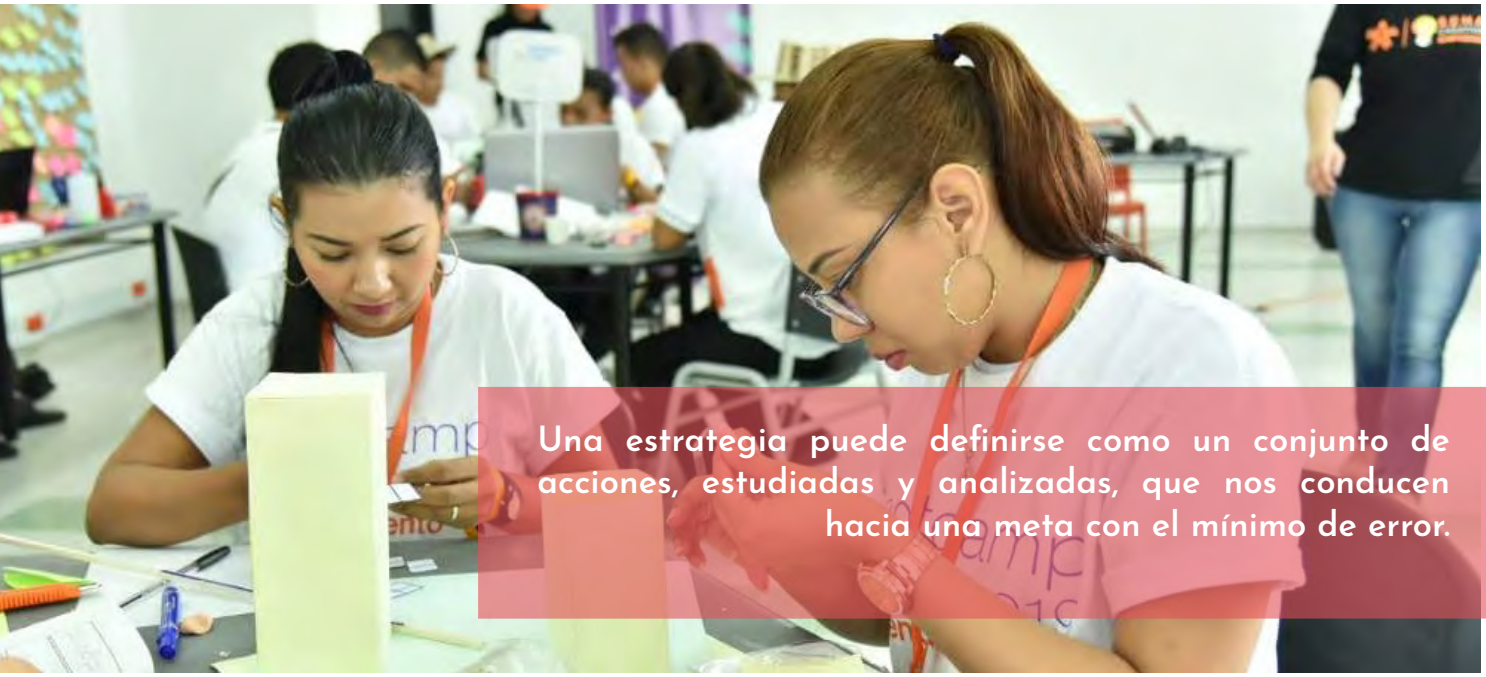
Recursos virtuales

Con este curso descubrirás las herramientas para crear una estrategia que te servirá para hacer tu plan de acción y cumplir con tus objetivos de manera efectiva.

¡Mira el video!

Unidad 6

ESTRATEGIA EMPRENDEDORA



Una estrategia puede definirse como un conjunto de acciones, estudiadas y analizadas, que nos conducen hacia una meta con el mínimo de error.

¿Recuerdas a Egan Bernal, el ciclista colombiano que ganó el Tour de Francia, considerada como la carrera más importante del mundo? Con dedicación y esfuerzo, Egan consiguió uno de los más grandes objetivos en su carrera como ciclista profesional. Pero para conseguir tan grande hazaña, Egan tuvo que trazar una estrategia que le llevara a superar a sus rivales y llevarse el primer lugar en el podio.

Una estrategia puede definirse como un conjunto de acciones, estudiadas y analizadas, que nos conducen hacia una meta con el mínimo de error. Este concepto tiene su origen en el campo militar (es la fusión de dos palabras griegas: stratos —ejército— y agein —conducir, guiar—), pero en la actualidad, este concepto se ha ampliado a otros ámbitos de la actividad humana: en la educación, en la administración, a nivel empresarial y en la vida cotidiana (Brainly, 2015).

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Al iniciar el año, es usual que muchas personas hagan una lista de deseos con el propósito de que se hagan realidad y les cambie la vida: comprar un carro, viajar al exterior, estudiar en la universidad, pagar una casa. No obstante, existe otro grupo de personas que, en lugar de deseos, piensan en metas y planifican alrededor de ellas para saber todo aquello que necesitan para convertirlas en realidad. En otras palabras, se vuelven conscientes del tiempo, el esfuerzo y el dinero que deberán invertir para conseguir aquello que han soñado. De ese modo, pasan de lo abstracto a lo concreto al plantear acciones claras. Allí radica la principal diferencia entre el que sueña y desea sin obtener resultados, y el que sueña, desea y traza un camino para conseguir lo que quiere. Es decir, la diferencia entre quien se queda en sus sueños y quien traza una estrategia para conseguirlos (Cortines, 2014).

Pero, ¿qué es lo que debemos tener en cuenta para trazar una estrategia?

Elementos de una estrategia

Fuente: Sogamoso, (2019).

Ya sea a nivel corporativo o a nivel personal, una estrategia tiene cinco elementos fundamentales que dan respuesta a cinco preguntas clave:

a. Ten claridad sobre tu misión.
Es tu propósito principal, la razón de ser de nuestras vidas, la meta que nos colocamos o definimos. Debe ser clara, concisa y quedarse en nuestra memoria. Ejemplo: Ejemplo “Soy un aprendiz versátil con capacidad de resolver problemas y enfrentarme a cualquier reto en el ámbito personal o profesional, capaz de interactuar con los demás y siempre buscando mi éxito y el de los que me rodean, dando lo mejor de mí para lograr mis propósitos personales.

b. Crea tú visión de futuro
Es un esquema que define hacia dónde quieres ir, qué es lo que aspiras a lograr y en qué deseas convertirte. Generalmente se plantean en el largo plazo. Ejemplo: “En los próximos siete años espero lograr ser el director general de una compañía, quiero formar un hogar, tener mi propia empresa”, etc.

c. Establece tus valores
Son los principios innegociables que rigen tu vida. Los valores trazan nuestro camino hacia las metas establecidas, pues nos dan los límites de lo que estamos dispuestos a hacer por ellas. Tenerlos claridad sobre ellos nos ayudará a darnos cuenta cuando las circunstancias de la vida nos intenten sacar del camino y no cumplir lo que hemos definido.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

d. Define objetivos para llegar a tu visión

Los objetivos dan la visión clara de lo que queremos lograr. Es a partir de ellos que definimos lo que tenemos que hacer para llegar a nuestra visión, que está soportada en la misión y los valores. Ejemplo: “Si quiero ser presidente de una compañía, debo estudiar determinada profesión, debo hacer cursos acerca de administración, mi red de contactos debe ser amplia, debo formarme en contabilidad”, etc.

e. Proceso de implementación.

Esta es una etapa crucial en el diseño de una estrategia. Una vez definidas las metas, se deben planificar las acciones para la ejecución del trabajo, el diseño de un calendario para establecer plazos, y la identificación de quiénes se encargarán de ejecutar las actividades y en qué condiciones. Si es complicado para una organización, lo es igual para las personas. Esta fase involucra la realización de un cronograma de actividades e hitos en búsqueda de nuestro objetivo. Ejemplo: para fortalecer mi nivel de inglés debo comenzar un curso en enero de 2021 en el instituto. Un mes después comenzaré estudios avanzados en determinado tema con duración de dos años.

f. Mecanismos de comunicación.

Crea relaciones para que puedas hablar acerca de tus propósitos, metas, proyectos, logrando así retroalimentación que te ayuda en el camino hacia tus objetivos.

Como seres sociales que somos por na-



Crea conexiones para que puedas dialogar sobre tus propósitos, logrando así retroalimentación que te ayuda en el camino hacia tus objetivos.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

turaleza, no podemos aspirar a lograr nuestros objetivos y metas por nuestra propia cuenta. Por ello, es importante comunicar a otros nuestra misión, visión y objetivos. De ese modo, se genera la retroalimentación que necesitamos para avanzar y crear los conectores sociales que nos ayuden a alcanzar nuestras metas. Cuando nos damos a conocer con transparencia y dejamos claro a dónde queremos llegar, es más fácil que se den las oportunidades necesarias. Ejemplo: colocar en el estudio notas que recuerden las metas fijadas; comentar con alguien que consideremos estratégico nuestras ideas o visiones cada vez que tengamos oportunidad; hablar con nuestro jefe, esposa, familiares lo que nos gustaría ser en la vida", etc.

g. Dirección estratégica.
Escoge muy bien las personas con las que vas a trabajar para que puedas crear relaciones que te permitan crecer.

Nuestro desempeño, al igual que sucede con las grandes empresas, depende mucho del entorno que nos rodea, principalmente de las personas que están a nuestro lado. Por eso, es importante seleccionar nuestras compañías, para que día a día sean nuestra ayuda en los momentos que más se requieran. Ejemplo: "Si estas en un cargo de jefe evitar seleccionar una persona por que tenga una relación de amistad así no cumpla con las competencias del cargo, rodearte de personas positivas, amistades afines a nuestros intereses", etc.

h. Seguimiento y evaluación de resultados.
Verifica que has cumplido los plazos y revisa los resultados para tomar decisiones para consolidar los éxitos y corregir los errores

Por último, realiza un seguimiento y una evaluación de los resultados de nuestros planes es clave. Analizar cómo nos fue en la ejecución de nuestras acciones nos ayuda a consolidar nuestros éxitos y aprender de nuestros errores, los que nos puede llevar a reajustar nuestro plan inicial. Por supuesto, todo en función de nuestro objetivo general. Ejemplo: "Después de terminar el inglés en la fecha acordada (plan ejecutado 100%), ¿cómo me han impulsado en el logro del objetivo?, ¿qué pasó después que termine mi MBA?, ¿cuántas veces han consultado mi CV después de actualizarlo?, ¿he recibido llamadas u ofertas laborales concretas para crecer laboralmente?, etc.

¡Recuerda!

"Un mal plan es mejor que no tener ningún plan" – Frank Marshall (ajedrecista estadounidense, campeón nacional de 1909 a 1935).

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Plan de acción

Fuente: Universidad de Kansas (s.f.).

Llevar a cabo una estrategia como la anterior requiere una cantidad considerable de acciones. Por eso es importante que traduzcamos esas acciones en los pasos que debemos llevar a cabo para cumplir con nuestros objetivos. Esa es la finalidad de un 'plan de acción': es un modo de asegurarnos de que nuestra visión va a concretarse. Consiste, en última instancia, en una serie de pasos de acción o cambios a realizar en nuestra vida. Cada paso de acción, debe incluir la siguiente información:

- ¿Qué acciones o cambios ocurrirán?
- ¿Quién llevará a cabo esos cambios?
- ¿Cuándo tendrán lugar?
- ¿Durante cuánto tiempo?
- ¿Qué recursos se necesitan para llevar a cabo esos cambios? (dinero, equipo, etc.)
- ¿Quién debería estar al tanto de los procesos para ejecutar la estrategia?
- ¿Qué se puede hacer en caso de que las cosas salgan mal?

Las acciones, convertidas en planes de acción concretos, se denominan proyectos. El número de proyectos que tengas en tu vida dependerá del número de cambios que quieras o debas realizar en diferentes ámbitos-para alcanzar tus metas personales.

Existen muchas maneras de graficar un plan de acción. A continuación, te proponemos desarrollar la siguiente:

Haz tu propio plan de acción

Plan de acción					
Meta	Tareas	¿Cómo realizarás la tarea?	¿Qué recursos necesitas para hacerla?	¿Cuándo realizarás cada tarea?	¿Quién es el responsable de la tarea?
Meta MAREAR					

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¿Por qué es importante la elaboración de una estrategia para un emprendedor?

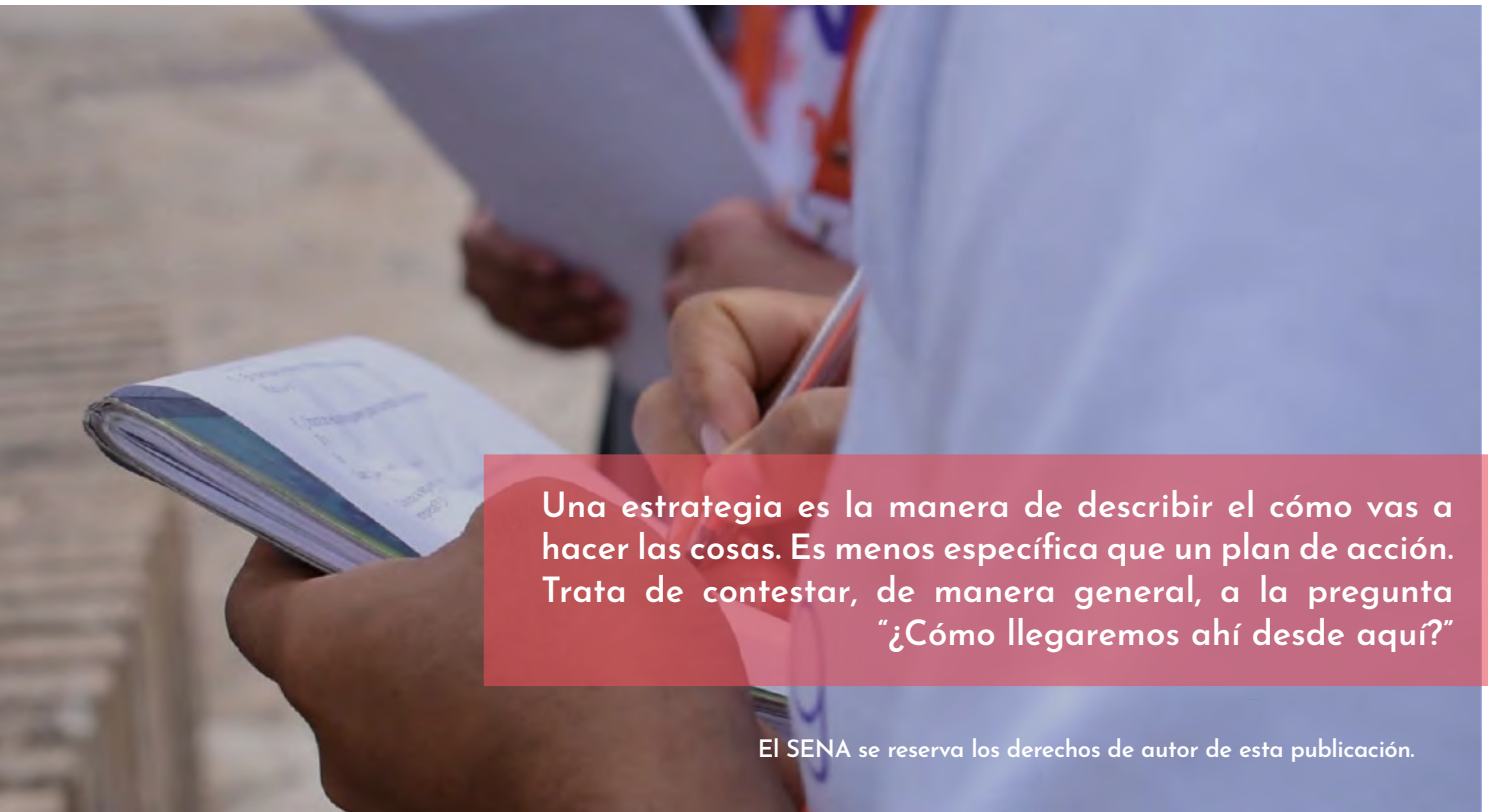
Fuente: Universidad de Kansas (s.f.).

Una estrategia emprendedora es una serie de pasos que te acercan a los objetivos que te has propuesto. Esas acciones pueden llevarnos a tomar decisiones que quizás podrían ir en contra de lo que somos y de lo que nos han infundado en los diferentes ambientes en los que nos hemos desarrollado, pues todos los seres humanos aprendemos a partir de nuestras experiencias.

La palabra "estrategia" significa "dirección, don de mando". Como un buen general, debes crear estrategias que brinden una dirección global para una iniciativa. Así las cosas, una estrategia es la manera de describir el cómo vas a hacer las cosas. Es menos específica que un plan de acción (que te dice quién, qué y cuándo); en lugar de eso, trata de contestar, de manera general, a la pregunta cómo llegaremos ahí desde aquí.

Una buena estrategia tomará en cuenta las barreras y recursos que existen (personas, dinero, poder, materiales, infrastructura etc.). También estará considerando la visión general, misión y objetivos de la iniciativa. A menudo, una iniciativa utilizará muchas estrategias distintas (proporcionando información, incrementando el apoyo, removiendo barreras, previendo recursos, etc.) para conseguir sus metas exitosamente).

Los objetivos delimitan las metas de una iniciativa – el éxito que te gustaría mostrar al conseguir la visión y la misión. En contraste, las estrategias sugieren la trayectoria a seguir (y cómo moverse) en el Camino al logro. Esto es, las estrategias te ayudan a determinar cómo vas a realizar la visión y objetivos a través del difícil mundo de la acción.



Una estrategia es la manera de describir el cómo vas a hacer las cosas. Es menos específica que un plan de acción. Trata de contestar, de manera general, a la pregunta "¿Cómo llegaremos ahí desde aquí?"

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Bibliografía

UNIDAD 6

Estrategia emprendedora

Brainly (19 de enero de 2015). ¿En qué situaciones utilizamos una estrategia? Recuperado de: https://brainly.lat/tarea/1058906

Corma, P. (20 de enero de 2016). Los emprendedores y la estrategia emprendedora [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://directivosygerentes.es/innovacion/noticias-innovacion/los-emprendedores-y-la-estrategia-emprendedora

Cortines Usquiano, L. (9 de febrero de 2014). Estrategia… De la vida cotidiana [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://www.wikiestudiantes.org/estrategia-de-la-vida-cotidiana/

Entrepreneur en Español (s.f.). Plan de acción: 6 pasos efectivos para hacerlo sin equivocarte. Entrepreneur. Recuperado de: https://www.entrepreneur.com/article/263648

Martínez del Campo, J. (02 de septiembre de 2013). Qué es la estrategia y cuál es su relación con los proyectos [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/TI/PY/AM/11/Que_es.pdf

Salvador, C. (2019). 9 pasos para elaborar un Plan de Acción exitoso y sencillo [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://marketerosdehoy.com/marketing/pasos-plan-accion/

Sogamoso, C. (23 de octubre de 2019). 8 pasos básicos para crear una estrategia personal exitosa. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://claudiasogamoso.com/8-pasos-basicos-para-crear-una-estrategia-personal-exitosa/

Universidad de Kansas (s.f.). Caja de herramientas comunitarias. Recuperado de: https://ctb.ku.edu/es

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

VILLA DEL DISEÑO

Unidad 7

EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIACIÓN



EMPRENDEDORES SENA



Javier San Juan Gómez
Creador de Boscafé

Pitalito, Huila

+57 320 450 94 56

Boscafé es un emprendimiento apoyado por el Fondo Emprender especializado en la producción de café, así como productos de reposteria y comidas.

Recursos virtuales

Este itinerario busca desarrollar las habilidades de negociación a través de elementos como la confianza, las relaciones personales, y los acuerdos de mutuo beneficio.

¡Mira el video!

Unidad 7

EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIACIÓN



La negociación es una forma de solucionar conflictos, pero negociamos también cuando no hay conflicto: negociamos estrategias, precios, cláusulas de contratos, etc.

¿Alguna vez has tenido que negociar con tus padres una salida con tus amigos? ¿O quizá hayas negociado con alguien el precio de algún artículo que deseabas? Los seres humanos nos pasamos la vida negociando, muchas veces sin darnos cuenta. Lo hacemos en aquellas situaciones en las que:

• Nuestras preferencias son diferentes de las de otras personas.

• Deseamos encontrar un desenlace favorable.

• No podemos o no queremos imponer una solución unilateral.

Generalmente se identifica la negociación como una forma de solucionar conflictos, pero negociamos también cuando todavía no hay conflicto: Negociamos estrategias, precios o uso de recursos en el trabajo o en el estudio, cláusulas de contratos, etc. La negociación es un proceso mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Elementos de la negociación

Toda negociación está conformada por siete elementos fundamentales:

1. Relación
Identifica la relación que tienes con la persona con quien vas a negociar. En algunos casos, la relación es mucho más importante que lo que se está negociando. Esto es lo que diferencia una negociación profesional de una negociación personal.
2. Comunicación
Esta es la base de la negociación: si tu comunicación no es efectiva, no puede haber negociación. Es importante que te enfoques en hablar de ti mismo y no del otro, pues no conoces su percepción. En este caso, es necesario indagar sobre lo que la otra parte quiere o piensa.
3. Intereses
Son las motivaciones, necesidades, deseos, temores o preocupaciones de las partes. Es en lo que se debe enfocar la negociación, los intereses pueden estar en la sustancia o en la relación. Identifica tus intereses y los de la otra parte para encontrar puntos en común que les permitan llegar un buen acuerdo.
4. Opciones
Toda negociación cuenta con alternativas que pueden beneficiar a ambas partes. Intenta ser flexible, ampliando las opciones para tomar una decisión.
5. Criterios objetivos
Utilizados especialmente en una negociación laboral o de negocios, son todos aquellos recursos externos que le permite a ambas partes conocer objetivamente que es lo más justo para la negociación (los precios del mercado, la tasa de cambio, la ley, entre otros).
6. Alternativas
Es fundamental que identifiques cuáles son tus alternativas si no se genera un acuerdo, o cuál sería la alternativa que puedes aceptar sin perder
7. Acuerdos
Es el resultado del proceso de negociación. Siempre debes buscar acuerdos gana – gana.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¿Por qué es importante la negociación para un emprendedor?

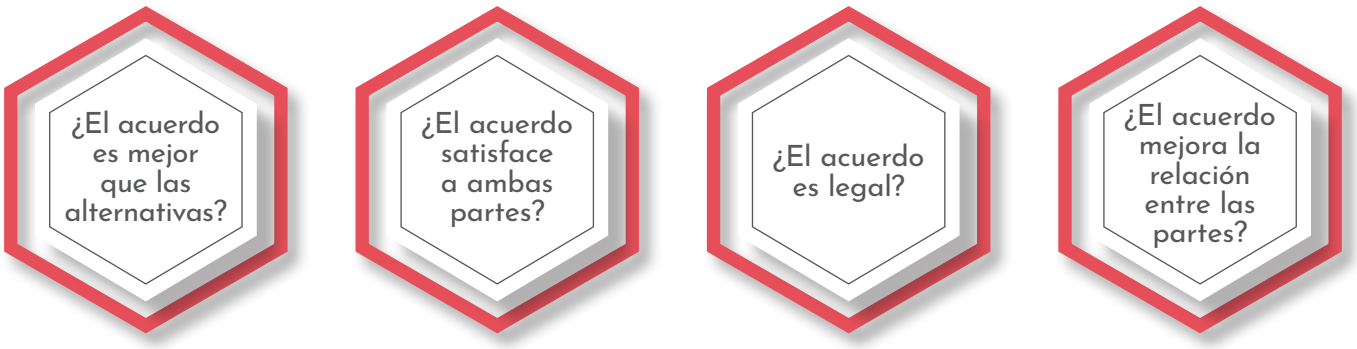
Fuente: Universidad de Kansas (s.f.).

Muchas de nuestras acciones están motivadas por la ambición en mayor o menor medida: queremos obtener los mejores resultados para nosotros. Cada vez que negociamos un trato pensamos en nuestros beneficios personales. Pero para convertirte en un negociador verdaderamente exitoso, necesitas aprender a entender las necesidades de tu crontraparte, pues si solo te preocupas por ti mismo y por tus intereses, habrás perdido el trato antes de siquiera empezar a negociarlo.

Las negociaciones entrañan un delicado balance entre dar y recibir. Cualquier emprendedor que quiera tener un negocio exitoso tiene que aprender a conseguir este balance. Lleva tiempo, práctica y paciencia lograr una estrategia ganadora. Y, sin embargo, cada negociación es única y requiere de un acercamiento distinto, por lo que no hay una perspectiva que funcione todo el tiempo.

¿Cómo saber si has llegado a un buen acuerdo?

Si deseas saber si el acuerdo al que llegaste es la mejor opción para el objetivo que te habias planteado durante la negociación, hazte las siguientes preguntas:



¡Recuerda!

“Las grandes cosas en los negocios nunca son realizadas por una persona. Son hechas por un equipo de personas”. Steve Jobs.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Tips para la negociación

• Sé blando con las personas y duro con los problemas.
• Separa las personas del problema.
• Pónte en los zapatos del otro.
• Recuerda que cada parte piensa diferente.
• A veces, las emociones pueden ser más importantes que las palabras, debes estar atento al lenguaje corporal.
• Enfocate en los interés.
• La mayoría de las personas pelean más por la causa que por el propósito u objetivo.
• Escuha sin contradecir o interrumpir la postura de la otra persona.
• Recooce sus sentimientos o el criterio que tiene así sea diferente al tuyo.

Hora de **accionar**



Test de negociación

Vamos a hacer un test para conocer tu estilo de negociación. Este test fue desarrollado con base en los estudios de Thomas Kilmann de los cinco estilos de neogiciación.

Lee las siguientes afirmaciones y marca con un circulo o una X la que más te representa:

1. a) A veces dejo al otro hacerse responsable de resolver el problema.
   b) Más que negociar sobre puntos en desacuerdo, intento enfatizar aquellas cosas en las que sí coincidimos.

2. a) Trato de encontrar soluciones en las que ambos cedemos algo en beneficio mutuo.
   b) Intento lidiar simultáneamente con todas mis preocupaciones y las de la otra persona.

3. a) Soy normalmente tenaz en intentar lograr mis objetivos.
   b) Podría aplacar los sentimientos de la otra persona para conservar la relación.

4. a) Trato de encontrar soluciones en las que ambos cedemos algo en beneficio mutuo.
   b) A veces sacrifico mis intereses por los de la otra persona.
5. a) Generalmente busco la ayuda del otro para encontrar una solución.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

b) Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.

6. a) Trato de evitar crearme desagrados.
b) Trato que mi posición sea la ganadora.

7. a) Trato de posponer el asunto hasta que he tenido tiempo para pensarlo.
b) Con frecuencia cedo en algunos puntos a cambio de otros.

8. a) Soy usualmente tenaz en intentar lograr mis objetivos.
b) Intento exponer abiertamente todas las preocupaciones y controversias.

9. a) Siento que los desacuerdos no siempre merecen preocupación.
b) Hago algunos esfuerzos para salirme con la mía.

10. a) Soy tenaz en intentar lograr mis objetivos.
b) Trato de encontrar soluciones en las que ambos cedemos en beneficio mutuo.

11. a) Intento exponer abiertamente todos los asuntos y controversias de inmediato.
b) Podría considerar los sentimientos de la otra persona para preservar la relación.

12. a) A veces evito tomar posiciones que pueden crear controversias.
b) Dejo que la otra persona obtenga algo de su posición si es que ella me deja obtener algo de la mía.

13. a) Propongo una solución intermedia.
b) Presiono para hacer entender mis puntos de vista.

14. a) Al enfrentar una negociación, considero los intereses de la otra persona.
b) Siempre me inclino por una discusión directa del problema.

15. a) Trato de no herir los sentimientos del otro.
b) Comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Según corresponda tu respuesta (A o B), traslada tus respuestas a la siguiente tabla. Al final, haz la sumatoria de las marcas en cada columna e identifica el mayor puntaje:

No.	Lobo	Conejo	Buho	Oveja	Avestruz
1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14		B			A
15		B			A
Total					

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¿Cúal es el animal con puntuación más alta? El animal seleccionado nos ayudará a definir cúal es tu estilo negociador:

1. Lobo (Competitivo): Es un perfil muy asertivo y poco cooperativo. Son personas orientadas hacia el poder, el cual busca satisfacer sus propios intereses. Buscan defender sus derechos y posturas. Se enfocan en los resultados y las metas en donde es importante generar cierto control.

2. Conejo (Colaborativo): estilo tanto asertivo como cooperativo. Son personas que buscan trabajar conjuntamente con la otra parte para encontrar una solución para ambos. Antes de confrontar buscan explorar las posiciones y los compromisos así como generar alternativas favorables para todos. Están orientados a las personas y a generar entusiasmo promoviendo la creatividad en la generación de soluciones.

3. Búho (Equitativo): es un perfil intermedio de asertivo y cooperativo. Son personas que buscan generar soluciones oportunas y aceptables que satisfagan parcialmente a las partes. Tienden a ceder siendo menos competitivos sin ser complacientes. No son evasivos, confrontan de forma directa las asuntos. Se basan en datos o hechos puntuales que les permitan determinar qué es lo justo.

4. Oveja (Adaptativo): es un perfil que tiende a ser muy cooperativo y poco asertivo. Son personas que dejan de lado sus propios intereses para satisfacer a los demás. Pueden ser generosos o altruistas, hasta el punto del autosacrificio, restando fuerza a su opinión personal para complacer a otros. Están orientados al equipo y al servicio. Para estas personas es más importante la relación que el objetivo.

5. Avestruz (Evasivo): es un perfil que no es ni asertivo ni cooperativo. Son personas que no buscan inicialmente sus intereses ni los de la otra persona, no se dirigen al conflicto. Prefieren aplazar, eludir o apartarse de situaciones amenazantes. Buscan no actuar, ni lidiar con el conflicto. Son conservadores y evasivos.

Fuente: Pastor, 2014

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Conclusión primera parte

> **¡Recuerda!**
> El 1% lo ponemos nosotros, ya que preparamos unas herramientas que pueden ayudarte a generar el impacto que deseas en tu entorno a través de tu idea, pero el 99% de la acción tiene que ver con tu responsabilidad motivación y propósito personal.

Acabas de terminar tu recorrido por la Villa del Diseño y con eso, estás a un paso de terminar tu travesía por el Camino al Logro. En este viaje, has recogido las herramientas necesarias para desarrollar tu Comportamiento Emprendedor:

- Descubriste tus CEP (Características Emprendedoras Personales).
- Reconociste tu visión y te planteaste unos objetivos, a partir de tus sueños.
- Realizaste un análisis de tu interior y de tu entorno, en busca de fortalezas y debilidades.
- Generaste alternativas y tomaste una decisión sobre el mejor camino para conseguir tus objetivos.
- Por último, estableciste un curso de acción a través de una estrategia, poniendo a prueba tu capacidad creativa y tus habilidades para hacer acuerdos con las personas que tienen los recursos que necesitas para lograr tus sueños.

¿Has notado que aún nos falta hablar de uno de los ingredientes de la Fórmula del Logro, las Competencias Emprendedoras? Bueno, lo que mencionamos arriba son las actividades que has realizado en cada una de las villas del Camino al Logro que has visitado hasta ahora. Esas actividades no son otra cosa que las Competencias Emprendedoras, las cuales has venido desarrollando con mucho empeño.

Pero aún te queda una parada, que es quizá la más importante y la más desafiante del Camino al Logro: la Villa de la Acción. Has hecho un enorme esfuerzo para llegar hasta aquí, sin embargo, si no conviertes tu estrategia en una realidad a través de la acción es posible que no hagas tu proyecto realidad y pierdas el trabajo que has invertido en este recorrido.

Sabemos que el salto a la acción implica un reto enorme, que demanda una gran responsabilidad, pues depende un 99% de ti. Pero hasta este punto te has demostrado a ti mismo de qué eres capaz, y has descubierto todas las fortalezas y herramientas que tienes en tus manos para convertir tu sueño en una realidad. ¡Así que no pierdas la oportunidad de completar tu Camino al Logro! ¡Ánimo, emprendedor!

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Bibliografía

UNIDAD 7

Emprendimiento y negociación

Patel, D. (29 de mayo de 2018). 8 técnicas de negociación que dominan los emprendedores exitosos. Entrepreneur. Recuperado de: https://www.entrepreneur.com/article/314135

Sánchez Pérez, J. A. (2013). Instrumentos y casos prácticos de negociación. Recuperado de: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf

Universidad Manuela Beltrán. (s.f.). Módulo 1: La negociación. Obtenido de http://virtualnet2.umb.edu.co/cursos/TLPC003018/mod1/anexos/modulo2.pdf

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

SEGUNDA PARTE



VILLA DE LA ACCIÓN

Unidad 1

DESCUBRE TU IDEA



EMPRENDEDORES
SENA



Marlon Ramírez
Creador de Majestic Music

Pereira, Risaralda

+57 323 458 41 39

Majestic Music es una empresa de servicios recreativos y pedagógicos musicales apoyada por el Fondo Emprender que busca despertar en niños y adultos el amor por la música.

Unidad 1

DESCUBRE TU IDEA

¿Por qué quieres emprender?

Ya hemos dicho que el emprendimiento es la actitud que nos permite comenzar nuevos proyectos, que contienen un alto valor agregado y que implican una enorme porción de riesgo. Pero, ¿cuáles son nuestras motivaciones para emprender? ¿Qué nos motiva a tomar esos riesgos y cumplir con esa meta final que nos hemos trazado?

Conocer los motivos por los cuáles deseas emprender te permitirá avanzar con tu idea o modelo de negocio, a pesar de las dificultades. En tu recorrido por el camino emprendedor, es posible que te encuentres con críticas, juicios de valor y escepticismo (personas que dirán que tu idea de negocio no funciona) … Por eso, es importante que tengas plena confianza en tus talentos, potencialidades y motivos para emprender, ya que serán tu fuerza y motor para seguir adelante.

Pero antes de explorar tus motivos para emprender, es importante que respondas a la siguiente pregunta: ¿cuál es tu propósito o visión en la vida?

Ten en cuenta que el propósito de vida nace del deseo que refleja y visualiza el futuro y el papel que desarrollo en él.

¿No es una pregunta fácil de responder? Ok, ¡lo sabemos! Entonces, intentemos descubrirlo paso a paso:

De una manera realista, describe: ¿Cómo te ves en 5 años? ¿Qué te gustaría ser y hacer?

_____

_____

_____

_____

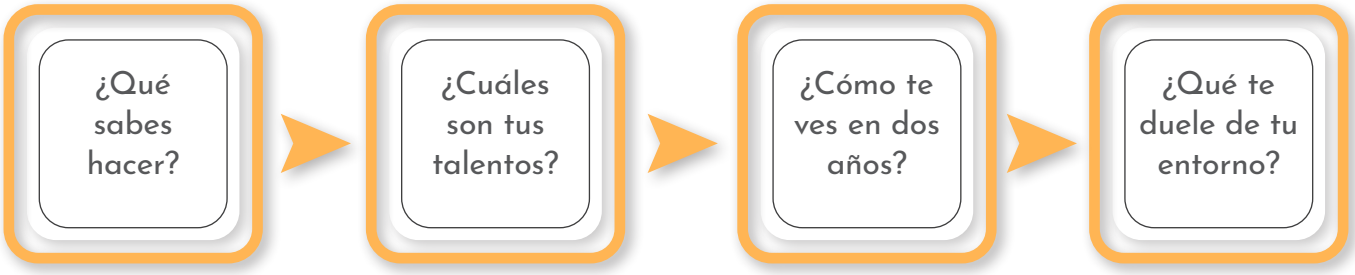
_____

¡Recuerda!

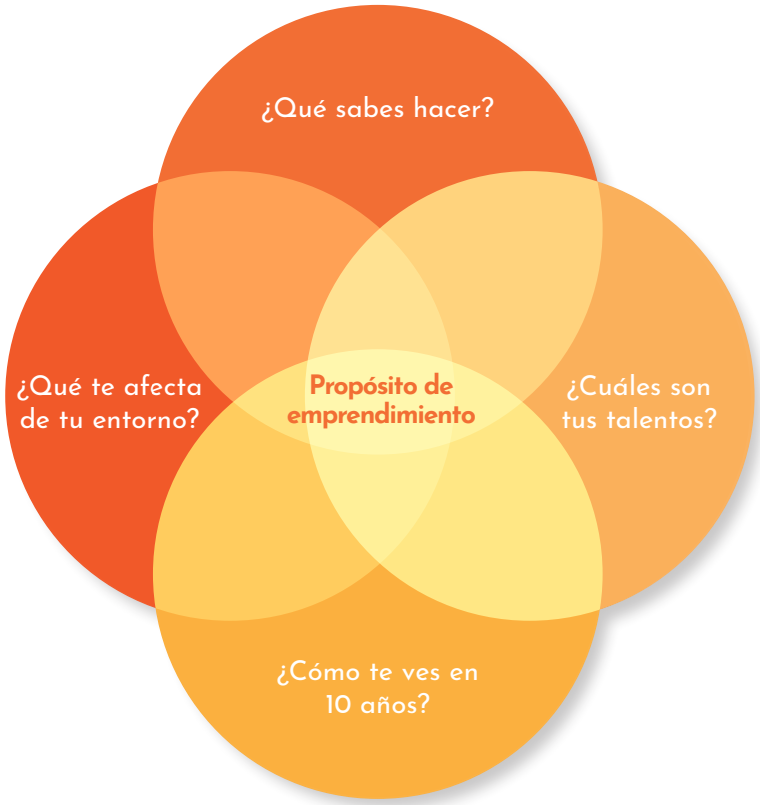
“Pasión y propósito van de la mano. Cuando descubras tu propósito, te darás cuenta que normalmente es algo que te apasiona tremendamente”. Steve Pavlina.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¿Todavía sigue siendo difícil? Bueno, intenta responder las siguientes preguntas:



Ubica las respuestas a las preguntas en una gráfica similar a esta y encuentra tu propósito:



Una vez hayas encontrado tu propósito, será más sencillo identificar las motivaciones que tienes para emprender. En los siguientes renglones, escribe tus motivaciones para emprender:

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¡Recuerda!

Conocer tu propósito te permite alinear tus pasiones, gustos y talentos para responder a una necesidad presente, pero puede que de él no te resulte en primera medida, la idea de negocio...

Una idea puede surgir de...

- Un propósito
- Una potencialidad tuya o del entorno
- Un problema, necesidad u oportunidad.

...o la suma de todos

Ya trabajamos en tu propósito que puede ser una de las formas como surgen las ideas. Ahora vamos a mirar otras fuentes de generación de ideas que pueden ser útiles.

Existen muchos lugares de donde pueden surgir ideas de negocio. Existen dos guías básicas para generar ideas de negocio: la primera es la capacidad para crearlas; la segunda consiste en reevaluar ideas ya propuestas (Entrepreneur en Español, 2018).

• **Formación académica:** Es natural que una persona que ha realizado estudios determinados en una especialidad quiera ejercer su profesión. El caso de Arthrofood, en donde una microbiologa y un biologo aprovecharon los conocimientos de su formación académica para generar un emprendimiento social basado en un alimento altamente nutritivo: la harino de grillo, y de esta manera, crearon granjas de producción de insectos en poblaciones vulnerables de colombia y ayudan a otros en su desarrollo economico.

• **Gustos o intereses personales:** Hay personas que convierten sus pasiones en negocios, pues es una manera de disfrutar su trabajo y obtener un beneficio. Las personas que hacen lo que aman generalmente son excepcionales en lo que se proponen.

• **Habilidades y destrezas:** cuando las personas cuentan con habilidades sobresalien-

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



El conocimiento y la información de un determinado sector, así como contar con habilidades técnicas y operativas basadas en la experiencia, puede ayudar a definir oportunidades de negocios

tes que pueden estar al servicio de otros y convertirse en una idea de negocio. Un caso interesante es el de Colectivo Play, una pareja que ha desarrollado su negocio a partir de sus habilidades de actuación para empoderar a otras personas a través de herramientas de crecimiento personal.

• **Experiencia profesional y laboral:** El conocimiento y la información de un determinado sector, así como contar con habilidades técnicas y operativas basadas en la experiencia, puede ayudar a definir oportunidades de negocios. El cocinero que ha trabajado durante años en un restaurante, abre el suyo propio; la estilista que ha trabajado en varias peluquerías, decide poner su salón de belleza, etc.

• **Cambios sociales del entorno:** En nuestra sociedad donde los requerimientos y necesidades de la población son un cambio constante, la generación de ideas innovadoras permite la supervivencia y el origen de nuevas organizaciones. Por ejemplo, ante la incorporación de la mujer al mercado laboral, se han desarrollado empresas que cuidan niños; asimismo al encontrarse tanto el padre y madre de familia trabajando, se han implementado casas al cuidado de las personas de tercera edad.

• **Recursos en el entorno:** aprovechar los recursos con los que cuenta un territorio, es una gran oportunidad para generar ideas, el clima, la producción de ciertos productos o incluso aspectos culturales que marcan un

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

diferenciador pueden ser útiles al momento de generar una idea de negocio.

• **Diversidad de formas de entretenimiento:** La demanda de actividades de ocio, culturales y artísticas de buena calidad, ha generado una variedad de negocios, enfocándose en un segmento específico. Por ejemplo, empresas dedicadas a la enseñanza de técnicas de navegación, agencias y centros de turismo rural, hospedajes en casas rurales, talleres de artesanía, salas de exposiciones de arte, shows a fiestas infantiles, etc.

• **Desarrollo de nuevas tecnologías:** Internet ha estimulado a la creación de diversas formas de hacer negocio. Empresas que emplean la red como medio de trabajo, el comercio electrónico, los mercados virtuales, publicidad online, etc.

• **Especialización mediante la tercerización:** En la actualidad, las empresas deciden enfocarse en lo que mejor saben hacer, por lo que ofrecen servicios especializados a otras para cubrir áreas específicas. Empresas de producción de bienes finales (alimentos, vestimenta, etc.), negocios que brindan seguridad, limpieza, logística, informática, etc.

• **Publicaciones especializadas:** Puedes utilizar revistas, publicaciones especializadas, secciones de negocios en los periódicos y sobre todo Internet para encontrar ideas de negocios.

Ahora después de conocer todas las potencialidades que tenemos para crear una idea de negocio ¿qué tal si haces una exploración de tu entorno?

Piensa en lo que te gustaría hacer si te convirtieras en emprendedor/a, echa mano de todas aquellas cosas que has aprendido y también de todo lo que te gusta. Simplemente imagina varias cosas que podrías hacer, teniendo en cuenta lo que te gusta, lo que sabes y también las necesidades y posibilidades que ves en tu entorno.

> "No te preguntes qué necesita el mundo; pregúntate qué te hace sentir vivo. Y sal y hazlo. Porque el mundo necesita gente que esté viva".
>
> **Howard Thurman**

Puedes hacer el ejercicio en solitario, con un amigo/a, o con alguien de tu familia. ¡Ten presente que compartir conocimientos te puede ayudar a perfeccionar tus ideas! Si lo consideras necesario, toma fotos, realiza entrevistas a tus vecinos/as.

Puedes apoyarte en las siguientes preguntas para realizar tu exploración:

• ¿Cuáles son las necesidades o vacíos que has visto en tu barrio o vereda?

• ¿Qué te gustaría que existiera en tu barrio o vereda y que pudiera ser aprovechado?

• ¿Qué recursos de tu barrio o vereda pueden optimizarse y mejorar las condiciones actuales de la comunidad?

• ¿A qué se dedican las personas de tu comunidad? ¿Qué producen? Eso que producen, ¿se puede complementar o mejorar?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



Piensa en lo que te gustaría hacer si te convirtieras en emprendedor/a, echa mano de todas aquellas cosas que has aprendido y también de todo lo que te gusta.

Escribe los retos que encontraste en tu exploración, tal como está en los ejemplos:

Falta de agua

Falta de comunicación entre barrios

Identificación del reto

Ahora que has encontrado tu propósito de emprendimiento, has analizado tu entorno y has identificado los retos que encontraste en tu exploración, vamos a definir cual reto de tu entorno te llama más la atención. Describe el reto, necesidad o problemática que más te llama la atención de tu entorno y el cual te gustaría trabajar:

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Empatía

Ahora que has encontrado el reto que deseas trabajar de tu entorno, te invitamos a dibujar a tu usuario. Al momento de generar una idea de negocio, la empatía juega un papel muy importante porque te permite ser más realista en lo que tu consumidor espera y ofrecerle algo que se ajuste realmente a sus necesidades o deseos. ¡Así que manos a la obra! ¡Descubramos quien es esa persona que se beneficiará con tu reto! dibuja o recorta a la persona que consideras va ser tu cliente

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Instrucciones

1. ¿Cuál es su nombre?

_____

2. ¿Qué edad tiene?

_____

3. ¿Qué dicho o frase lo representa?

_____

4. ¿Cuál es su nivel educativo?

_____

5. ¿Qué le interesa y le gusta?

_____

6. ¿Qué hace para ganarse la vida? ¿Trabaja?

_____

7. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

_____

8. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informarse?

_____

9. ¿Cómo está conformada su familia? ¿Tiene hijos? ¿Es casado o soltero?

_____

10. ¿Dónde vive?

_____

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Ideación

La ideación es una fase fundamental al momento de construir una idea de negocio innovadora, este proceso permite estimular la creatividad y propuestas de solución a problemas de manera holística teniendo en cuenta diferentes variables del entorno.

Es importante aclarar que, si ya tienes definida una idea de negocio para solucionar un problema o necesidad, la fase de ideación puede ser útil para completar tu idea y darle atributos adicionales que no habías tenido en cuenta.

¡Ya que conocemos a nuestro personaje en el que vamos a centrar nuestro trabajo, llego el momento de generar ideas! Existen diferentes herramientas que te pueden servir en esta etapa. A continuación, te presentamos algunas:

Primera herramienta

En este tipo de ejercicios el tiempo juega un papel fundamental en la manera de mantener activo tu cerebro para aumentar la creatividad y la generación de ideas. ¡Toma un cronómetro y comencemos!

Durante cinco minutos vas a escribir todas las funcionalidades alternativas que pueda tener un tenedor que no sea el uso para el que fue creado: comer.

Practica este ejercicio con otro objeto que este a tu vista, recuerda que las ideas que se generan deben ser alternativas de uso diferentes para las que el elemento fue creado.

Comparte el ejercicio con un amigo o un familiar y trabaja en equipo: ¿Cuántas ideas generaron? ¿Hubo diferencias al hacer el ejercicio en grupo?

¡Recuerda!

“La imaginación es el principio de la creación. Imaginas lo que deseas, persigues lo que imaginas y finalmente, creas lo que persigues”.
George Bernard Shaw

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Segunda herramienta

La lluvia de ideas, es otra herramienta de gran ayuda pues te permite salirte de tu zona de confort y buscar soluciones diferentes a los retos planteados. A partir del reto que identificamos anteriormente. ¿Qué ideas o propuestas se te ocurren que podrías trabajar para solucionar el reto que planteaste?

¡Recuerda que no hay ideas malas y que la creatividad puede ser un elemento fundamental para que tu idea sea un éxito!

Volvamos a jugar con el tiempo: toma tu cronómetro y cuentas con 10 minutos para generar la mayor cantidad de ideas.

Tercera herramienta

Hagamos un esfuerzo más por descubrir mayor cantidad de ideas: vamos a buscar una idea que comience por cada vocal, durante 3 minutos:

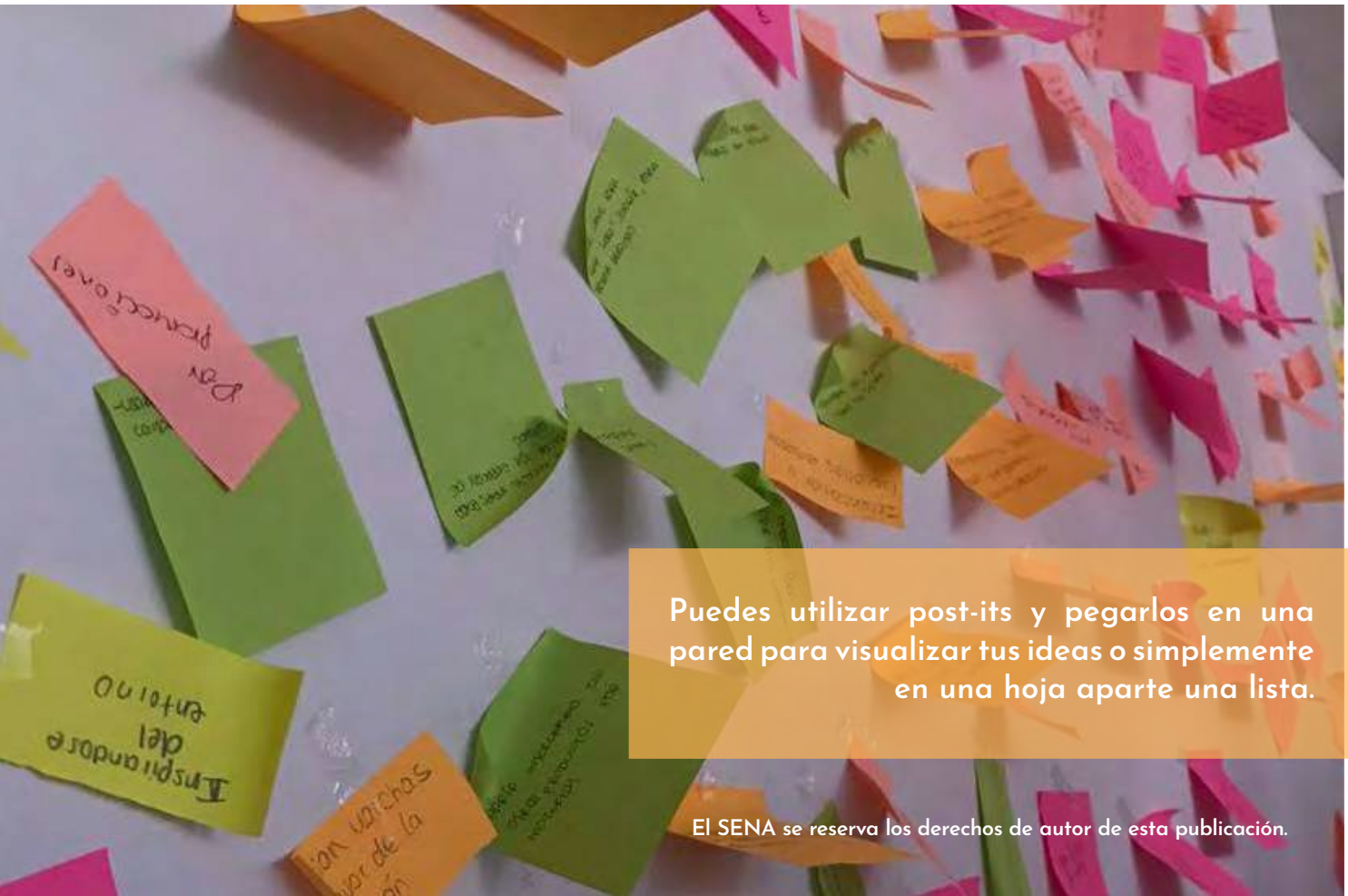
A _____

E _____

I _____

O _____

U _____



Puedes utilizar post-its y pegarlos en una pared para visualizar tus ideas o simplemente en una hoja aparte una lista.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¡Esperamos que a través de estos ejercicios hayas encontrado gran variedad de ideas, entre más ideas mejor porque se pueden completar! Supongo que te preguntarás, cómo harás para elegir la que más se ajusta a lo que estás buscando.

El siguiente paso en esta fase de ideación es categorizar las ideas de acuerdo a la afinidad entre ellas. Luego, es necesario hacer un análisis para identificar que tanto potencial tienen tus ideas, así que aplícales estas 5 preguntas. Si la respuesta es no para alguna de ellas, debes descartarla.

1. ¿Existe un mercado para este producto?
2. ¿Hay una demanda insatisfecha?
3. ¿Quieren realizar un proyecto?
4. ¿Es posible producir el producto en el país/región/departamento/comunidad?
5. ¿Este proyecto generaría ganancias?

Después de haber realizado el análisis, selecciona las 3 o 5 que más te gustan y que cumplen con las preguntas anteriormente mencionadas y evalúa cada idea con las preguntas que se presentan en el Formato de evaluación de ideas de negocio.

Formato de evaluación de ideas de negocio

En esta tabla vas a encontrar la idea de negocio vista desde tres perspectivas que son los principales criterios principales que deberíamos tener en cuenta para evaluar una idea:

• Perspectiva persona: Esta parte tiene como objetivo que hagas un ejercicio de autoevaluación consciente y analices si te identificas con la idea de manera personal. La raíz de éxito está en lo que cada uno podemos aportar para lograr la realización de una idea o proyecto.

• Perspectiva mercado: en la segunda sección evaluamos las variables externas que influyen directamente en el desarrollo de la idea, como el potencial de mercado, la competencia y los elementos innovadores de la misma. Puede que una idea sea muy interesante para nosotros porque se alinea con nuestras habilidades o gustos, pero en el mercado no es necesariamente atractiva, por lo que es necesario poner ambos aspectos en la balanza.

• Perspectiva recursos: en esta ecuación de evaluación debemos incluir los recursos necesarios para llevar a cabo esta idea. Ahora que identificamos que existe un mercado y que cuento con las habilidades y la afinidad necesaria para hacer la realidad la idea, debemos adicionar un análisis de los recursos económicos, humanos y tecnológicos. Cuando ya tengas lista la tabla, la idea que tenga el mayor puntaje será la idea que finalmente cumple con los criterios de evaluación para elegida como tu idea de negocio!

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Formato de evaluación de ideas de negocio																	
No.	Idea de negocio	Perspectiva de persona					Perspectiva de mercado					Perspectiva recursos					
1	Criterios de evaluación: 5-Totalmente 4-En un alto porcentaje 3-En un porcentaje aceptable 4-Muy poco 5-Nada	Me gusta la idea	Tengo talento para ejecutar la idea	Conozco sobre el tema	Tengo experiencia	Tengo una red de contactos	Hay mercado potencial	La idea atiende necesidades insatisfechas	Conozco la competencia	Sé cómo vender el producto	La idea es innovadora	Puedo conformar un equipo	Cuento con la tecnología necesaria	Puedo conseguir materias primas	Cuento con los recursos económicos	Este negocio puede ser rentable	T O T A L *
2																	
3																	
4																	
5																	
	Ejemplos																
	Servicio de correo para tiendas y pequeños negocios	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3,93
	Producción y venta de bocadillo dietético	3	3	2	2	4	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	3,33
*Para obtener el total, se suman todos los puntajes de la idea y se dividen por 15 (total de factores que califican).																	

Fuente: Programa Nacional de Emprendimiento: “Región Empresaria” – Cámara de Comercio de Bogotá (2011).

Cuéntanos: ¿Cuál fue la idea que seleccionaste? ¿Te sientes satisfecho con la selección final? ¿El ejercicio de evaluación te permitió despejar tus dudas?

Plasma tu idea

¡Te cuento que has llegado a un punto fundamental al que muchos emprendedores les cuesta llegar, has definido tu idea de negocio! Llegó la hora de comenzar a construir lo que llamamos el prototipo, desde la base de qué es importante fallar rápido y aprender rápido, invitamos a las personas a hacer un prototipo de su idea de negocio.

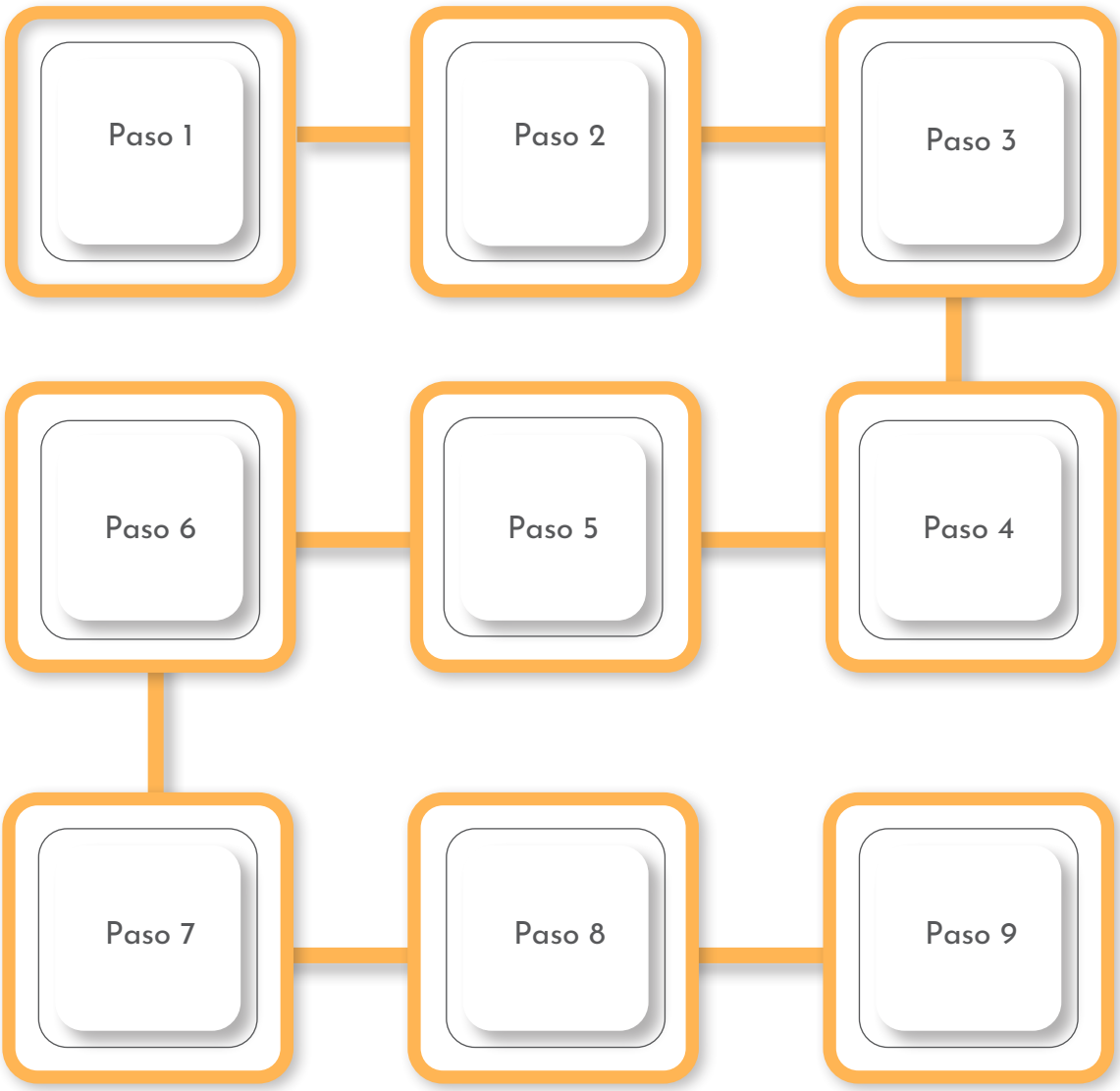
Los prototipos son una manera sencilla y económica de conectar con tu usuario y permitirles que conozcan tu idea de negocio. Estás en un espacio seguro en el que cualquier falla puede ser corregida y presentar mejoras. Así que vamos a crear con las manos y poner toda tu creatividad en marcha.

En primer lugar, ponle nombre a tu negocio:

Ahora, crea un slogan y un logo:

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Después de definir la identidad de tu idea de negocio, vamos a seguir con el siguiente paso:. Hay diferentes formas de prototipar, trabaja con la que más se ajuste a tu idea:



Identifica que puntos principales que consideras que otros deberían conocer para saber de que se trata tu idea. Te damos unas preguntas de guía para tu ruta:

1. Identifica ¿Qué características de tu idea de negocio quieres poner a prueba con el prototipo? (Características físicas, experienciales, funcionales, etc.)
2. ¿Quieres definir tu proceso, construir tu producto, si realmente tu reto es una necesidad o problema, o saber si existe mercado?
3. ¿El proceso es importante para dar a conocer tu idea de negocio, o son más importantes los beneficios que ofrece?
4. ¿Qué te gustaría que tu cliente conociera de tu idea de negocio?
5. ¿Qué quisieras que evaluará un experto si le mostrarás tu idea de negocio?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Storytelling

En forma de historieta dibuja todo tu proceso incluyendo tu producto o servicio y tu cliente (el que hizo durante la "empatía") como si estuviera consumiendo o disfrutando de tu propuesta.

Te damos unos tips de cómo construir tu historieta:

Si tu solución es un producto…	Si tu solución es un servicio…
Explica de donde surgió la idea del producto o la necesidad que identificaste.	- Explica cómo surgió la idea de ofrecer dicho servicio, la necesidad que estás satisfaciendo.
Dibuja el producto con todas las características.	Dibuja el proceso que debe seguir tu cliente para disfrutar del servicio.
Menciona su utilidad y los beneficios de comprarlo.	Menciona los beneficios de tu servicio.
Describe como tu cliente puede accede al producto.	Describe de qué forma tu cliente obtendrá su servicio.

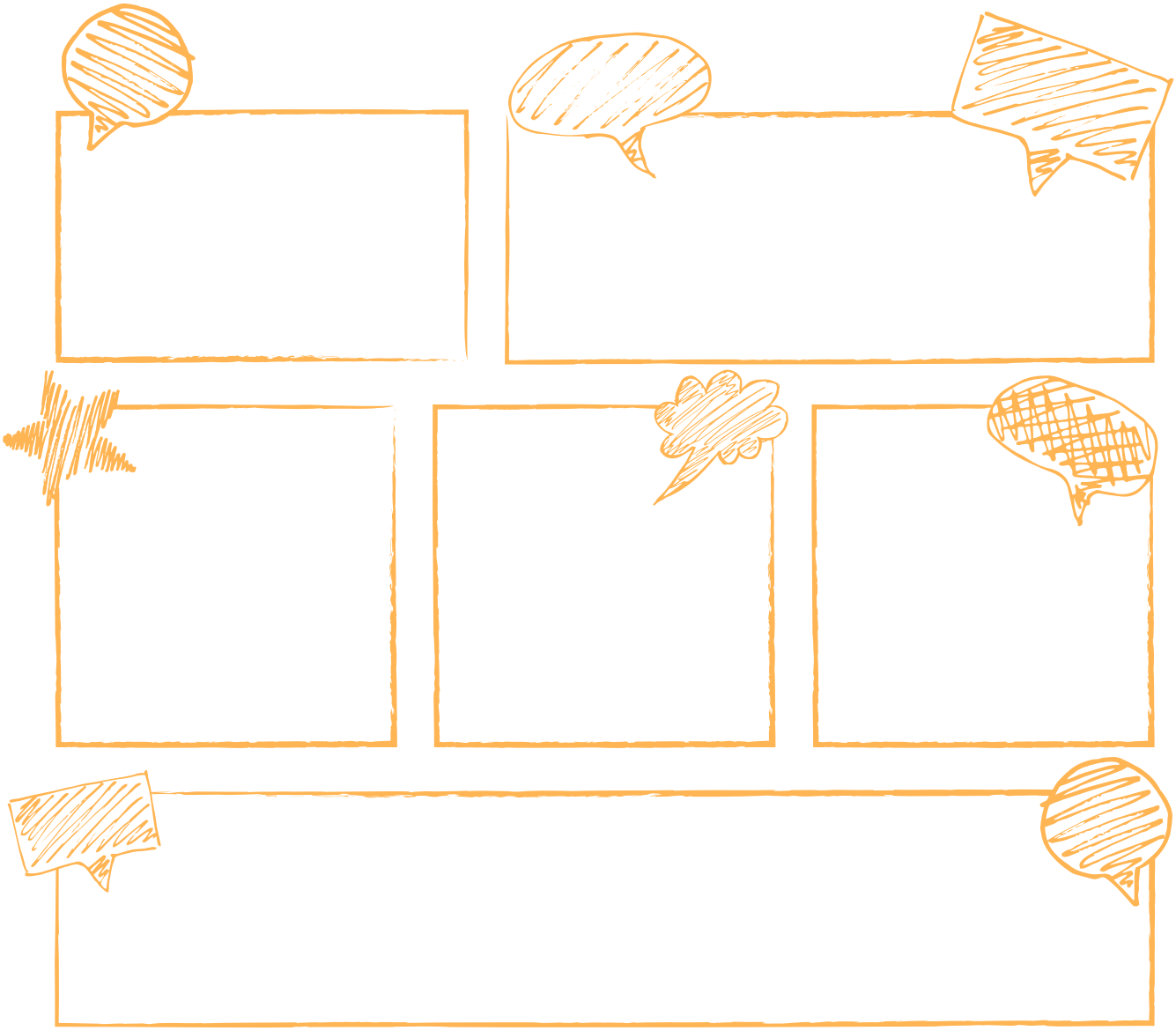
Si cuentas con diferentes materiales en casa, puedes construir tu prototipo como una maqueta o el producto como tal; tu creatividad no tiene límites. Todas las herramientas son bienvenidas en este ejercicio, lo más importante es que puedas construir con claridad tu idea de negocio.

¡Recuerda!

"Los buenos líderes empresariales crean una visión, articulan esa visión, se adueñan apasionadamente de esa visión y la conducen implacablemente hasta completarla". Jack Welch.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Ponle un título a tu historieta



El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Validemos tu prototipo

La validación del prototipo tiene como objetivo generar empatía de manera directa con el usuario y descubrir si realmente cumple con sus necesidades, adicionalmente, permite que recibamos feedback del cliente para comparar si las alegrías y frustraciones que habíamos identificado con respecto al reto se ven satisfechas con el producto o servicio que ofrecemos, o cómo podemos hacer mejoras para aumentar su satisfacción.

Para validar tu prototipo, se sugiere que lo presentes ante tres clientes potenciales y un experto técnico. A continuación, encontrarás unas preguntas que orientarán tus entrevistas y te ayudarán a mejorar ese producto o servicio que has creado.

Pero antes algunos tips para no olvidar:

1. Es importante que tengas en cuenta cuál es tu objetivo al realizar las entrevistas: el cual no es vender.
2. Debes tener apertura a las críticas pues son las que te permiten realizar mejoras.
3. Haz preguntas abiertas que te permitan indagar a profundidad.
4. Si la respuesta es sí o no, pregunta por qué.
5. Analiza los comportamientos del experto o de tus clientes, que les genera emoción o incomodidad sobre el problema planteado.
6. Recuerda que es una conversación, tomate tu tiempo para explicar tu idea y de dónde surgió, apóyate del prototipo que creaste.
7. No respondas las críticas con justificaciones; estas servirán para avanzar.

Experto técnico

¿Qué requerimientos de calidad debe tener el producto o servicio?

¿Cuáles son las principales características de funcionalidad de este producto o servicio?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¿Por qué es importante suplir la necesidad o problema planteado?

¿Qué mejoras le haría al prototipo para que cumpliera con el objetivo que se ha planteado?

Comentarios o recomendaciones adicionales

Clientes potenciales

¿Considera que el producto o servicio ofrecido suple su problema o necesidad?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¿Cómo satisface actualmente la necesidad presentada?

¿Qué le gustaría cambiar o modificar del producto o servicio que utiliza actualmente?

¿Qué es lo que más le agrada del producto o servicio ofrecido? ¿Qué no lo convence

Comentarios o recomendaciones adicionales:

Recuerda que “fracasar rápido es aprender rápido”; en la vida real los errores pueden tener un alto costo. Cuando estás prototipando, puedes equivocarte y reinventarte. Agradece a tus entrevistados por sus comentarios y críticas, y construye sobre esa información

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

VILLA DE LA ACCIÓN

Unidad 2

MODELA TU IDEA DE NEGOCIO



EMPRENDEDORES SENA



Elizabeth López
Gerente de La Llanada

Caldono, Cauca

+57 300 743 33 35

La Llanada es una microempresa indígena apoyada por el Fondo Emprender dedicada a la fabricación de cerveza artesanal a partir de cereales, frutos silvestres, y plantas autóctonas.

Unidad 2

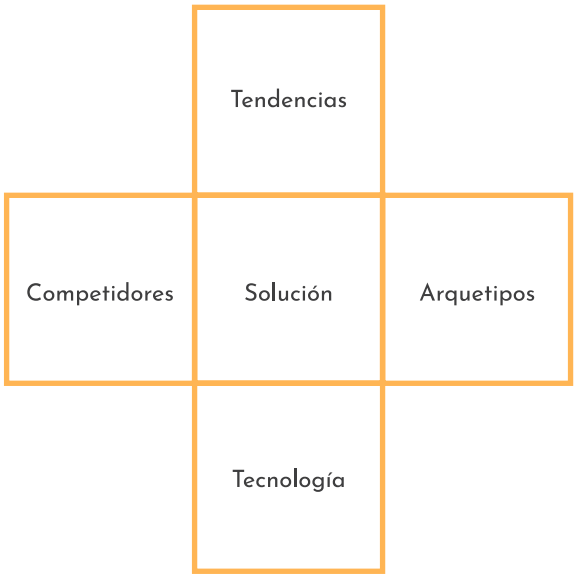
MODELA TU IDEA DE NEGOCIO

Analiza tu entorno y descubre

Te damos la bienvenida a una nueva etapa en este gran proceso de emprender. Después de realizar un ejercicio de ideación y prototipado, y conocer de primera mano la opinión de tus clientes y los expertos en el tema a través del testeo, es hora de encontrar la propuesta de valor de tu idea de negocio para transformarla, finalmente, en un modelo de negocio. La idea es la primera etapa del proceso. Pero es complicado hacer realidad una idea si no la aterrizas sobre los principales factores que influyen en la creación de un negocio. Así que aventúrate a entrar en este camino de descubrimiento.

Análisis de la caja





El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Una herramienta sencilla que puede ayudarte en el propósito de identificar la propuesta de valor de tu idea de negocio es el análisis de la caja, la cual te permite estudiar diferentes factores del entorno que pueden influir en su desarrollo.

Tendencias: En este campo, debes analizar si tu idea está alineada o responde a las tendencias actuales del mercado, por ejemplo: consumo consciente, cuidado personal, eco ambiental, no plástico, entre otras.

Competencia: Aquí debes identificar quienes son tus competidores, para luego analizar cuáles son sus fortalezas y sus debilidades, en qué elementos te puedes diferenciar de ellos y/o qué puedes hacer mejor.

Tecnología: En este ítem debes analizar qué elementos tecnológicos vas a incorporar en la implementación de tu idea.

Arquetipos: Para trabajar este campo, es necesario que conozcas quiénes son tus clientes potenciales, cuáles son sus retos, metas, valores, gustos, de dónde obtienen la información, entre otros aspectos.

El análisis de los factores anteriores te ayudará a fortalecer la solución que ofreces con tu idea de negocio, llevándote a plantear objetivamente tu propuesta de valor.

Lienzo de propuesta de valor:

Otra herramienta que puede ayudarte a descubrir la propuesta de valor de tu idea de negocio es el lienzo de propuesta de valor, desarrollada por Alexander Osterwalder en 2014. El lienzo te permite complementar la validación del prototipo corroborando con el cliente los diferentes aspectos que están relacionados con sus intereses y comportamiento como consumidor.



El Análisis de la Caja es una herramienta valiosa que te permite estudiar diferentes factores del entorno que pueden influir en el desarrollo de tu propuesta de valor.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Lienzo de propuesta de valor

Otra herramienta que puede ayudarte a descubrir la propuesta de valor de tu idea de negocio es el lienzo de propuesta de valor, desarrollada por Alexander Osterwalder en 2014. El lienzo te permite complementar la validación del prototipo corroborando con el cliente los diferentes aspectos que están relacionados con sus intereses y comportamiento como consumidor.

Está compuesto por tres partes:

• El perfil del cliente: En el que se describen las características de las personas que queremos atender. Esta parte se divide a su vez en tres partes:

1. Trabajos del cliente: lo que tu cliente intenta resolver en su vida profesional o personal.
2. Alegrías: son los beneficios o resultados concretos que desea tu usuario obtener.
3. Frustraciones: son los obstáculos a los que se ven expuestos tus clientes al momento de realizar los trabajos relacionados.

• Mapa de valor: es el espacio en el que debes especificar cómo pretendes crear valor para tu usuario o consumidor. El cual está compuesto por:

1. Productos y servicios: en este punto puedes escribir tu idea de negocio, los productos y servicios que vas a ofrecer para suplir su necesidad o problema.
2. Creadores de alegrías: es una descripción de cómo tu idea de negocio generara alegrías en tus consumidores.

3. Aliviadores de dolores: como tu propuesta disminuye los dolores y frustraciones de tus clientes.

• Encaje: este tercer punto es el que te permite conocer que tu propuesta es coherente y está alineada, es cuando analizas que lo que estás ofreciendo “encaja” con lo que tu segmento de mercado espera para que su necesidad o problema se vean satisfechos.

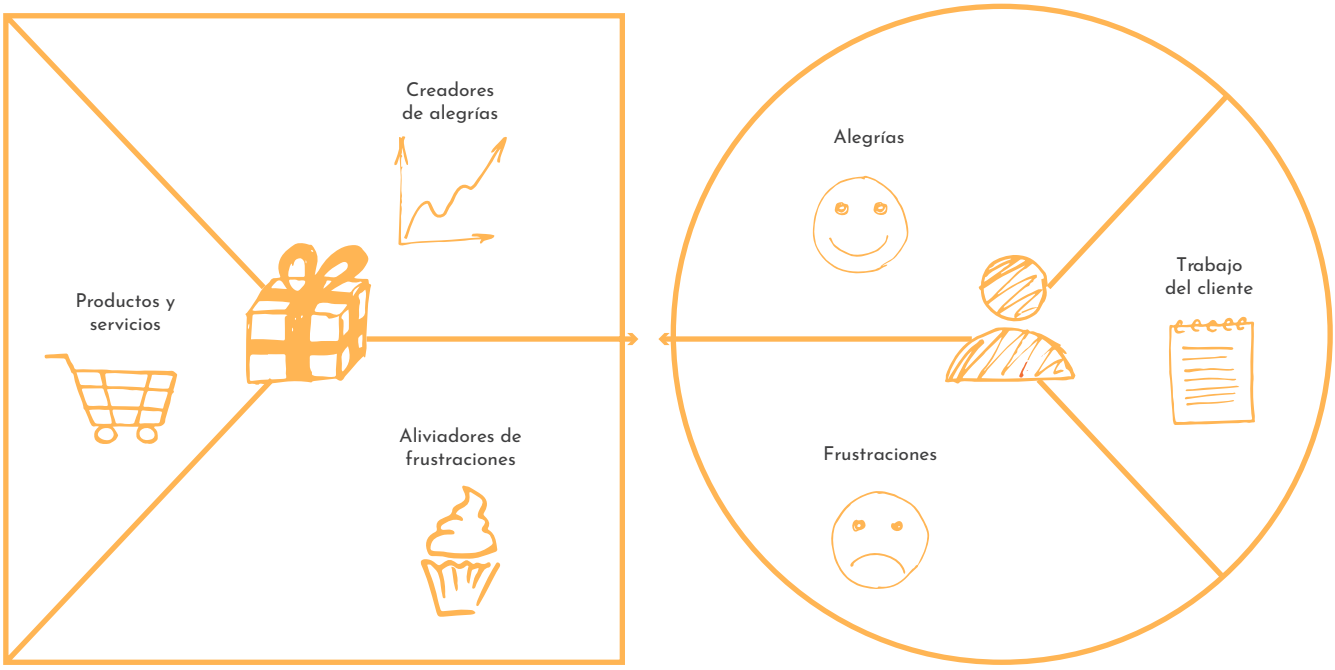


El lienzo de valor es otra manera de complementar la validación del prototipo corroborando con el cliente los aspectos relacionados con sus intereses como consumidor.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Lienzo de propuesta de valor

Te presentamos el Lienzo de la propuesta de valor, en el que puedes ver gráficamente los elementos expuestos previamente. Recuerda que puedes utilizar post-its o escribir en cada espacio los diferentes puntos para crear tu propia propuesta de valor.



Ahora describe en un pequeño párrafo tu propuesta de valor a partir del trabajo que acabas de realizar. ¿Se cumplió con el último punto del encaje? ¿Cumple tu producto o servicio con las expectativas de tu cliente?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Hora de **accionar**

Construye tu modelo de negocio en el Business Model Canvas

¡Te felicito! Porque si has llegado hasta este punto significa que tienes las más grandes intenciones de convertir tu idea en una realidad.

Llego el momento de traducir dicha idea en un modelo de negocio. La principal herramienta que se utiliza para realizar el modelo de negocio también fue planteada por Alexander Osterwalder en 2010 y se conoce como el Business Model Canvas, esta técnica permite poner todos los aspectos fundamentales de un negocio en un lienzo para que puedan ser trabajados de forma clara e interconectada. (Osterwalder, Generación de Modelo de Negocio -> Osterwalder, 2010)

El lienzo está conformado por 9 casillas que se deben trabajar. En cada casilla encontrarás preguntas específicas a responder para construir tu modelo de negocio (Canvanizer -> Canvanizer, s.f.).



Segmento de clientes: Esta parte corresponde al perfil del cliente que determinaste en el lienzo de propuesta de valor, puedes apoyarte también de la información que utilizaste en el ejercicio de empatía. Corresponde a tipo de cliente al cual le están generando un valor y al cual pretendes ofrecerle tus servicios o productos.

- ¿Para quién estás generando valor?
- ¿Quién es tu cliente más importante?



Propuesta de valor: Esta casilla surge del trabajo realizado en el ejercicio anterior con el lienzo de propuesta de valor, es lo que le estás ofreciendo a tus clientes para suplir una necesidad, deseo o problema.

- ¿Qué valor estás entregando a tu cliente?
- ¿Qué necesidades del cliente estás satisfaciendo? ¿Qué problema estamos ayudando a resolver?

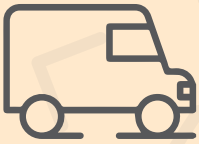
El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



Relación con el cliente: hace referencia a la relación que deseas establecer con tu cliente, en algunos casos hay ciertas ideas que requieren una conexión emocional o de servicio muy especializada. Ten en cuenta lo que tu cliente espera del servicio o producto para conocer la manera adecuada de relacionarte con él.

• ¿Qué relación esperas establecer con tu cliente?

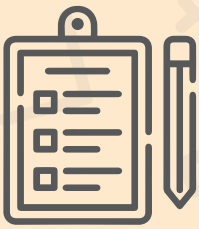
• ¿Cómo puedes integrar esa relación en tu negocio en términos de costos y formato de atención? ¿Requieres algo adicional para generar la relación que esperas?



Canales de distribución: está relacionada con la forma en como esperas entregar valor a tu consumidor y la forma como llegarás a él. Casos exitosos que trabajaron fuertemente en este aspecto son empresas como Amazon o Fedex que buscaron innovar en la manera de acceder a sus consumidores.

• ¿A través de qué canales buscas llegar a tu consumidor?

• ¿Qué canales funcionan mejor? ¿Cuánto pueden costar? ¿Cómo puedes integrar la rutina de tu negocio con la de tus consumidores?

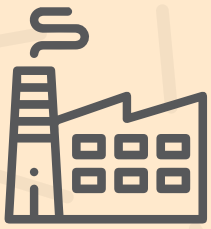


Actividades claves: en esta parte es importante que realices todo el proceso para crear tu servicio o producto. Paso por paso, una lista de caso proceso así podrás conocer las actividades que son fundamentales para tu negocio funcione de manera adecuada y como ciertas actividades pueden generar o restar valor en tu modelo.

• ¿Cuáles son las actividades claves que requiere tu negocio para generar valor?

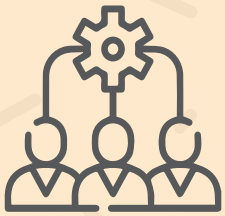
• ¿Qué actividades son importantes en los canales de distribución, la relación con consumidores y el flujo de ingresos?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.



Recursos claves: Utilizando la misma lista que creaste para las actividades clave puedes identificar los recursos que requieres para cumplir con cada función. Al frente de cada paso puedes escribir todos los recursos físicos, económicos, humanos que requieres para entregar valor a tu usuario.

• ¿Cuáles son los recursos que requiere tu negocio para generar valor?
• ¿Qué recursos son importantes en los canales de distribución, la relación con consumidores y el flujo de ingresos?



Socios claves: son todos los asociados que pueden apoyarte para entregar el valor esperado. Identifica diferentes tipos de socios que son importantes en tu propuesta.

• ¿Quiénes son tus socios claves?
• ¿Cuáles son las motivaciones para las asociaciones?



Estructura de costos: en esta parte debes incluir todos los costos en los que debes incurrir para generar valor y que son los que sostienen tu propuesta, puedes utilizar los recursos que anotaste en la lista de actividades e identificar los costos correspondientes a cada uno, esto te permitirá tener un mapa completo de tu operación.

• ¿Cuáles son los costos más altos de tu negocio?
• ¿Qué recursos o actividades claves son más costosos?



Flujo de ingresos: en esta parte se busca definir a través de qué mecanismos buscarás capturar tu valor, hace referencia a la forma como recibirás los ingresos por la venta de tus productos.

• ¿Por qué valor están dispuestos a pagar sus clientes?
• ¿Cómo preferirían pagar? ¿Cómo pagan actualmente por un producto o servicio similar?

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Business Model Canvas

A continuación, encontrarás el Business Model Canvas o Lienzo de modelo de negocio para que lo diligencies respondiendo las preguntas presentadas en cada bloque, de esta manera tendrás construido tu modelo de negocio y estará listo para presentar ante una entidad o un grupo evaluador!

<table>
<tr><td rowspan="2">Socios clave</td><td>Actividades clave</td><td rowspan="2">Propuesta de valor</td><td>Relación con clientes</td><td rowspan="2">Segmentos de clientes</td></tr>
<tr><td>Recursos clave</td><td>Canales</td></tr>
<tr><td colspan="3">Estructura de costo</td><td colspan="2">Fuente de ingresos</td></tr>
</table>

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

Conclusión segunda parte

> **¡Recuerda!**
> Un pitch generalmente tiene una duración de 3 minutos o menos, por lo que es muy importante que prepares con anticipación tu exposición y la ensayes con personas que puedan brindarte una retroalimentación.

¡Felicitaciones, viajero! Has completado exitosamente tu Camino al logro. Te atreviste a dar el salto a la acción y con eso, desarrollaste la última competencia emprendedora que te faltaba. ¡Eres todo un emprendedor! Siéntete orgulloso de ti y de todo el esfuerzo que has invertido para llegar hasta este punto. No ha sido un camino fácil, pero estamos seguros de que ha valido la pena.

Ahora, lo que debes hacer es presentar tu modelo de negocio a otras personas que puedan sentirse atrapados con tu idea y deseen apoyarte: potenciales socios, expertos o posibles inversores…

¿Y cómo puedes hacerlo? Bueno, queremos presentarte una última herramienta que te será de gran utilidad para ese propósito: el pitch. Esa palabra proviene del inglés y significa “lanzamiento” (lo que hace el pitcher en el campo de béisbol, cuando lanza la pelota al bateador), pero en el contexto del emprendimiento, el pitch consiste en una presentación verbal de tu modelo de negocio en un espacio y tiempo determinados. En otras palabras, el pitch te permite “lanzar” tu idea de negocio a otros, con la esperanza de que puedan “atraparla” y así, se sientan motivados a seguirte.

En la web, puedes encontrar muchas técnicas para preparar correctamente un pitch. Acá, te daremos algunos tips que siguen los emprendedores que se presentan al Fondo Emprender:

· Explica en una sola frase, de manera resumida, la visión y misión de la empresa, así como la propuesta de valor de tu modelo de negocio.

· Debes dar al público una idea clara del producto o servicio que vas a ofrecer. No dejes lugar a dudas.

· Presenta cifras clave que te ayuden a convencer a tus oyentes de que tu idea es excelente (resultados de encuestas, porcentajes, tamaño del mercado, base de clientes).

· Presenta tu nicho de mercado, los clientes que atiendes, las tendencias en las cuales se enmarca tu modelo de negocio. En otras palabras, presenta toda la información que

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.

¡Recuerda!

No estás solo. Contamos con 117 Centros de Desarrollo Empresarial, donde nuestros gestores te brindan todos los servicios de entrenamiento y asesoría que necesitas para transformar tu modelo de negocio en una empresa

resulte relevante para tu emprendimiento.

Recuerda: un pitch generalmente tiene una duración de 3 minutos o menos, por lo que es muy importante que prepares con anticipación tu exposición y la ensayes una y otra vez, con personas que puedan brindarte una retroalimentación.

Como emprendedor SENA, recuerda que no estás solo. Contamos con 117 Centros de Desarrollo Empresarial, donde nuestros gestores te brindan todos los servicios de entrenamiento, asesoría y acompañamiento que necesitas para transformar tu modelo de negocio en una empresa y lo mejor, ¡de manera gratuita! ¡Los gestores también pueden ayudarte a preparar tu pitch!

Te invitamos a conocer nuestra página web www.fondoemprender.com para que conozcas más sobre nuestros servicios de emprendimiento. Si deseas contactarte con el Centro de Desarrollo Empresarial más cercano, sigue el siguiente enlace http://www.fondoemprender.com/SitePages/FondoEmprenderModelo4K2.aspx



Te invitamos a conocer nuestra página web www.fondoemprender.com para que conozcas más sobre nuestros servicios de emprendimiento.

El SENA se reserva los derechos de autor de esta publicación.





@SENAComunica

www.sena.edu.co

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGO EN GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

Código del Programa de Formación: 121202 VERSION 101

Nombre del Proyecto: asesoría comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero

Fase del Proyecto: Ejecución

Actividad de Proyecto:

. Ejecutar el procedimiento para la recepción y pago de los depósitos, mantenimiento del Efectivo, cuadre diario de operaciones; aplicando las Medidas de seguridad y las normas institucionales

Competencia: promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral

Duración de la Guía: 30 horas

2. PRESENTACIÓN

El desarrollo de la Salud y Seguridad en el Trabajo comienza con el desarrollo de la Revolución Industrial, y fueron en Inglaterra los primeros datos conocidos del nacimiento de la Seguridad.

La vida cotidiana está rodeada de peligros, en todo lugar, desde la casa al trabajo, en los lugares de esparcimiento, de educación y en todo lugar donde nos encontremos.

Los peligros se desarrollan en virtud del avance tecnológico que nos agobia día a día. Los riesgos, representan una probabilidad de sufrir un accidente o contraer una enfermedad. Por ello, saber reconocer los riesgos es la base de nuestro desarrollo de vida.

Todo lo anterior está encaminado para que el aprendiz desarrolle los resultados de aprendizaje de la formación. Se recomienda que su participación en el desarrollo de esta guía se realice de manera responsable y comprometida con la cual ampliaran el aprendizaje en Riesgos Laborales, es importante que el producto de cada una de sus evidencias se archive en el portafolio del aprendiz

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo es una herramienta que permite desarrollar de manera organizada, las fases de planear, hacer, verificar y actuar, de la seguridad y salud en el trabajo para toda empresa dentro del territorio nacional, en el marco del cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Fuente Sena (agosto de 2015)

Es por ello, que el reconocimiento de este sistema permite a las empresas su implementación acertada, con el fin de desarrollar medidas de intervención tendientes a la mitigación, control y eliminación de los riesgos y peligros presentes en los diferentes entornos laborales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 actividad de reflexión



En primera instancia se hace necesario comprender los conceptos generales en seguridad y salud en el trabajo, así como las definiciones contempladas en las diferentes etapas de un sistema de gestión.

Luego de la comprensión de estos conceptos y la identificación de la normatividad legal vigente aplicable al **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, se accede al marco normativo base para definir los roles y responsabilidad de los actores del sistema y al reconocimiento de aspectos generales y específicos de cumplimiento legal en riesgos laborales, de acuerdo al tamaño y características de la empresa.

Propósito: 1. Prevenir lesiones y enfermedades laborales, 2. Promover la salud y proteger la seguridad de los trabajadores.

1.1 El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, Concepto y Propósito

La implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se direcciona desde el Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, debido a que este es el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo el cual absorbió en el Libro2, Parte 2, Titulo 4, Capitulo 6 al Decreto 1443 de 2015, "Por el cual se dictan las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)",



Por tanto, las definiciones que se presentan a continuación permiten reconocer las bases del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y están contempladas en el Decreto anteriormente mencionado:

Fuente Sena (Agosto de2015)

Interioriza el Glosario de términos de esta guía, realiza un ejemplo de acuerdo con su experiencia con cada termino, un ejemplo que identifique el concepto, puedes apoyarte en la cartilla *Organización del SG-SST*

3.2 Actividad de producto Matriz de Riesgo

Conceptualización y clasificación de riesgos y peligros Para iniciar la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos se deben tener claros los conceptos de peligro y riesgo:

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.

De acuerdo con estos conceptos, los peligros se identifican, ya que están presentes en los entornos laborales y los riesgos se generan a partir de la exposición a los peligros identificados y no gestionados de forma oportuna.

La identificación de los peligros debe ser realizada por todos los empleados, por tanto, deben estar capacitados acerca de los tipos de peligros que existen en su entorno laboral, y se deben implementar estrategias que permitan la participación y consulta en la identificación de mismos.

Interioriza la cartilla *Planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo*

Instrumentos para recolección de información.

Luego de reconocer las definiciones y clasificaciones de los peligros, se procede a precisar el instrumento para recopilar la información, con el fin de identificar peligros y valoración de los riesgos. Un ejemplo de una
herramienta de este tipo se presenta en el Anexo B de la GTC – 45.

Actividad elabora una matriz de riesgos



Matriz para Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles. Documento que contenga Matriz con al menos cinco ejercicios de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos acordes con la actividad económica a desarrollar en el futuro o alusivos a un sector económico de su preferencia.

Para cumplir con esta evidencia, es importante que usted haya revisado, leído y comprendido el material de estudio presentando cartilla *Planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo*. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar a la plataforma LMS y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

3.3 Actividad prueba de conocimiento.

Desarrolla la Prueba de Conocimiento “Preguntas sobre Organización, Planificación y Aplicación del SG-SST”

Apóyate e interioriza las cartillas
Organización del SG-SST
Planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo
Aplicación del SG-SST

3.4 Actividad Hábitos de vida saludable



El desarrollo de hábitos saludables en nuestro estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de nuestro desempeño.

Determinar:
Que es un estilo de vida saludable
Como acceder a un estilo de vida saludable
El autocuidado
Conductas de riesgo
Tamizaje cardiovascular

Desarrollo de una caminata ecológica a las afueras de la ciudad, donde se den a conocer aspectos del desarrollo de deporte, actividad física, alimentación sana y saludable

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: prueba de conocimiento en SGSST **Evidencias de Desempeño:** Ejemplos del glosario de términos y conceptos, desarrollo de una caminata de vida saludable **Evidencias de Producto:** Matriz de riego evaluación y valoración de riegos GTC045	Interpreta el contexto ambiental y de SST, asociado a su entorno laboral y social acorde con la legislación y normatividad vigente. Realiza la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos en el marco de la metodología establecida, actividad económica de la empresa y normatividad vigente	Cuestionario de preguntas Juego de roles en la identificación de conceptos Formato matriz para la identificación de riesgo de acuerdo con GTC 45 de 2012

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción correctiva: Acto realizado para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

• Acción de mejora: Actuación de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para lograr mejoras, tanto en el desempeño de la organización sobre aspectos de seguridad y la salud como en el trabajo, de forma coherente con su política.

• Acción preventiva: Actuación que elimina o mitiga la(s) causa(s) de una no conformidad potencial, u otra situación potencial no deseable.

• Actividad no rutinaria: Acción que no forma parte de la operación normal de la organización, o actividad que la organización ha determinado como “no rutinaria” por su baja frecuencia de ejecución.

• Actividad rutinaria: Acción que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

• Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

• Amenaza: Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

• Auto reporte de condiciones de trabajo y salud: Proceso mediante el cual el trabajador o contratista informa por escrito al empleador o contratante, las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo.

• Centro de trabajo: Toda edificación o área a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada.

• Ciclo PHVA: Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos: » Planificar (P): Procedimiento que permite establecer la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o cómo se pueden optimizar en su acción de respuesta, generando y precisando ideas para solucionar esos problemas. » Hacer (H):

Implementación de las medidas planificadas. » Verificar (V): Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados. » Actuar (A): Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores.

• Condiciones de salud: Conjunto de variables objetivas y de auto -reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales, que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

• Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

• Descripción sociodemográfica: Perfil de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo.

• Efectividad: Logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con la máxima eficacia y eficiencia.

• Eficacia: Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

• Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

• Emergencia: Situación de peligro o su inminencia, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios; en algunos casos, de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.

• Evaluación del riesgo: Proceso que permite determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete, y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

• Evento Catastrófico: Acontecimiento imprevisto y no deseado que altera significativamente el funcionamiento normal de la empresa; implica daños masivos al personal que labora en instalaciones, parálisis total de las actividades de la empresa o una parte de ella y afecta a la cadena productiva, o genera destrucción parcial o total de una instalación.

• Identificación del peligro: Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.

• Indicadores de estructura: Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la empresa, para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo.

• Indicadores de proceso: Medidas verificables del grado de desarrollo e implementación del SG-SST.

• Indicadores de resultado: Medidas verificables de los cambios alcanzados en el período definido, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos propios del programa o del sistema de gestión

• Matriz legal: Compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa, acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.

• Mejora continua: Proceso recurrente de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño dentro de este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.

• No conformidad: No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo o requerimientos normativos aplicables, entre otros.

• Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

• Política de seguridad y salud en el trabajo: Compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente mediante la definición de su alcance y que responsabiliza a toda la organización.

• Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

• Rendición de cuentas: Mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño.

• Revisión proactiva: Compromiso del empleador o contratante que implica la iniciativa y capacidad de anticipación para el desarrollo de acciones preventivas y correctivas, así como la toma de decisiones para generar mejoras en el SGSST.

• Revisión reactiva: Acciones para el seguimiento de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad.

• Requisito Normativo: Exigencia de seguridad y salud en el trabajo, impuesto por una norma vigente y que aplica a las actividades de la organización.

• Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos, y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.

• Seguridad y Salud en el Trabajo: La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

• Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. El Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores y las condiciones del medio ambiente laboral, así como el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Para el efecto, el empleador

o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales; igualmente, asumir la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, mediante la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión, cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

• Valoración del riesgo: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

• Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo: Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, para el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Dicha vigilancia comprende tanto la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo. Al comprender las definiciones anteriores podemos concluir, que el propósito de la implementación del SGSST es la promoción y generación de ambientes de trabajo seguros y saludables, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población trabajadora; para lograrlo, el gobierno nacional ha dispuesto normas específicas que permiten su aplicación y verificación al interior de la empresa y desde entes de vigilancia territoriales, seccionales y locales

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Min trabajo- SENA Cartilla organización del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo- 8 de junio 2020

Min trabajo- SENA Cartilla Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo- 8 de junio 2020

Min trabajo- SENA Cartilla Aplicación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo- 8 de junio 2020

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Danny Karlo Collazos Villegas**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Servicios**	**01 de marzo de 2021**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Danny Karlo Collazos Villegas**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Servicios**	**Julio 2023**	**Actualización formato guía**

ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Mapa de Navegación 3

Introducción 4

1 ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 5

1.1 El SGSTT, concepto y propósito 5

2 NORMATIVIDAD EN ASPECTOS SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 11

3 ROLES Y RESPONSABILIDADES 15

3.1 Obligaciones de los empleadores 16

3.2 Obligaciones de las administradoras de riesgos laborales 19

3.3 Responsabilidades de los trabajadores 19

3.4 Otros aspectos a tener en cuenta en roles y responsabilidades de Empleador y ARL 20

Glosario 21

Bibliografía 24

Créditos 25

Mapa de navegación



ORGANIZACIÓN SG-SST

Introducción

El estudio del presente Objeto de Aprendizaje orientará al aprendiz en el reconocimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, direccionando el entendimiento de los lineamientos establecidos dentro de su marco normativo y las implicaciones legales contenidas en su estructura interna.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo es una herramienta que permite desarrollar de manera organizada, las fases de planear, hacer, verificar y actuar, de la seguridad y salud en el trabajo para toda empresa dentro del territorio nacional, en el marco del cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Es por ello, que el reconocimiento de este sistema permite a las empresas su implementación acertada, con el fin de desarrollar medidas de intervención tendientes a la mitigación, control y eliminación de los riesgos y peligros presentes en los diferentes entornos laborales.



Fuente Sena (Agosto de 2015)



En primera instancia se hace necesario comprender los conceptos generales en seguridad y salud en el trabajo, así como las definiciones contempladas en las diferentes etapas de un sistema de gestión.

Luego de la comprensión de estos conceptos y la identificación de la normatividad legal vigente aplicable al **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, se accede al marco normativo base para definir los roles y responsabilidad de los actores del sistema y al reconocimiento de aspectos generales y específicos de cumplimiento legal en riesgos laborales, de acuerdo al tamaño y características de la empresa.

Propósito: 1. Prevenir lesiones y enfermedades laborales, 2. Promover la salud y proteger la seguridad de los trabajadores.

1.1 El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, Concepto y Propósito

La implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se direcciona desde el Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, debido a que este es el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo el cual absorbió en el Libro2, Parte 2, Titulo 4, Capitulo 6 al Decreto 1443 de 2015, "Por el cual se dictan las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)",



Fuente Sena (Agosto de2015)

Por tanto, las definiciones que se presentan a continuación permiten reconocer las bases del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y están contempladas en el Decreto anteriormente mencionado:

- **Acción correctiva:** Acto realizado para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción de mejora:** Actuación de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para lograr mejoras, tanto en el desempeño de la organización sobre aspectos de seguridad y la salud como en el trabajo, de forma coherente con su política.
- **Acción preventiva:** Actuación que elimina o mitiga la(s) causa(s) de una no conformidad potencial, u otra situación potencial no deseable.
- **Actividad no rutinaria:** Acción que no forma parte de la operación normal de la organización, o actividad que la organización ha determinado como "no rutinaria" por su baja frecuencia de ejecución.
- **Actividad rutinaria:** Acción que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.
- **Amenaza:** Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.
- **Auto-reporte de condiciones de trabajo y salud:** Proceso mediante el cual el trabajador o contratista informa por escrito al empleador o contratante, las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo.
- **Centro de trabajo:** Toda edificación o área a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada.
- **Ciclo PHVA:** Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos:
  - **Planificar (P):** Procedimiento que permite establecer la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o cómo se pueden optimizar en su acción de respuesta, generando y precisando ideas para solucionar esos problemas.

- **Hacer (H):** Implementación de las medidas planificadas.
- **Verificar (V):** Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados.
- **Actuar (A):** Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores.

- **Condiciones de salud:** Conjunto de variables objetivas y de auto -reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales, que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

- **Condiciones y medio ambiente de trabajo:** Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

- **Descripción sociodemográfica:** Perfil de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo.

- **Efectividad:** Logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con la máxima eficacia y la máxima eficiencia.

- **Eficacia:** Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Emergencia:** Situación de peligro o su inminencia, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios; en algunos casos, de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.
- **Evaluación del riesgo:** Proceso que permite determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete, y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.
- **Evento Catastrófico:** Acontecimiento imprevisto y no deseado que altera significativamente el funcionamiento normal de la empresa; implica daños masivos al personal que labora en instalaciones, parálisis total de las actividades de la empresa o una parte de ella y afecta a la cadena productiva, o genera destrucción parcial o total de una instalación.
- **Identificación del peligro:** Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.
- **Indicadores de estructura:** Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la empresa, para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Indicadores de proceso:** Medidas verificables del grado de desarrollo e implementación del SG-SST.
- **Indicadores de resultado:** Medidas verificables de los cambios alcanzados en el período definido, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos propios del programa o del sistema de gestión.
- **Matriz legal:** Compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa, acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.

- **Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño dentro de este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.
- **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo o requerimientos normativos aplicables, entre otros.
- **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.
- **Política de seguridad y salud en el trabajo:** Compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente mediante la definición de su alcance y que responsabiliza a toda la organización.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Rendición de cuentas:** Mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño.
- **Revisión proactiva:** Compromiso del empleador o contratante que implica la iniciativa y capacidad de anticipación para el desarrollo de acciones preventivas y correctivas, así como la toma de decisiones para generar mejoras en el SGSST.
- **Revisión reactiva:** Acciones para el seguimiento de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad.
- **Requisito Normativo:** Exigencia de seguridad y salud en el trabajo, impuesto por una norma vigente y que aplica a las actividades de la organización.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos, y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

- **Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:** Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

  El Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores y las condiciones del medio ambiente laboral, así como el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

  Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales; igualmente, asumir la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, mediante la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión, cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

- **Valoración del riesgo:** Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

- **Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo:** Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, para el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Dicha vigilancia comprende tanto la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo.

  Al comprender las definiciones anteriores podemos concluir, que el propósito de la implementación del SGSST es la promoción y

generación de ambientes de trabajo seguros y saludables, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población trabajadora; para lograrlo, el gobierno nacional ha dispuesto normas específicas que permiten su aplicación y verificación al interior de la empresa y desde entes de vigilancia territoriales, seccionales y locales.

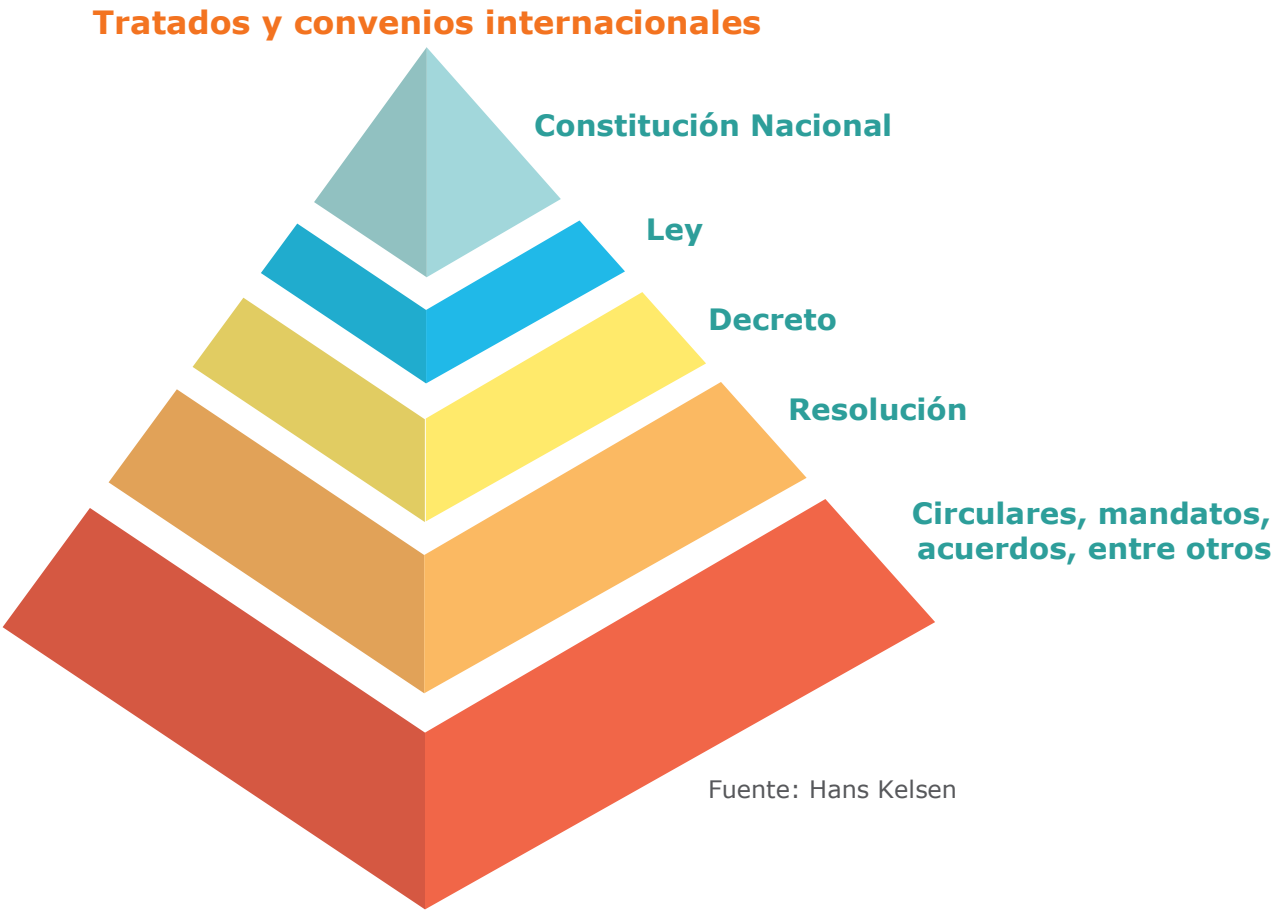
2. Normatividad
en aspectos de seguridad y salud en el trabajo

La normatividad legal vigente se convierte en la base para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, por tanto, es necesario identificar las normas generales y específicas de acuerdo a la naturaleza de la organización como punto de partida, ya que el sistema de gestión no solo busca gestionar los peligros y riesgos para evitar incidentes, accidentes y enfermedades laborales, sino, también, permitir el cumplimiento de la normatividad establecida a nivel nacional para tal fin, sobre la cual administradoras en riesgos laborales y entes gubernamentales realizarán seguimiento y control.

A continuación, se presenta un cuadro con las normas generales y específicas partiendo de la explicación jerárquica de la normatividad colombiana, teniendo en cuenta la pirámide de Hans Kelsen:



Fuente Sena (Agosto de 2015)



Fuente: Hans Kelsen

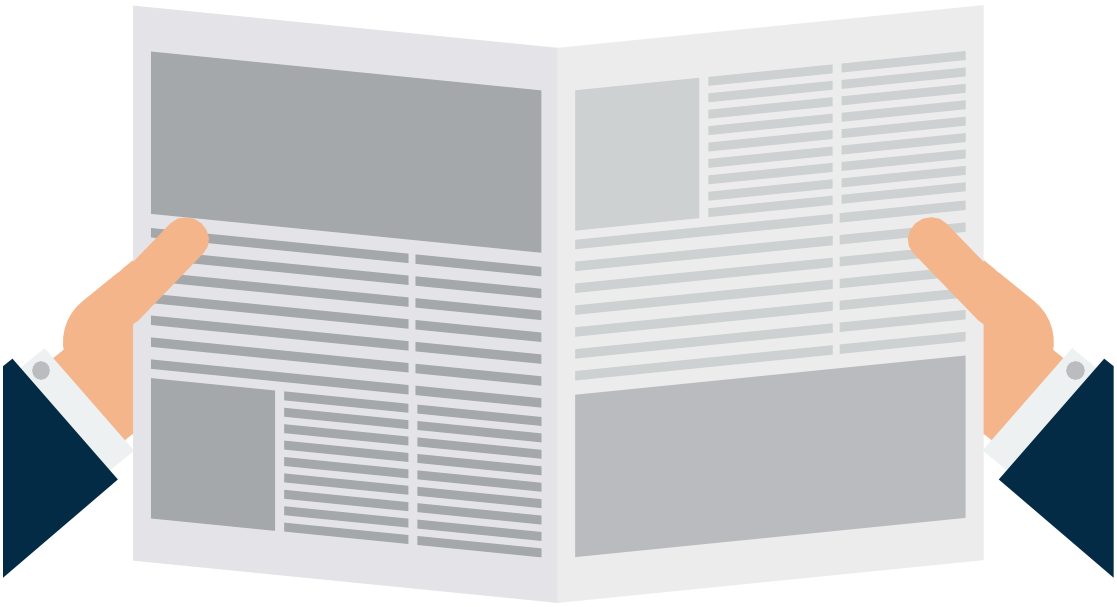
La pirámide Kelseniana representa gráficamente el sistema jurídico escalonado. De acuerdo con Kelsen, el sistema no es otra cosa que la forma en que se relacionan un conjunto de normas jurídicas y de éstas dentro de ese sistema; su estructura se basa en el principio de jerarquía.

- **Constitución Nacional:** Norma de normas por lo cual está en la cúspide de la pirámide.
- **Ley:** Norma o una regla que nos dice cuál es la forma en la que debemos comportarnos o actuar en la sociedad. Las Leyes nos dicen lo que es permitido y lo que es prohibido hacer en Colombia —www.senado.gov.co—
- **Decreto:** Acto administrativo expedido en la mayoría de ocasiones para situaciones de urgente necesidad, dado por el poder ejecutivo; generalmente posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.

- **Resolución:** Tiene carácter general, obligatorio y permanente. Sirve para reforzar las leyes en el sentido que se dictan, para que se cumpla lo establecido en éstas. La resolución tiene un grado de flexibilidad, oportunidad e información que la ley no puede tener y es en este sentido que la complementa —www.icesi.edu.co—

- **Circular:** Aviso dirigido a personas o instituciones para darles conocimiento de alguna determinación relacionada con la acción gubernamental —www.diccionariojuridico.com—

El reconocimiento de estas normas resulta primordial para definir la matriz legal objeto de cumplimiento. La matriz legal debe quedar documentada dentro del SG-SST y su actualización debe hacerse cada vez que se emitan nuevas disposiciones legales aplicables. Para mayor comprensión de la matriz, se sugiere que ésta contenga los siguientes aspectos:



Fuente Sena (Agosto de 2015)

Clasificación:

Norma general: Aplica para toda empresa sin importar su actividad económica.

Norma específica: Aplica solo para la actividad, procesos y riesgos propios de la empresa. Norma: Ley, Decreto, Resolución, Circular entre otras.

1. Año de emisión de la norma.

2. Descripción de la norma: Título de la norma en donde indique el contenido y/o disposición.

3. Descripción del requisito: Extraído de la norma, en donde indica el registro, documento o procedimiento que se debe implementar dentro del SG-SST.

4. Evidencia de cumplimiento: Acción que permite demostrar el cumplimiento del requisito, puede ser un documento o un registro.

5. Responsable: Áreas, cargos o personas que se responsabilizarán del diseño, implementación, seguimiento y actualización del requisito.

MODELO DE MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

Fecha de elaboración: DD___, MM___, AA___ Fecha de actualización: DD___, MM___, AA___

Responsable de actualización:

Clasificación		Norma	Año de emisión	Disposición que regula	Art. Aplicable	Descripción del requisito	Evidencia de cumplimiento	Responsable	Existe evidencia actualizada		Observaciones
General	Específica								Si	No	
x		Decreto 1072	2015	Decreto único reglamentario del sector trabajo	Art. 2.2.4.6.25	Formular el plan de emergencias para responder ante inminencia u ocurrencia de eventos potencialmente desastrozos.	Plan de emergencias	Gerente, persona encargada del SST	x		

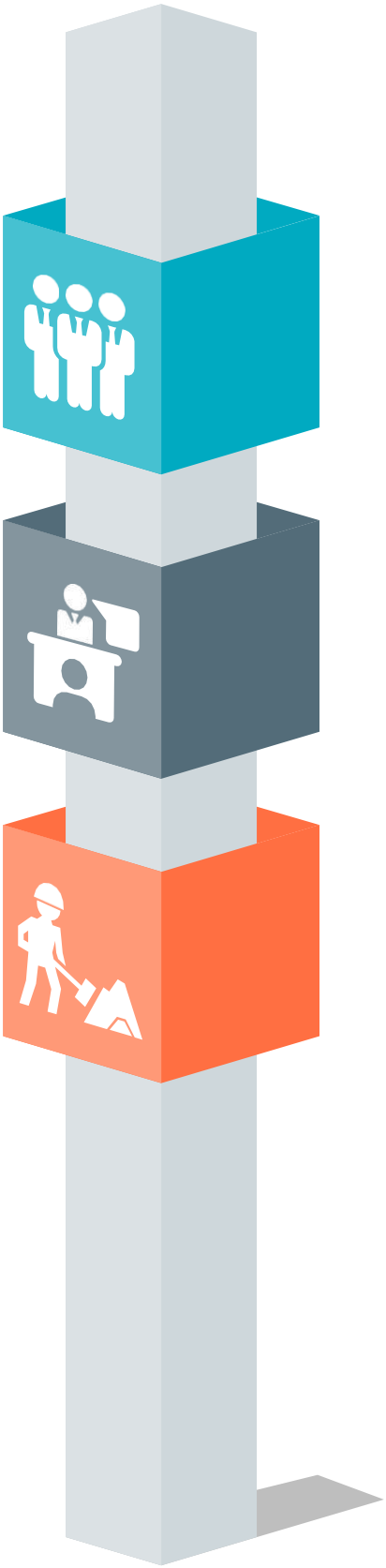
Fuente NTC 45-2012

Para desarrollar esta matriz es necesario tener en cuenta que el Decreto 1072 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo", compila las normas reglamentarias preexistentes, por consiguiente, éste se constituye en pilar de dicha matriz para la clasificación de las normas generales.

Adicionalmente, el presente material incluye un cuadro adjunto donde se hace referencia a dicho Decreto con las normas que contiene y los artículos específicos de aplicación al SG-SST; también encontrará una tabla de normas definidas por año y por contenidos, la cual le servirá de apoyo tanto para normas generales como específicas, orientando de paso, el desarrollo de la matriz legal; es necesario anotar, que pueden existir otras normas adicionales de acuerdo a la actividad económica y a los procesos y peligros existentes en su empresa, debiendo ahondar en este tema.

3. Roles y responsabilidades

El responsable de la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo siempre será el empleador, éste a su vez, precisará las acciones a seguir designando las áreas, cargos y/o personas que le apoyarán en este proceso, basando su accionar, en la normatividad legal vigente; por tanto, es importante que desde el inicio se definan correctamente los roles y las responsabilidades, con el fin de establecer compromisos de acuerdo con el perfil de actuación para cada integrante de la organización, y el aporte que cada uno debe hacer al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.





Fuente Sena (Agosto de 2015)

.1 Obligaciones de los Empleadores.

El empleador está obligado a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, acorde con lo establecido en la normatividad vigente.

Dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST en la empresa, el empleador tendrá entre otras, las siguientes obligaciones:

- **Definir, firmar y divulgar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo** a través de documento escrito, el empleador debe suscribir la política de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, la cual deberá proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud en el trabajo.
- **Asignación y Comunicación de Responsabilidades:** Debe asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo SST a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.
- **Rendición de cuentas al interior de la empresa:** A quienes se les hayan delegado responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tienen la obligación de rendir cuentas internamente en relación con su desempeño. Esta rendición de cuentas se podrá hacer a través de medios escritos, electrónicos, verbales o los que sean considerados por los responsables. La rendición se hará como mínimo anualmente y deberá quedar documentada.
- **Definición de Recursos:** Debe definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo y también, para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa, el



Fuente Sena (Agosto de 2015)

Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda, puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones.

- **Cumplimiento de los Requisitos Normativos Aplicables:** Debe garantizar que opera bajo el cumplimiento de la. normatividad nacional vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo, en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales de que trata el artículo 14 de la Ley 1562 de 2012.

- **Gestión de los Peligros y Riesgos:** Debe adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones.

- **Plan de Trabajo Anual en SST:** Debe diseñar y desarrollar un plan de trabajo anual para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en el Sistema :de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el cual debe identificar claramente metas, responsabilidades, recursos y cronograma de actividades, en concordancia con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

- **Prevención y Promoción de Riesgos Laborales:** El empleador debe implementar y desarrollar actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, de conformidad con la normatividad vigente.

- **Participación de los Trabajadores:** Debe asegurar la adopción de medidas eficaces que garanticen la participación de todos los trabajadores y sus representantes ante el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la ejecución de la política y también que estos últimos funcionen y cuenten con el tiempo y demás recursos necesarios, acorde con la normatividad vigente que les es aplicable.

- Así mismo, el empleador debe informar a los trabajadores y/o contratistas, a sus representantes ante el Comité Paritario o el Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, según corresponda de

conformidad con la normatividad vigente, sobre el desarrollo de todas las etapas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Salud en el Trabajo SG-SST e igualmente, debe evaluar las recomendaciones emanadas de éstos para el mejoramiento del SG-SST.

- El empleador debe garantizar la capacitación de los trabajadores en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las características de la empresa, la identificación de peligros, la evaluación' y, valoración de riesgos relacionados con su trabajo, incluidas las disposiciones relativas a las situaciones de emergencia, dentro de la jornada laboral de los trabajadores directos o en el desarrollo de la prestación del servicio de los contratistas.

- **Dirección de la Seguridad y Salud en el Trabajo SST en las Empresas:** Debe garantizar la disponibilidad de personal responsable de la seguridad y la salud en el trabajo, cuyo perfil deberá ser acorde con lo establecido con la normatividad vigente y los estándares mínimos que para tal efecto determine el Ministerio del Trabajo quienes deberán, entre otras:

  » Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación.

  » Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

  » Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

- **Integración:** El empleador debe involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, al conjunto de sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en la empresa.

- El empleador debe identificar la normatividad nacional aplicable del Sistema General de Riesgos Laborales, la cual debe quedar plasmada en una matriz legal que debe actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables a la empresa.

.2 Obligaciones de las Administradora de Riesgos Laborales.

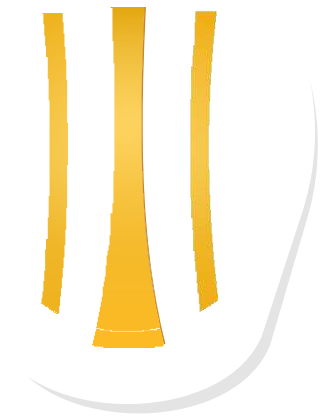
Las Administradoras de Riesgos Laborales -ARL, dentro de las obligaciones que le confiere la normatividad vigente en el Sistema General de Riesgos Laborales, capacitarán al Comité Paritario o Vigía de Seguridad, y Salud en el Trabajo COPASST o Vigía en Seguridad y Salud en el Trabajo en los aspectos relativos al SG-.SST y prestarán asesoría y asistencia técnica a sus empresas y trabajadores afiliados, en la implementación del presente decreto.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

.3 Responsabilidades de los Trabajadores.

Los trabajadores, de conformidad con la normatividad vigente tendrán entre otras, las siguientes responsabilidades:



Fuente Sena (Agosto 2015)

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información Clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

.4 Otros aspectos a tener en cuenta en roles y responsabilidades de Empleador y ARL

El empleador debe tener claridad sobre sus roles y responsabilidades enfocadas a la prevención de riesgos laborales, de manera que sus acciones sean las que permitan mantener la implementación del SG-SST, y que la relación con las ARL sea de asesoría en dicha implementación indistintamente al tamaño y tipo de organización.

El empleador también debe definir los roles y responsabilidades a todos los niveles de la organización que incluye personal administrativo, operativos, integrantes del Copasst (Comité Paritario de Seguridad y Salud en Trabajo), persona encargada de desarrollar el SG-SST designada por el empleador, entre otros cargos o personal involucrado y que de alguna manera podría alterar la seguridad y salud en el trabajo SST de los trabajadores, estos roles y responsabilidades deben asignarse de acuerdo a la normatividad legal vigente en SST, y a las características y políticas propias de la organización.

No se puede dejar de lado que las ARL también ejercen por direccionamiento del gobierno nacional, control de todos los aspectos relacionados con la administración, prevención, atención y control de los riesgos laborales a sus empresas afiliadas, por ende, está dentro de sus funciones:

- Cubrimiento de las prestaciones económicas y asistenciales de manera oportuna ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad laboral.
- Realizar actividades de prevención, asesoría y evaluación de riesgos laborales.

Por lo anterior dentro de documento del SG-SST deben quedar definidos los roles y responsabilidades de los involucrados en el SG-SST y empleador debe tener definidas las acciones para hacer seguimiento a su cumplimiento.

GLOSARIO

Ambiente: Condiciones (físicas, económicas, culturales, etc.) de un lugar, un grupo o una época.

Catastrófico: Desastroso, muy malo. Hecho natural o provocado que afecta negativamente a la vida, al sustento o a la industria. Hecho negativo que genera cambios que pueden ser permanentes o reversibles.

Condiciones: Conjunto de circunstancias que determinan el estado de una persona o una cosa. Hacer depender una cosa de una circunstancia particular.

Conformidad: Aprobación, consentimiento. Adecuación o correspondencia de una cosa o situación respecto de otra esperada.

Correctivo: Atenuación de una falta, un defecto o un problema. Medida aplicada para corregir o mejorar de acuerdo a condiciones previamente definidas y que se constituyen como referente o parámetro.

Epidemiología: Recopilación, análisis, interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. Estudio de la distribución y los determinantes de estados o eventos relacionados con resultados no esperados, en particular con enfermedades y sus relaciones con la salud.

Estructura: Conjunto de relaciones que establecen las partes en organización y orden respecto de un todo. Sistema coherente de conceptos que definen un objeto.

Gestión: Actividad administrativa que busca mejorar los procesos de una organización para ver los resultados en la productividad y la competitividad de la misma.

Indicador: Referencia que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

Legal: Relativo a la ley, lo que está conforme a ella, como término opuesto a ilegal, que es lo que no se adecua a la norma jurídica.

Matriz: Una matriz es una colección ordenada de elementos colocados en filas y columnas

Organización: Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

Política: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Preventivo: Es la disposición que se hace de forma anticipada para minimizar un riesgo. El objetivo de prevenir es lograr que un perjuicio eventual no se concrete.

Proactiva: Es una actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, antes de que sean evidentes los daños.

Proceso: Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Reactiva: Es una actitud en la que el sujeto u organización asume acciones cuando ya son evidentes los perjuicios.

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Seguridad: Protección ante la carencia de peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida.

Sistema: Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben entradas y proveen salidas.

Valoración: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (6 de Junio de 1986). *Resolución 2013 de 1986.* Recuperado el 1 de Julio de 2015, de www.alcaldiabogota.gov.co**:** **http://goo.gl/YRxnkx**

Presidencia de la República. (14 de Marzo de 1984). *Decreto 614 de 1984.* Recuperado el 1 de Julio de 2015, de copaso.upbbga.co: **http://goo.gl/CKAAoX**

Presidencia de la República. (26 de Mayo de 2015). *Decreto 1072 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo:* **http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de +2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8**

Presidencia de la República de Colombia. (31 de Julio de 2014). *Decreto 1443 del 31 de julio de 2014.* Recuperado el 3 de Julio de 2015, **http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa**

Senado de la República. (8 de Julio de 2015). *PÁGINA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.* Recuperado el 1 de Julio de 2015, de WWW.senado.gov.co: **http://www.senado.gov.co/**

CRÉDITOS

ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
Desarrollador de contenido Experto temático	Lyda Consuelo Mateus Palomino
Asesores pedagógicos	Rosa Elvia Quintero Guasca Luis Orlando Beltrán Vargas
Producción Multimedia	Eulises Orduz Amezquita Víctor Hugo Tabares Carreño
Programador	Francisco José Lizcano Reyes
Líder línea de producción	Santiago Lozada Garcés



PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO









MINTRABAJO

SENA

INTRODUCCIÓN

La fase de planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, permite establecer acciones destinadas al cumplimiento de sus objetivos dentro de la empresa, por tanto, en la planificación debe evaluarse el estado actual la implementación del sistema en la organización, con el fin de tener una perspectiva global en materia de seguridad y salud en el trabajo de aspectos que no se encuentran cubiertos y de aquellos que tienen cumplimiento parcial.

A partir de los resultados arrojados en la evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, se podrá plantear la gestión que facilite la verificación de los objetivos, con el fin de lograr la cobertura del sistema en todos los niveles de la organización, referenciado desde el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Este material de estudio pretende orientar al aprendiz en la implementación de la fase de planificación en su Evaluación Inicial, en la Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de los Riesgos, en la definición los Objetivos del Sistema, en el establecimiento del Plan de Trabajo Anual y en la concreción de Indicadores; que permitan evaluar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

Introducción 2

Mapa Conceptual 5

1. EVALUACIÓN INICIAL E IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS 6

1.1 Evaluación inicial e identificación de peligros.....6

1.2 Metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de los Riesgos por actividad económica 11

1.2.1 Conceptualización y clasificación de riesgos y peligros 12

1.2.2 Instrumentos para recolección de información 21

1.2.3 Clasificar procesos, actividades y tareas 23

1.2.4 Identificar los peligros y efectos posibles 23

1.2.5 Identificar los controles existentes..... 24

1.2.6 Evaluación del riesgo..... 26

1.2.7 Valoración del riesgo 30

1.2.8 Criterios para establecer controles 31

1.2.9 Medidas de Intervención 31

2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO..... 38

2.1 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo 39

2.2 Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.... 44

2.3 Indicadores de Estructura, Proceso y Resultado 45

2.4 Comunicación: Técnicas y Métodos 49

2.5 Plan de Trabajo Anual del SG-SST 53

3. CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO..... 55

3.1 Educación para adultos..... 55

3.2 Requisitos, Estrategias de Enseñanza Aprendizaje 57

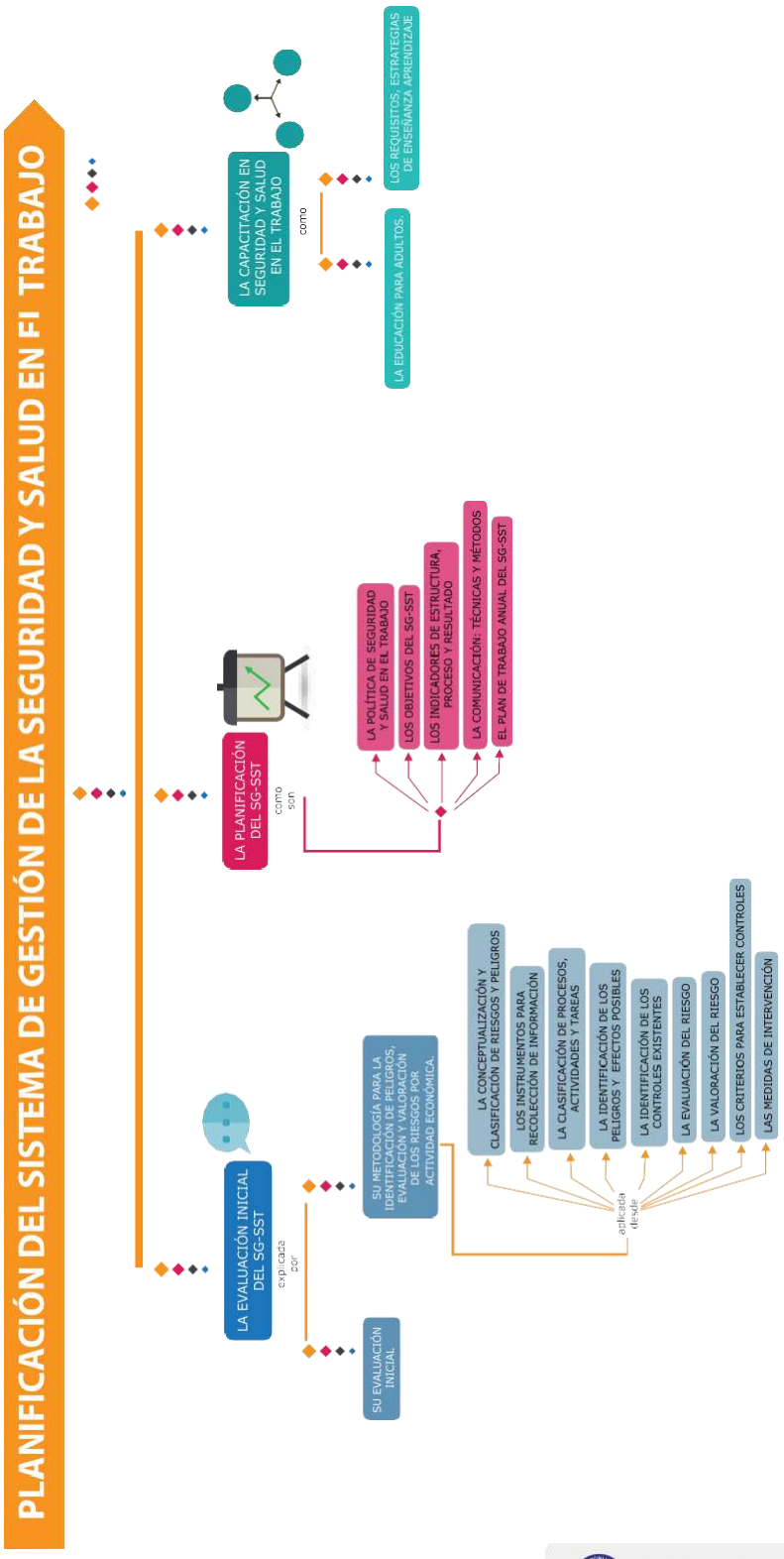
Bibliografía. 59

Glosario 60

Control de Documentos 60

Creative Commons 60

MAPA CONCEPTUAL



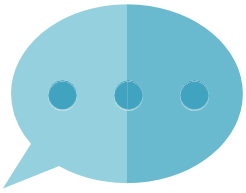
1.EVALUACIÓN INICIALE IDENTIFICACIÓN DEPELIGROS

De acuerdo con la normatividad vigente el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de Mayo de 2015, en su Artículo 2.2.4.6.16 se establece que el empleador deberá realizar una evaluación inicial del SG-SST, con el fin de identificar las prioridades en Seguridad y Salud en el Trabajo, que le permita estructurar el Plan Anual de Trabajo

La evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud SG-SST debe incluir los aspectos que se mencionan a continuación y en orientación al aprendiz se presenta frente a cada uno de ellos, las evidencias que se sugiere revisar en cada aspecto para evaluar si la organización la tiene y si esta implementada parcial o totalmente son:

1.1 Evaluación inicial e identificación de peligros.

ASPECTO A REVISAR	EVIDENCIA
Identificación de la normatividad vigente en materia de riesgos laborales.	Matriz legal actualizada y acorde a la naturaleza de la organización en relación a seguridad, salud en el trabajo y riesgos laborales.
Verificación de la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos, la cual debe ser anual.	La identificación de peligros deberá contemplar los cambios de procesos, instalaciones, equipos, maquinarias, accidentes laborales, materialización de amenazas, entre otros. En el presente curso se tomó como referencia la metodología definida en la Guía Técnica Colombiana GTC45 de 2012, Guía para la identificación de los peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.
Identificación de las amenazas y evaluación de la vulnerabilidad de la empresa; la cual debe ser anual.	El plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, éste incluye el análisis de vulnerabilidad; sobre esta evidencia se profundizará en el Objeto de Aprendizaje 3.
Evaluación de la efectividad de las medidas implementadas, para controlar los peligros, riesgos y amenazas; incluye los reportes de los trabajadores; la cual debe ser anual.	Incluyen las acciones que permiten hacer evaluación y seguimiento a las medidas de prevención y control de los peligros y riesgos de la empresa, las investigaciones de accidentes de trabajo, inspecciones de seguridad, análisis de vulnerabilidad y el plan de trabajo anual; verificando con ellas si en el año en curso, éstas permitieron reducir, entre otros, los índices de frecuencia y severidad por ausentismo, accidentes de trabajo, vulnerabilidad; igualmente, si permitieron cumplir con los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. En este criterio también se debe evidenciar los reportes que realizan los trabajadores.
Cumplimiento del programa de capacitación anual establecido por la empresa, incluyendo la inducción y reinducción para los trabajadores dependientes, cooperados, en misión y contratistas	Evidencia del porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación anual para los trabajadores dependientes, cooperados, en misión y contratistas.
Evaluación de los puestos de trabajo en el marco de los programas de vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores	Identificar si existen Sistemas de Vigilancia Epidemiológica SVE, acordes al ausentismo, morbilidad, peligros y riesgos propios de la organización; y si, para el desarrollo de estos sistemas, se realizan evaluaciones a los puestos de trabajo afectados por dichos factores y los contemplados en el SVE.
La descripción sociodemográfica de los trabajadores y la caracterización de sus condiciones de salud; así como, la evaluación y análisis de las estadísticas sobre la enfermedad y la accidentalidad	• Registro del perfil socio demográfico y morbilidad sentida. • Tasas de accidente de trabajo y enfermedad laboral.
Registro y seguimiento a los resultados de los indicadores definidos en el SGSST de la empresa del año inmediatamente anterior.	Evidencia de la definición y seguimiento a los indicadores de estructura, proceso y resultado; este aspecto será tratado más adelante en el presente objeto de aprendizaje.



Todos los empleadores deberán realizar la evaluación y análisis de las estadísticas sobre la enfermedad y la accidentalidad ocurrida en los dos (2) últimos años en la empresa, la cual debe servir para establecer una línea base y para evaluar la mejora continua en el sistema.

La evaluación inicial debe estar documentada y debe ser la base para la toma de decisiones y la planificación de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

El empleador o contratante debe facilitar mecanismos para el autoreporte de condiciones de trabajo y de salud por parte de los trabajadores o contratistas; esta información la debe utilizar como insumo para la actualización de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Cuando el aprendiz realice la fase de planificación del SG- SST en su empresa, deberá diseñar un instrumento que le permita recolectar dicha información. A continuación se presenta un ejemplo para su orientación:

EVALUACIÓN INICIAL DEL SG-SST					
Fase del SG_SST	Criterio a Revisar	Estado de Implementación del SG-SST			Evidencia Actual
		Ninguno	Parcial	Total	
Planificación	Indicadores de estructura, proceso y resultado		X(%)		Ficha técnica de cada indicar. Definición de indicadores de estructura, proceso y resultado

El siguiente ejemplo muestra algunos aspectos que el aprendiz deberá contemplar en la Evaluación Inicial del SG-SST en su empresa; cabe recordar que los aspectos anteriormente citados son los criterios de prioridad a ser contenidos en la evaluación inicial.

Antes de ir al ejemplo es necesario que el aprendiz comprenda la relación entre el ciclo PHVA y las fases del SG-SST:

CICLO PHVA	FASES DEL SG-SST
PLANEAR	ORGANIZACION Y PLANIFICACION
HACER	APLICACIÓN
VERIFICAR	AUDITORÍA Y REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN
ACTUAR	MEJORAMIENTO



Fuente Sena (Agosto 2015)

Ciclo PHVA: El ciclo PHVA o ciclo de Deming fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50, basado en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar.

A través de cada uno de los pasos del ciclo PHVA las empresas pueden:

- **Planificar:** Etapa en la que se definen los objetivos y cómo lograrlos, de acuerdo a políticas organizacionales y necesidades en materia de seguridad y salud en el trabajo. Puede ser de gran utilidad realizar grupos de trabajo, escuchar opiniones de los trabajadores y utilizar herramientas de planificación como por ejemplo: 5W2H en la cual se responden 7 preguntas claves cuyas palabras en inglés inician con W y H : ¿Qué (What), ¿Por qué (Why), ¿Cuándo (When) ¿Dónde (Where) ¿Quién (Who), ¿Cómo (How) y ¿Cuánto (How much).

- Hay que recordar que esta etapa es muy importante y es la que permite el desarrollo de las otras, lo que indica que si no planeamos bien, los resultados en las otras 3 etapas no serán confiables.

- **Hacer:** Etapa de ejecución a lo planeado. En su desarrollo se puede evidenciar los problemas que se tienen en la implementación, momento en el cual se pueden identificar las oportunidades de mejora y ajuste.

- **Verificar:** En esta etapa se comprueba lo ejecutado sobre los objetivos previstos, mediante seguimiento y medición a las medidas de prevención y control, confirmando que estas estén acordes con la política y la planeación inicial.

- **Actuar:** Etapa en la que se realizan las acciones de mejoramiento al sistema, se corrigen las desviaciones, se estandarizan los cambios, se realiza la formación y capacitación requerida y se define cómo monitorearlo.

FASE DEL SG-SST	CRITERIO A REVISAR	EVIDENCIA
PLANEAR	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Establecida por escrito y firmada por el representante legal, fechada, y definida de acuerdo a los requisitos que contempla el Decreto 1072/2015. Verificar si la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) incluye como mínimo los objetivos que se menciona en el criterio.
	Roles y Responsabilidades	Definidos roles y responsabilidad de todos los involucrados en el SGSST. Los roles y responsabilidades están consignados dentro del documento del SG-SST.
	Cumplimiento de los requisitos normativos	Matriz Legal actualizada de acuerdo a la normatividad vigente en seguridad y salud en el trabajo, en riesgos laborales y de acuerdo a la naturaleza de la organización.
	Plan de Trabajo Anual	Plan de Trabajo Anual para alcanzar cada uno de los objetivos del SG-SS, firmado por el empleador; éste debe contener los objetivos, metas, actividades, responsables, cronograma y recursos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
	Capacitación en SST.	Plan de capacitación para cobijar a todo el personal independiente del tipo de contratación.
	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.	Descripción de la metodología que la empresa decidió implementar para la Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
	Comunicación	Mecanismos para recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones internas y externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo.
	Indicadores de estructura, proceso y resultado	Estos indicadores deben estar alineados con el plan estratégico de la empresa y hacer parte del mismo. Cada indicador debe contar con una ficha técnica que contenga las variables definidas en el Decreto 1072/2015.
HACER	Medidas de prevención y control	Estándares de seguridad y demás medidas de prevención y control acordes al esquema de jerarquización (eliminación, sustitución, control de ingeniería, controles administrativos, equipos y elementos de protección personal y colectivo).
	Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.	Documentar el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias; que incluya la identificación de amenazas y vulnerabilidad, recursos para su implementación, registro de conformación y capacitación de la brigada de emergencias, registros de simulacros.
	Adquisiciones	Procedimiento en donde se identifiquen y evalúen las especificaciones que se deben tener en cuenta en las compras o adquisiciones de productos y servicios, y por ende al cumplimiento de las disposiciones relacionadas en el SG-SST por parte de la empresa.
	Contratación	Inclusión de aspectos de SST en el proceso de selección de proveedores y contratistas.
VERIFICAR	Auditoría de cumplimiento del SG-SST	Definición de programa de auditorías.
	Revisión por la alta dirección	Protocolo de revisión que determine en qué medida se cumple con la política y los objetivos de la SST.
ACTUAR	Acciones preventivas y correctivas	Divulgación a los niveles de la organización pertinentes al sistema, informándoles de las acciones preventivas y correctivas, con responsables y fechas de cumplimiento.

1.2. Metodología para la Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de los Riesgos por Actividad Eco- nómica.

Para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, se requiere de un proceso sistemático, que puede ser orientado desde diferentes metodologías, existentes para tal fin. Este proceso permite generar información acerca de los peligros y riesgos en los diferentes procesos y actividades de la empresa, para así prevenir los daños a la salud de quienes allí laboran.

Existen actualmente diferentes metodologías para realizar este proceso, dentro de las que se encuentran:

- **Método FINE:** Procedimiento originalmente previsto para el control de los riesgos, en el que las medidas para la reducción de los mismos eran de alto coste. Este método probabilístico, permite calcular el grado de peligrosidad de cada riesgo identificado, a través de una fórmula matemática que vincula la probabilidad de ocurrencia, las consecuencias que pueden originarse en caso de ocurrencia del evento y la exposición a dicho riesgo.

- **Método INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España):** Pretende facilitar la tarea de evaluación de riesgos a partir de la verificación y control de las posibles deficiencias en los lugares de trabajo. Implementa cuestionarios de chequeo.

- **BS 8800:** En el Reino Unido, la British Standards Institution (BSI) es el cuerpo nacional independiente responsable de preparar las normas británicas. El BSI desarrolló en 1996 la guía para los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral, titulada "Guide to occupational health and safety management systems" (BS 8800:1996), basada en la norma ISO 14001: 1996 sobre sistemas de gestión medioambiental, que se encontraba en preparación en dicho momento. La Norma BS 8800:1996 plantea principios básicos fundamentales como:

1. La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: acompañada de una revisión del estado inicial y periódico.

2. La Organización: con sus responsabilidades, disposiciones de la organización y documentación.

3. Planificación e Implantación: contiene su evaluación de riesgos, así como los requerimientos legales y otros.

4. Desempeño de medidas: brinda el desarrollo de las medidas a adoptar en el sistema.

5. Auditoría: verifica la conformidad de las disposiciones planificadas, el desempeño de las medidas adoptadas y su adecuada implantación.

6. Revisión periódica del estado: importante para una mejora continua del sistema. La Guía BS 8800 se caracteriza por su carácter recomendatorio más que obligatorio, lo que le permite ser flexible a la hora de su implantación.

El presente curso toma como referencia la Guía Técnica Colombiana GTC -45 de 2012, Guía para la Identificación de Peligros y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional.

1.2.1 Conceptualización y clasificación de riesgos y peligros

Para iniciar la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos se deben tener claros los conceptos de peligro y riesgo:

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.

De acuerdo a estos conceptos, los peligros se identifican, ya que están presentes en los entornos laborales y los riesgos se generan a partir de la exposición a los peligros identificados y no gestionados de forma oportuna.

La identificación de los peligros, debe ser realizada por todos los empleados, por tanto deben estar capacitados acerca de los tipos de peligros que existen en su entorno laboral, y se deben implementar estrategias que permitan la participación y consulta en la identificación de mismos.

A continuación, se definen los peligros más comunes en las diferentes actividades económicas, sin decir con esto que son los únicos, tomaremos como base los peligros encontrados en el Ejemplo de Tabla de Peligros, de la GTC-45.

Nota: La presente tabla proporciona orientación y no constituye una lista exhaustiva de todos los peligros existentes.

Descripción	Clasificación						
	Biológico	Físico	Químico	Psicosocial	Biomecánicos	Condiciones de seguridad	Fenómenos naturales*
	Virus	Ruido (impacto intermitente y continuo)	Polvos orgánicos inorgánicos	Gestión organizacional (estilo de mando pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios)	Postura (prolongada, mantenida, forzada, anti gravitacionales.)	Mecánico (elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos.	Sismo
	Bacterias	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)	Fibras	Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.	Esfuerzo	Eléctrico (alta y baja tensión, estática)	Terremoto
	Hongos	Vibración (cuerpo entero, segmentaria)	Líquidos (nieblas y rocíos)	Características del grupo social del trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo.	movimiento repetitivo	Locativo (almacenamiento, superficies de trabajo (irregularidades, deslizantes, con diferencia del nivel) condiciones de orden y aseo, caídas del objeto).	Vendaval
	Rickettsias	Temperaturas extremas (calor y frio)	Gases y vapores	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas, emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.	Manipulación manual de cargas	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio)	Inundación
	Parásitos	Presión atmosférica (normal y ajustada)	Humos metálicos, no metálicos	Interfase, persona, tarea (conocimientos, habilidades con la relación a la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización.		Accidentes de tránsito	Derrumbe
	Picaduras	Radiaciones ionizantes, (rayos x, Gama, beta y alfa)		Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos)		Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, desorden público, etc.)	Precipitaciones, (lluvias, granizadas, heladas)
	Mordeduras	Radiaciones no ionizantes, (laser ultravioleta infrarroja)	Material particulado			Trabajo en alturas	
	Fluidos o excrementos					Espacios confinados	

*Tener en cuenta únicamente los peligros de fenómenos naturales que afectan la seguridad y bienestar de las personas en el desarrollo de una actividad. En el plan de emergencia de cada empresa se considerarán todos los fenómenos naturales que pudieran afectarla.

Fuente: NTC 45-2012

- **Biológico:** Exposición frente a agentes patógenos durante la actividad laboral, donde el trabajador debe entrar en contacto con microorganismos como virus, hongos, bacterias, parásitos, Rikettsias, que se comportan como virus y bacterias al mismo tiempo, inoculando a la pulga, el piojo, la garrapata y estos posteriormente al hombre. Lo mismo sucede cuando se trabaja en clínicas, hospitales, hoteles y moteles, donde se entra en contacto con los fluidos corporales. Como también, empresas cercanas a sitios ribereños, obras de construcción, donde es fácil encontrarse con serpientes venenosas que pueden ocasionar mordedura o con avispas e insectos que pueden causar picaduras.

El riesgo biológico puede ser transmitido por la piel, las mucosas, el sistema digestivo o el respiratorio y generar enfermedades laborales; hay que aclarar que si al momento de estar realizando una actividad laboral y repentinamente el trabajador se pincha con agujas contaminadas (o en otra circunstancia se produce una mordedura o picadura), esto es considerado como accidente de trabajo.

- **Físico:** Los peligros físicos son aquellas situaciones del ambiente que pueden ser medibles con distintos instrumentos, éstos actúan sobre el organismo de los trabajadores expuestos a su acción, con variabilidad de intensidad y tiempo de exposición; tales como: ruido, iluminación, radiaciones, temperatura, vibración y presión atmosférica. Estos peligros pueden ocasionar enfermedades laborales.

Los peligros físicos pueden afectar la salud del trabajador de acuerdo a diferentes características del entorno laboral:

PELIGRO	CARACTERÍSTICA
Ruido	Continuo
	Impacto / Impulsivo
	Intermitente
Iluminación	Excesiva
	Deficiente
Vibraciones	De cuerpo entero
	Segmentaria
Radiaciones	Ionizantes
	No Ionizantes
Temperatura	Calor
	Frío
	Humedad
	Disconfort térmico

● **Ruido:** Sensación no agradable que percibe el oído a través del movimiento de ondas vibratorias de partículas de aire, generadas en un medio de propagación hasta alcanzar el oído con muy variada frecuencia e intensidad; el ruido tiene características perturbadoras tanto sobre las personas, como sobre las actividades laborales que ellas efectúan. El ruido constante provocado por una máquina por encima de los 85 decibeles en un puesto de trabajo, hace que se pierda parcial o totalmente la audición; este proceso se conoce como hipoacusia o acucia. En las oficinas el ruido tolerado es hasta 75 decibeles. A su vez, un sonido fuerte de alto impacto puede provocar la pérdida total de la audición en cuestiones de segundos; esto último se considera como un accidente de trabajo, al ser un suceso repentino que provoca la pérdida de la audición.

Las características individuales como la edad, la herencia, el sexo y las patologías presentes pueden ser causa de las lesiones del oído; los agentes externos como los traumatismos o contusiones, el ambiente físico, el tiempo de exposición y las características del ruido pueden de igual forma causar lesiones sobre éste.

● **Vibraciones:** Se propagan mediante movimientos ondulatorios oscilantes y continuos que van a producir tensiones y deformaciones sobre el medio donde actúan.

Las vibraciones se pueden clasificar de cuerpo entero y segmentaria. Las de cuerpo entero son producto del contacto directo con los diversos medios de transporte, como los utilizados en construcción, actividades agrícolas, minería, algunos camiones de transporte de carga y transporte público, trenes, embarcaciones, motocicletas, aeronaves, máquinas y equipos industriales. Las segmentarias sólo comprometen la mano y brazo al entrar en contacto con máquinas en movimiento en las variadas ramas de la industria, en actividades mineras y agrícolas, como también, en algunos procesos de la construcción, donde se sujetan las herramientas con las manos y los dedos. Los trabajadores expuestos a vibración segmentaria pueden presentar alteraciones en todas las estructuras de la mano, en los huesos, los músculos, tendones, ligamentos, nervios y vasos sanguíneos; la vibración puede ocasionar problemas en la circulación sanguínea, esto hace que los dedos de las manos se tornen pálidos, blancos, fenómeno denominado dedos blancos.

● **Iluminación:** Para ejecutar las actividades laborales en los lugares en donde no es suficiente la luz natural se requiere de la instalación de un sistema de iluminación artificial que permita realizar las labores con comodidad y facilidad, en cantidad suficiente, sin producir deslumbramiento y con un contraste donde se distingan los objetos. La unidad de medida del nivel de iluminación es el lux (lx), que equivale a un lumen /m2.

La iluminación deficiente puede afectar el sentido de la vista. Generalmente los puestos de trabajo tienen un mal diseño de iluminación, ya sea por luminarias muy distantes o por insuficiencia de éstas en calidad y cantidad requerida, aspecto que dificulta la tarea y puede ocasionar un accidente de trabajo o una enfermedad laboral. El diseño de puestos de trabajo con los niveles de iluminación exigidos evita la fatiga ocular. Las luminarias requieren de mantenimiento correctivo y preventivo, cambiando de inmediato las que se dañan y limpiando periódicamente las que se encuentren en uso.

● **Radiaciones Ionizantes:** Son radiaciones electromagnéticas o corpusculares, capaces de producir lesiones directa o indirectamente a su paso a través de la materia. Las ionizantes son empleadas en las centrales nucleares para la generación de energía y como métodos de diagnóstico y tratamiento del cáncer.

● **Radiaciones Ionizantes:** Rayos X, gamma, beta, partículas alfa, neutrones y protones.

● **Radiaciones no Ionizantes:** Se refiere a aquellas regiones del espectro electromagnético, en que la energía de los fotones emitidos es insuficiente bajo circunstancias ordinarias, para producir ionizaciones en los átomos de las moléculas absorbentes. Generalmente se considera que el límite más bajo de longitud de onda para estas radiaciones no ionizantes es de 100 nanómetros (nm).

Las radiaciones no ionizantes son menos perjudiciales que las ionizantes. Sus efectos se producen sobre la estructura del ojo, como la retina, la córnea, el humor acuoso y la piel. Algunos tipos de radiaciones son: infrarrojas y ultravioletas. La radiación infrarroja generalmente es utilizada en procesos industriales para el secado y evaporación de líquidos, en tratamientos médicos para el alivio del dolor, en este caso sólo penetra de 2 a 3 centímetros por debajo de la piel. La radiación ultravioleta generalmente es usada en salas

de cirugía como agente bactericida para desinfección. Afecta la piel de aquellas personas que viven en grandes alturas y al aire libre, produciendo envejecimiento de piel, cáncer y también puede afectar el órgano de la visión. En esta categoría están incluidas las regiones comúnmente conocidas como bandas infrarrojas (cataratas), visible y ultravioleta (conjuntivitis y lesiones de córnea) la primera convierte la energía en calor y los dos últimos producen reacciones fotoquímicas o fluorescentes.

- **Temperatura:** La temperatura en los puestos de trabajo puede causar accidentes de trabajo o enfermedades, sobre todo en situaciones de extremo calor o frío, como es el caso de los cuartos de refrigeración o en hornos y calderas. la Falta de procedimiento de trabajo seguro dentro de la empresa puede generar graves traumas, incluso la muerte.

Es por esto, que se requiere de supervisión directa en estos puestos de trabajo y seguir las medidas de prevención dados por la empresa.

- **Químico:** Se puede encontrar en forma de polvos, nieblas, rocíos, gases, vapores, humos, fibras y otros, que pueden penetrar al organismo a través de las vías respiratorias y la dermis. De ahí la importancia que reviste el uso de los elementos de protección personal EPP, para prevenir estas lesiones como son la protección respiratoria, guantes, calzado adecuado y ropa de trabajo.

Los elementos y sustancias químicas pueden entrar al organismo, mediante inhalación, absorción cutánea o ingestión, ocasionando intoxicación, quemaduras, irritaciones o lesiones sistémicas.

Dependiendo del grado de concentración y tiempo de exposición, se pueden clasificar según sus efectos en: irritantes, asfixiantes, anestésicos, narcóticos, tóxicos, sistémicos, productores de alergias, neumoconiosis, cáncer, mutagénicos, teratogénicos.

- **Psicosocial:** Está relacionado con las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales. Las condiciones individuales están relacionadas con la autoestima, la personalidad, los conocimientos, la formación profesional y la manera de enfrentar el estrés y el manejo de las relaciones interpersonales, entre otros. Las condiciones intralaborales se relacionan con el clima organizacional, la forma de contratación, los aspectos relacionados con el puesto de trabajo, las funciones del cargo y la interacción con los compañeros de trabajo. Las extralaborales con todos

los factores ajenos a la empresa como la familia, las actividades sociales y el desenvolvimiento en el medio ambiente externo. Estos escenarios interactúan unos con otros mostrando un ser en equilibrio, en armonía; pero cuando uno de ellos entra en desequilibrio, repercute en los otros, surgiendo un estado de peligro que interfiere con el desarrollo normal de las funciones del trabajador y la productividad laboral.

- **Biomecánico:** Son todos aquellos peligros inherentes al proceso o tarea que incluyan aspectos organizacionales en la interacción hombre - medio ambiente, condiciones de trabajo y productividad, que tienen repercusión en la carga física, carga estática y postura.

El peligro biomecánico está presente en todas las funciones que se cumplen dentro de una empresa debido a que siempre se requiere de una postura sentada, de pie, semisentado o acostado, lo que trae consigo fatiga muscular, cansancio y sobreuso de articulaciones, ocasionando las lesiones osteomusculares; es por ello que se requiere de una buena higiene postural, y un buen manejo de columna a través de una escuela de espalda (centros de fisioterapia, polideportivos o clubes deportivos) para ayudar al trabajador a evitar estas lesiones, consideradas como el número uno de enfermedad laboral en Colombia.

- **Condiciones de Seguridad:** Son todos aquellos peligros que involucran condiciones peligrosas originadas en un mecanismo, equipo, objeto o instalaciones locativas, que al entrar en contacto con la persona pueden provocar un daño físico de acuerdo con intensidad y tiempo de contacto. Son todos los factores de riesgo que involucra aspectos relacionados con electricidad, tecnológicos (explosión e incendio), mecánicos y locativos. Los riesgos de seguridad se encuentran presentes en todas las actividades laborales. El trabajador está expuesto a múltiples factores que pueden afectar su integridad personal, incluso la vida.

Locativo: Tiene que ver con el estado de las paredes, pisos, techos e instalaciones; los problemas de orden y aseo, los sistemas de almacenamiento y la superficie de trabajo. Algunos puestos de trabajo se concentran en sus tareas y olvidan la importancia de mantenerlos en orden, aseo y almacenaje adecuado; en conservar en buen estado las estructuras e instalaciones, evitando accidentes de trabajo y enfermedades laborales

- **Mecánico:** Proviene del contacto con las máquinas, equipos e implementos de trabajo, que pueden generar accidentes de trabajo como: corte, amputaciones, fracturas, aplastamiento y atrapamientos.

● **Eléctrico:** Agente potencial de quemaduras, fibrilación ventricular, electrocución, muerte.

● **Tecnológico:** Como derrames, fugas, explosión e incendio, éstos pueden causar intoxicación, quemaduras y muerte.

● **Público:** Comprende todos aquellos aspectos que ponen en riesgo la integridad física de las personas como: atracos, secuestros, asaltos, atentados, extorsión, orden público o, delitos internos en la propia empresa por ataques de un trabajador hacia otro, motivado por muy variados aspectos.

● **Accidentes de Tránsito:** Es el que ocurre sobre la vía y se presenta súbita e inesperadamente, determinado por condiciones y actos irresponsables potencialmente previsibles; generalmente se atribuyen a factores humanos al operar vehículos (preponderantemente automotores), a condiciones climatológicas, señalización y caminos; éstos ocasionan pérdida prematura de vidas humanas, lesiones y secuelas físicas o psicológicas, perjuicios materiales y daños a terceros. Se contempla dentro de los peligros laborales cuando quien sufre el accidente es un trabajador que se desplaza en un vehículo que presta servicios contratados por esta, y se encuentra dentro del ejercicio de su función laboral.

● **Trabajo en alturas:** Cualquier actividad o desplazamiento que realice un trabajador mientras esté expuesto a un riesgo de caída de distinto nivel, cuya diferencia de cota sea aproximadamente igual o mayor a 1.5 metros con respecto del plano horizontal inferior más próximo. Se considera trabajo en altura cualquier tipo de trabajo que se desarrolle bajo nivel cero, como son: pozos, ingreso a tanques enterrados, excavaciones de profundidad mayor a 1.5 metros y situaciones similares; en estos casos se comienzan a compartir conceptos de trabajo en espacios confinados.

● **Trabajo en espacios confinados:** Labores realizadas en espacios cerrados o semicerrados, que por su tamaño o forma permiten la entrada de una persona; sin embargo, no está diseñado para la ocupación de seres humanos, por ello ofrecen dificultades para entrar y salir de ellos.

- **Fenómenos Naturales:** Todas las condiciones externas afectadas por cambios producidos por la naturaleza; se presentan repentinamente desencadenando alteraciones en las actividades y vinculando trabajadores, estructuras, instalaciones y bienes, las cuales no pueden ser controladas directamente por el empleador. Algunas veces, es producto del uso inadecuado de suelos para asentamientos urbanos susceptibles de inundaciones y otros desastres naturales. Se consideran fenómenos naturales los tsunamis, terremotos, sismo, vendavales, derrumbes, y precipitaciones de lluvias, granizadas y heladas.

1.2.2. Instrumentos para recolección de información.

Luego de reconocer las definiciones y clasificaciones de los peligros, se procede a precisar el instrumento para recopilar la información, con el fin de identificar peligros y valoración de los riesgos. Un ejemplo de una herramienta de este tipo se presenta en el Anexo B de la GTC – 45.

ANEXO B
(Informativo)

MATRIZ DE RIESGOS

A continuación se presenta dos ejemplos de los elementos que podría contener una matriz de riesgo.

Proceso	Zona / Lugar	Actividades	Tareas	Rutinario (Si o No)	Peligro		Efectos posibles	Controles existentes			Evaluación del riesgo							Valoración del riesgo	Criterios para establecer controles			Medidas Intervención				
					Descripción	Clasificación		Fuente	Medio	Individuo	Nivel de Deficiencia	Nivel de Exposición	Nivel de Probabilidad (NDxNE)	Interpretación del nivel de probabilidad	Nivel de Consecuencia	Nivel de Riesgo (NR) e Intervención	Interpretación del NR	Aceptabilidad del riesgo	Nro Expuestos	Peor Consecuencia	Existencia Requisito Legal Especifico Asociado (Si o No)	Eliminación	Sustitución	Controles de Ingeniería	Señalización, Advertencia , Controles Administrativos	Equipos / elementos de Protección Personal
Ejemplo 1																										
Mantenimiento	Ofina de Contabilidad y Compras	Mantenimiento locativo de oficinas administrativas	Pintar Paredes	Si	Manejo inadecuado de herramientas manuales	Mecánico	Heridas golpes	Ninguno	* Inspecciones de herramientas * Capacitación en el uso de herramientas.	Ninguno	2	4	8	MEDIO	25	200	II	No	6	Cortadas, Contusiones	SI				Generar y aplicar de un análisis de trabajo seguro (ATS) previo a la ejecución de una tarea.	Dotar a los trabajadores de guantes para protección de acuerdo al estandar de protección establecido por la organización.
					Exposición a gases y vapores	Químico	Irritación de la vias respitarias y mucosas	Ninguno	Ninguno	* Uso de tapabocas.	6	4	24	MUY ALTO	25	600	I	NO	6	Afecciones Respiratorias	SI		Uso de pinturas a base de agua donde sea aplicable.	Uso de ventiladores portátiles.		Dotar a los trabajadores con respiradores con filtro de gases de acuerdo al agente expuesto.

Fuente: NTC 45-2012

1.2.3. Clasificar procesos, actividades y tareas

Para diligenciar el instrumento de recolección de la información, se requiere preparar una lista y clasificación de los procesos de trabajo y de las actividades que lo componen; esta clasificación debe incluir instalaciones, planta, personas y procedimientos.

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, éstas transforman elementos de entrada en resultados. (NTC – ISO 9000)

- **Actividad**: Conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.

- **Tarea:** Cualquier acción intencionada, considerada necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la resolución de un problema, el cumplimiento de una obligación o la consecución de un objetivo.

Ejemplo 1:

- Proceso: Mantenimiento

- Actividad: Mantenimiento locativo de oficinas administrativas

- Tarea: Pintar paredes

Ejemplo 2:

- Proceso: Fabricación de camisas

- Actividad: Confección

- Tarea: Corte de piezas

1.2.4. Identificar los peligros y efectos posibles

Luego de definir los procesos, actividades y tareas, se procede a incluir todos los peligros relacionados con cada actividad laboral, considerando quién, cuándo y cómo puede resultar afectado.

En este punto se sugiere tener en cuenta la tabla de peligros de la GTC-45, aclarando que es solo una referencia; las organizaciones deberán desarrollar su propia lista de peligros, tomando en cuenta el carácter de sus actividades laborales y los sitios en que se realiza el trabajo.

En cuantos a los efectos posibles en la Actividad de Afianzamiento denominada **"Identificación de peligros y efectos posibles"**; los peligros deberán ser identificados por el aprendiz, de acuerdo a la tabla sugerida en éste Objeto de Aprendizaje y los efectos posibles hacen referencia a:

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos. Mecanismo o forma de exposición al accidente o enfermedad laboral.

Consecuencias: Efectos a la salud.

Esta actividad pretende dar mayor compresión al aprendiz en este paso metodológico; ya que de él depende hacer una óptima evaluación y valoración del riesgo de la organización.

1.2.5. Identificar controles existentes

Las organizaciones deben identificar los controles existentes para cada uno de los peligros identificados y clasificarlos en:

- Fuente
- Medio
- Individuo

Control en la fuente: Consiste en corregir la falla o avería en el material, estructura, sistema, equipo, máquina o herramienta que produce el factor de riesgo, usando uno de los siguientes métodos:

- Mantenimiento preventivo (antes de que suceda el daño)
- Mantenimiento correctivo (reparando la avería, mejorando los anclajes cuando ocurre el daño)

- Instalando guardas en los puntos de peligro
- Mejorando o cambiando la sustancia, la máquina o el proceso
- Adecuando los puestos de trabajo

Control en el medio, Si el control en la fuente del factor de riesgo no es posible, se tratará de impedir que el riesgo se difunda en el ambiente, mediante los siguientes métodos:

- Encerrando el área donde se halle la fuente.
- Aislando la fuente.
- Variando las condiciones ambientales. (humedeciendo, ventilando, iluminando, enfriando o calentando)

Control sobre el individuo, Regularmente los problemas generados por los riesgos profesionales se resuelven iniciando este tipo de control; sin embargo, ésta debe ser la última opción para proteger la salud del trabajador. Este control debe estar acompañado de los siguientes aspectos:

- Organización y control del trabajo.
- Evaluación periódica de méritos.
- Capacitación, instrucción, inducción y reinducción.
- Elementos de protección personal.

Se debe considerar también, los controles administrativos que las organizaciones han implementado para disminuir el riesgo, por ejemplo: inspecciones, ajustes a procedimientos, horarios de trabajo, entre otros.

Ejemplo 1:

Tarea: Toma de muestras

Descripción del peligro: Manipulación inadecuada de instrumentos de trabajo

Clasificación: Biológico

Efectos Posibles: Contacto con microorganismos.

Controles Existentes:

Fuente: Protocolo de bioseguridad para todo paciente atendido.

Medio: Guardias para disposición cerca a los puestos de toma de muestras.

Individuo: Elementos de protección personal guantes de látex

Ejemplo 2:

Tarea: Ensamble de piezas

Descripción del peligro: Ruido continuo

Clasificación: Físico

Efectos Posibles: Exposición a ruido.

Controles Existentes:

Fuente: Mantenimiento de maquinaria.

Medio: Aislamiento del personal no involucrado en el proceso.

Individuo: Protección auditiva para el operario de la máquina.

1.2.6. Evaluación del riesgo

Calificar el riesgo asociado a cada peligro, incluyendo los controles existentes que están implementados. Se debería considerar la eficacia de dichos controles, así como la probabilidad y las consecuencias si éstos fallan.

La evaluación de los riesgos corresponde al proceso de determinar la probabilidad de que ocurran eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias, mediante el uso sistemático de la información disponible.

De acuerdo con lo estipulado en la NTC 45-2012, para evaluar el nivel de riesgo (NR), se debería determinar lo siguiente:

NR = NP x NC. Magnitud de un riesgo resultante del producto del nivel de probabilidad por el nivel de consecuencia.

NP = Nivel de probabilidad. Producto del nivel de deficiencia por el nivel de exposición.

NC = Nivel de consecuencia. Medida de la severidad de las consecuencias.

A su vez, para determinar el NP se requiere:

NP= ND x NE

ND = Nivel de deficiencia. Magnitud de la relación esperable entre: 1) el conjunto de peligros detectados y su relación causal directa con posibles incidentes y 2) con la eficacia de las medidas preventivas existentes en un lugar de trabajo.

Nivel de deficiencia	Valor de ND	Significado
Muy Alto (MA)	10	Se ha(n) detectado peligro(s) que determina(n) como posible la generación de incidentes o consecuencias muy significativas, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe, o ambos.
Alto (A)	6	Se ha(n) detectado algún(os) peligro(s) que pueden dar lugar a consecuencias significativa(s), o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja o ambos.
Medio (M)	2	Se han detectado peligros que pueden dar lugar a consecuencias poco significativa(s) o de menor importancia, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada, o ambos.
Bajo (B)	No se asigna valor	No se ha detectado consecuencia alguna, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta, o ambos. El riesgo está controlado. Estos peligros se clasifican directamente en nivel de riesgo y de intervención cuatro (IV) Véase tabla 8.

Fuente: NTC45-2012

NE = Nivel de exposición. Situación de exposición a un peligro que se presenta en un tiempo determinado durante la jornada laboral.

Nivel de deficiencia	Valor de NE	Significado
Continua (EC)	4	la situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.
Frecuente (EF)	3	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos,
Ocasional (EO)	2	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto.
Esporádica (EE)	1	La situación de exposición se presenta de manera eventual.

Fuente: NTC45-2012

Para determinar el NP se combinan los resultados del Nivel de Deficiencia por el Nivel de Exposición:

Niveles de Probabilidad		Nivel de Exposición (NE)			
		4	3	2	1
Nivel de deficiencia (ND)	10	**MA - 40**	**MA - 30**	A - 20	A - 10
	6	**MA - 24**	A -18	A - 12	M - 6
	2	M - 8	M - 6	B - 4	B - 2

Fuente: NTC45-2012

Nivel de probabilidad	Valor deND	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alto (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del Riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.
Medio (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente.
Bajo (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación son anomalía destacable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concesible.

Fuente: NTC45-2012

Para obtener el nivel de riesgo ya hemos obtenido el primer resultado con las tablas anteriores, generando el NP (nivel de probabilidad), ahora vamos a obtener el nivel de consecuencia NC.

Nivel de consecuencias	NC	Significado Daños personales
Mortal o Catastrófico (M)	100	Muertes (S)
Muy grave (MG)	60	Lesiones o enfermedades graves irreparables (incapacidad permanente parcial o invalidez)
Grave (G)	25	Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT)
Leve (L)	10	Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad

Fuente: NTC45-2012

Para evaluar el nivel de consecuencias, tenga en cuenta la consecuencia directa más grave que se pueda presentar en la actividad valorada.

Con el resultado del NP y NC se procede a combinarlos en la siguiente tabla, obteniendo así la determinación del nivel de riesgo NR:

Nivel de riesgo NR = NP x NC		Nivel de probabilidad (NP)			
		40-24	20-10	8-6	4-2
Nivel de consecuencias (NC)	100	I 4000-2400	I 2000-1200	I 800-600	II 400-200
	60	I 2400-1440	I 1200-600	II 480-360	II 240 III 120
	25	I 1000-600	II 500-250	II 200-150	III 100-50
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20

Fuente: NTC45-2012

Significado/Interpretación del Nivel de Riesgo:

Nivel de riesgo y de intervención	Valor de NR	Significado
I	4000-600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
II	500-150	Corregir y adoptar medidas de control inmediato
III	120-40	Mejorar si es posible. Seria conveniente justificar la intervención y su rentabilidad
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.

Fuente: NTC45-2012

1.2.7. Valoración del riesgo

Proceso de estimación que define si el riesgo es aceptable, que determina la aceptabilidad de los riesgos y decide si los controles de seguridad y salud en el trabajo, existentes o planificados, son suficientes para mantener los riesgos bajo control y cumplir los requisitos legales.

Para determinar los criterios de aceptabilidad del riesgo, la organización debe tener en cuenta entre otros aspectos, los siguientes:

- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros.
- Su política de SST
- Objetivos y metas de la organización.
- Aspectos operacionales, técnicos, financieros, sociales, entre otros.
- Opiniones de las partes interesadas

Una vez determinado el nivel de riesgo, la organización debe decidir cuáles riesgos son aceptables y cuáles no. En una evaluación completamente cuantitativa es posible evaluar el riesgo antes de decidir el nivel que se considera aceptable o no aceptable. Sin embargo, con métodos semicuantitativos, como la matriz de riesgos, la organización debe establecer qué categorías son aceptables y cuáles no.

Para hacer esto, la organización debe primero establecer los criterios de aceptabilidad, con el fin de proporcionar una base que brinde consistencia en todas sus valoraciones de riesgos. Esto debe incluir la consulta a las partes interesadas y debe tener en cuenta la legislación vigente.

Un ejemplo de cómo clasificar la aceptabilidad del riesgo

Nivel de Riesgo	Significado Explicación	
I	No Aceptable	Situación crítica, corrección urgente
II	No Aceptable o Aceptable con control especifico	Corregir o adoptar medidas de control
III	Mejorable	Mejorar el control existente
IV	Aceptable	No intervenir, salvo que un análisis más preciso lo justifique.

Fuente: NTC45-2012

Al aceptar un riesgo específico, se debe tener en cuenta el número de expuestos y las exposiciones a otros peligros, que pueden aumentar o disminuir el nivel de riesgo en una situación particular. La exposición al riesgo individual de los miembros de los grupos especiales también se debería considerar, por ejemplo, los grupos vulnerables, tales como nuevos o inexpertos.

1.2.8. Criterios para establecer controles

Si existe una identificación de los peligros y valoración de los riesgos en forma detallada, es mucho más fácil para las organizaciones determinar qué criterios necesita para priorizar sus controles; sin embargo, en la práctica de las empresas en este proceso deberían tener como mínimo los siguientes tres (3) criterios:

- Número de trabajadores expuestos: Importante tenerlo en cuenta para identificar el alcance del control a implementar.

- Peor consecuencia: Aunque se han identificado los efectos posibles, se debe tener en cuenta que el control a implementar evite siempre la peor consecuencia al estar expuesto al riesgo.

- Existencia requisito legal asociado: La organización puede establecer si existe o no un requisito legal específico a la tarea que se está evaluando, para tener parámetros de priorización en la implementación de las medidas de intervención.

Sin embargo, las organizaciones pueden determinar nuevos criterios para establecer controles que estén acordes con su naturaleza y extensión de la misma.

1.2.9 Medidas de intervención.

Una vez completada la valoración de los riesgos, la organización debe estar en capacidad de determinar si los controles existentes son suficientes, necesitan mejorarse o si se requieren nuevos controles.

A continuación, se presentan ejemplos de implementación de la jerarquía de controles:

- **Eliminación:** modificar un diseño para eliminar el peligro; por ejemplo, introducir dispositivos mecánicos de alzamiento para eliminar el peligro de manipulación manual.

- **Sustitución:** reemplazar por un material menos peligroso o reducir la energía del sistema; por ejemplo: reducir la fuerza, el amperaje, la presión, la temperatura, etc.

- **Controles de ingeniería:** instalar sistemas de ventilación, protección para las máquinas, enclavamiento, cerramientos acústicos, etc.

- **Controles administrativos, señalización, advertencias:** instalación de alarmas, procedimientos de seguridad, inspecciones de los equipos, controles de acceso, capacitación del personal.

- **Equipos / elementos de protección personal:** gafas de seguridad, protección auditiva, máscaras faciales, sistemas de detención de caídas, respiradores y guantes.

Al aplicar un control determinado se deben considerar los costos relativos, los beneficios de la reducción de riesgos, y la confiabilidad de las opciones disponibles.

Una organización también debe tener en cuenta:

- Adaptación del trabajo al individuo; por ejemplo: tener en cuenta las capacidades físicas y mentales del individuo.

- La necesidad de una combinación de controles, combinación de elementos de la jerarquía anterior; por ejemplo: controles de ingeniería y administrativos.

- Buenas prácticas establecidas en el control del peligro particular que se considera.

- Utilización de nuevas tecnologías para mejorar los controles.

- Usar medidas que protejan a todos; por ejemplo: selección de controles de ingeniería que protejan a todos en las cercanías del riesgo.

- El comportamiento humano y si una medida de control particular será aceptada y se puede implementar efectivamente.

- Los tipos básicos habituales de falla humana; por ejemplo: falla simple de una acción repetida con frecuencia, lapsos de memoria o atención, falta de comprensión o error de juicio, violación de las reglas o procedimientos y las formas de prevenirlos.

- La necesidad de introducir un mantenimiento planificado; por ejemplo: las guardas de la maquinaria.

- La posible necesidad de disposiciones en caso de emergencias/ contingencias, en donde fallan los controles del riesgo.

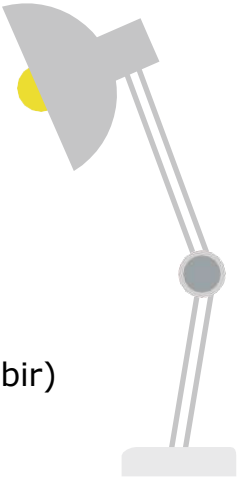
- La falta potencial de familiaridad con el lugar de trabajo y los controles existentes de quienes no tienen un empleo directo en la organización; por ejemplo: visitantes o personal contratista.

Una vez que la organización haya determinado los controles, ésta puede priorizar sus acciones para implementarlos. Para la priorización de acciones se debe tener en cuenta el potencial de reducción de riesgo de los controles planificados. Puede ser preferible que las acciones que abordan una actividad de alto riesgo u ofrecen una reducción considerable de éste, tengan prioridad sobre otras acciones que solamente ofrecen un beneficio limitado de reducción del riesgo.

En algunos casos puede ser necesario modificar los procesos, actividades o tareas laborales hasta que los controles del riesgo estén implementados; o, aplicar controles de riesgo temporales hasta que se lleven a cabo acciones más eficaces; por ejemplo, el uso de protección auditiva como una medida temporal hasta que se pueda eliminar la fuente de ruido, o la separación del lugar de trabajo hasta que se reduzcan los niveles de ruido. Los controles temporales no deben ser considerados sustituto a largo plazo de medidas de control de riesgo más eficaces.

Determinación cualitativa del nivel de deficiencia de los peligros higiénicos: Cuando no se tienen disponibles mediciones de los peligros higiénicos, se pueden utilizar algunas escalas para determinar el nivel de deficiencia, e iniciar la valoración de los riesgos que se puedan derivar de estos peligros en forma sencilla, teniendo en cuenta que su elección es subjetiva y pueden cometerse errores. Deben considerarse, adicionalmente, las condiciones particulares presentes en actividades y trabajos especiales.

FÍSICOS:



ILUMINACIÓN

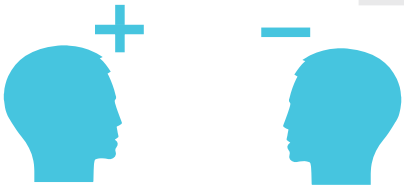
MUY ALTO: Ausencia de luz natural o artificial.

ALTO : Deficiencia de luz natural o artificial con sombras evidentes y dificultad para leer.

MEDIO: Percepción de algunas sombras al ejecutar una actividad (escribir)

BAJO : Ausencia de sombras

RUIDO:



MUY ALTO: No escuchar una conversación a una intensidad normal a una distancia menor de 50 cm.

ALTO : Escuchar la conversación a una distancia de 1 metro a una intensidad normal.

MEDIO: Escuchar la conversación a una distancia de 2 metros a una intensidad normal.

BAJO : No hay dificultad para escuchar una conversación a una intensidad normal a más de 2 metros.

RADIACIONES IONIZANTES:



MUY ALTO: Exposición frecuente (una o más veces por jornada o turno)

ALTO : Exposición regular (una o más veces en la semana)

MEDIO: Ocasionalmente y/o vecindad

BAJO : Rara vez, casi nunca sucede la exposición

RADIACIONES NO IONIZANTES:

MUY ALTO: Ocho (8) horas o más de exposición por jornada o turno

ALTO : Entre seis (6) horas y ocho (8) horas por jornada o turno



MEDIO: Entre dos (2) y seis (6) horas por jornada o turno

BAJO : Menos de dos (2) horas por jornada o turno

TEMPERATURAS EXTREMAS:

MUY ALTO: Percepción subjetiva de calor o frío en forma inmediata en el sitio.

ALTO : Percepción subjetiva de calor o frío luego de permanecer 5 minutos en el sitio.

MEDIO: Percepción de algún disconfort con la temperatura luego de permanecer 15 minutos.

BAJO: Sensación de confort térmico.

VIBRACIONES:

MUY ALTO: Percibir notoriamente vibraciones en el puesto de trabajo.

ALTO : Percibir sensiblemente vibraciones en el puesto de trabajo.

MEDIO: Percibir moderadamente vibraciones en el puesto de trabajo.

BAJO : Existencia de vibraciones que no son percibidas.

BIOLÓGICOS:

VIRUS, BACTERIAS, HONGOS Y OTROS

MUY ALTO: Provocan una enfermedad grave y constituye un serio peligro para los trabajadores. Su riesgo de propagación es elevado y no se conoce tratamiento eficaz en la actualidad.

ALTO : Pueden provocar una enfermedad grave y constituir un serio peligro para los trabajadores. Su riesgo de propagación es probable y generalmente existe tratamiento eficaz.

MEDIO: Pueden causar una enfermedad y constituir un peligro para los trabajadores. Su riesgo de propagación es poco probable y generalmente existe tratamiento eficaz.

BAJO : Poco probable que cause una enfermedad. No hay riesgo de propagación y no se necesita tratamiento.

BIOMECÁNICOS:

POSTURA

MUY ALTO: Posturas con un riesgo extremo de lesión musculoesquelética. Deben tomarse medidas correctivas inmediatamente.

ALTO : Posturas de trabajo con riesgo probable de lesión. Se deben modificar las condiciones de trabajo tan pronto como sea posible.

MEDIO: Posturas con riesgo moderado de lesión musculoesquelética sobre las que se precisa una modificación, aunque no inmediata.

BAJO: Posturas que se consideran normales, sin riesgo de lesiones musculoesqueléticas, y en las que no es necesaria ninguna acción.

MOVIMIENTOS REPETITIVOS:

MUY ALTO: Actividad que exige movimientos rápidos y continuos de los miembros superiores, a un ritmo difícil de mantener (ciclos de trabajo menores a 30 segundos ó 1 minuto, o concentración de movimientos que utiliza pocos músculos durante más del 50 % del tiempo de trabajo).

ALTO : Actividad que exige movimientos rápidos y continuos de los miembros superiores, con la posibilidad de realizar pausas ocasionales (ciclos de trabajo menores a 30 segundos ó 1 minuto, o concentración de movimientos que utiliza pocos músculos durante más del 50 % del tiempo de trabajo).

MEDIO: Actividad que exige movimientos lentos y continuos de los miembros superiores, con la posibilidad de realizar pausas cortas.

BAJO : Actividad que no exige el uso de los miembros superiores, o es breve y entrecortada por largos periodos de pausa.

ESFUERZO:

MUY ALTO: Actividad intensa en donde el esfuerzo es visible en la expresión facial del trabajador y/o la contracción muscular es visible.

ALTO : Actividad pesada, con resistencia.

MEDIO: Actividad con esfuerzo moderado.

BAJO : No hay esfuerzo aparente, ni resistencia, y existe libertad de movimientos.

MANIPULACIÒN MANUAL DE CARGAS:

MUY ALTO: Manipulación manual de cargas con un riesgo extremo de lesión musculoesquelética. Deben tomarse medidas correctivas inmediatamente.

ALTO : Manipulación manual de cargas con riesgo probable de lesión. Se deben modificar las condiciones de trabajo tan pronto como sea posible.

MEDIO: Manipulación manual de cargas con riesgo moderado de lesión musculoesquelética, sobre las que se precisa una modificación, aunque no inmediata.

BAJO: No se manipulan cargas o si se realiza, no se evidencian riesgos de lesiones musculoesqueléticas. No es necesaria ninguna acción.

PSICOSOCIALES:

MUY ALTO: Nivel de riesgo con alta posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría, requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

ALTO : Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto, por tanto, las dimensiones y dominios que

se encuentren bajo esta categoría requieren intervención, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

MEDIO: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuestas de estrés moderada, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemática de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

BAJO: No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel, estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría, serán objeto de acciones o programas de intervención, con el fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles

Luego de aplicar la evaluación inicial del SG-SST y la metodología para identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, el aprendiz tendrá la perspectiva general de la empresa en seguridad y salud en el trabajo, y las bases para definir prioridades en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El empleador o contratante debe adoptar mecanismos para planificar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en la Evaluación Inicial y otros datos disponibles que aporten a este propósito.

Luego de realizar la evaluación inicial, la identificación de peligros, la evaluación y valoración de riesgos, el aprendiz tendrá una perspectiva realista de la seguridad y salud en el trabajo de su empresa, pilar esencial para proceder a la planeación de acciones encaminadas a la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



La planificación debe aportar a:

- El cumplimiento con la legislación nacional vigente en materia de riesgos laborales, incluidos los estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales que se apliquen en materia de seguridad y salud en el trabajo.

- El fortalecimiento de cada uno de los componentes (Política,

Objetivos, Planificación, Aplicación, Evaluación Inicial, Auditoría y Mejora) del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST en la empresa.

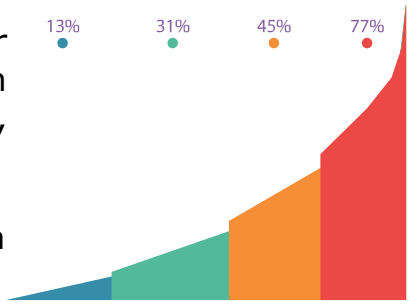
●El mejoramiento continuo de los resultados en seguridad y salud en el trabajo de la empresa

La planificación debe permitir entre otros, lo siguiente:

●Definir prioridades en materia de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

●Definir objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, medibles y cuantificables, acorde con las prioridades precisadas, y alineados con la política de seguridad y salud en el trabajo.

●Establecer el plan de trabajo anual para alcanzar cada uno de los objetivos, en el que se especifiquen metas, actividades de desarrollo claras, responsables, cronograma y recursos necesarios.



●Definir indicadores que permitan evaluar el Sistema de Gestión de la Seguridad . y Salud en el Trabajo.

●Definir recursos financieros, humanos, técnicos y de otra índole, requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

La planificación en Seguridad y Salude en el Trabajo debe abarcar la implementación y el funcionamiento de cada uno de los componentes del Sistema como son: Política, Objetivos, Planificación, Aplicación, Evaluación inicial, Auditoría y Mejora.

El plan de trabajo anual debe ser firmado por el empleador y contener los objetivos, metas, actividades, responsables, cronograma y recursos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

2.1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

La política de seguridad y salud en el trabajo, es compromiso de la Alta Dirección de la organización; ésta debe ser expresada y divulgada.

El empleador o contratante debe establecer por escrito una política de Seguridad y Salud en el Trabajo, como elemento gestor de la empresa, con alcance sobre todas sus dependencias y trabajadores, independientemente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas. Esta política debe ser comunicada al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con la normatividad vigente (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, Artículo 2.2.4.6.5).



Requisitos de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Establecer el compromiso de la empresa hacia la implementación del SST para la gestión de los riesgos laborales.

- Ser específica para la empresa y apropiada para la naturaleza de sus peligros y el tamaño de la organización.

- Ser concisa, redactada con claridad, estar fechada y firmada por el representante legal de la empresa.

- Debe ser difundida a todos los niveles de la organización, estar accesible a todos los trabajadores y demás partes interesadas en el lugar de trabajo.

- Ser revisada como mínimo una vez al año y, de ser necesario, actualizada con los cambios que surjan, tanto en materia de normatividad como por requerimientos de la empresa.

Objetivos de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.

Ejemplos de políticas de SST:

Ejemplo 1



Ejemplo 1:

La Empresa ABC, se compromete desde todos los niveles administrativos con la protección de la salud de los trabajadores, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables, ejerciendo el control de los riesgos presentes en las actividades y en los procesos propios de la empresa, asegurando todo desde el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Todas las acciones planteadas para la gestión del riesgo en SG-SST, contarán con recursos humanos, físicos y financieros necesarios para su ejecución y mejoramiento continuo.

Todos los empleados contratistas y temporales, están obligados a cumplir de forma responsable con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo definidos en el SG-SST.

_____

Firma representante legal
dd-mm-aa

Ejemplo 2



Ejemplo 2:

ABC es una organización dedicada a XXXXX, en ella, el bienestar de sus trabajadores es lo más importante, por lo tanto está comprometida en velar por la seguridad y salud de su recurso humano, mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, obligándose desde la dirección con:

- Identificar los peligros y evaluar y valorar los riesgos, comprometiéndose con los respectivos controles.

-Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

-Establecer una cultura de prevención de riesgos laborales en los trabajadores, contratistas, proveedores y todos aquellos que presten servicios a la empresa, garantizando condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

ABC proveerá los recursos necesarios para la implementación, seguimiento y mejoramiento continuo del SGSST.

_____

Firma representante legal
dd-mm-aa

Ejemplo 3



Ejemplo 3:

Para las directivas de ABC, empresa dedicada a XXXXX, el recurso humano, constituye el eje de mayor importancia, por ello, establece dentro de sus prioridades la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo del SGSST; este proceso es apoyado a nivel gerencial, enfocando su esfuerzo de gestión, hacia el logro de un buen bienestar físico, mental y social de los trabajadores; ofreciendo lugares de trabajo seguros y adecuados que minimicen la ocurrencia de lesiones personales y de enfermedades profesionales, para bien de la empresa y trabajadores.

Los parámetros generales para el cumplimiento del anterior propósito son:

- Acatar las normas legales vigentes en Colombia en cuanto a Seguridad y Salud en el Trabajo y otras que suscriba la organización.

- Mantener el bienestar físico y mental de cada uno de los trabajadores.

- Vincular todos los niveles dela dirección en el mantenimiento responsable de un ambiente de trabajo sano y seguro.

- Responsabilizar a todos los trabajadores por su seguridad, la del personal bajo su cargo y la de la empresa.

- Controlar cualquier riesgo con criterio de prioridad en el desarrollo de toda actividad, y en cualquier tipo de trabajo.

_____

Firma representante legal
dd-mm-aa

- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del SGSST.

- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

2.2 Objetivos del SG-SST

Los objetivos deben expresarse de conformidad con la política de seguridad y salud en el trabajo establecida por la empresa, en el resultado de la evaluación inicial y en las auditorías que se realicen.

Estos objetivos deben tener en cuenta entre otros aspectos, los siguientes:



- Ser claros, medibles, cuantificables y tener metas definidas para su cumplimiento.

- Ser adecuados para las características, el tamaño y la actividad económica de la empresa.

- Ser coherentes con el de plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con las prioridades identificadas.

- Ser compatibles con el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de riesgos laborales, incluidos los estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales que le apliquen.

- Estar documentados y ser comunicados a todos los trabajadores.



- Ser revisados y evaluados periódicamente, mínimo una (1) vez al año y actualizados de ser necesario

Ejemplos de objetivos del SG-SST:

- Dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en materia de seguridad y salud.

- Definir acciones encaminadas a la prevención de incidentes,

accidentes y enfermedades laborales generando ambientes de trabajo seguros y saludables.

- Identificar de forma oportuna las condiciones de salud y trabajo inseguras que pudieran propiciar incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

- Establecer actividades de gestión del riesgo ante las prioridades identificadas en la evaluación inicial del SG-SST.

- Verificar la implementación de las actividades de prevención y control planificadas y los resultados arrojados por las mismas.

- Definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados.

- Identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, para el control de los factores de riesgo relacionados.

2.3. Indicadores de Estructura, Proceso y Resultado

El empleador debe definir los indicadores (cualitativos o cuantitativos según corresponda) para evaluar: la estructura, el proceso y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST; debiendo hacer el seguimiento a los mismos. Estos indicadores deben alinearse con el plan estratégico de la empresa haciéndolos parte del mismo.

Cada indicador debe contar con una ficha técnica que contenga las siguientes variables:

- Definición del indicador.

- Interpretación del indicador.

- Límite para el indicador o valoración a partir de la cual se considera que cumple o no con el resultado esperado.

- Método de cálculo.

- Fuente de la información para el cálculo.



- Periodicidad del reporte.
- Personas que deben conocer el resultado.



- **Indicadores de estructura:** Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la empresa para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo.



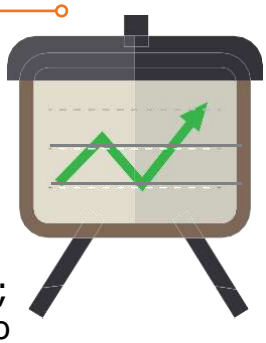
- **Indicadores de proceso:** Medidas verificables del desarrollo e implementación del SG-SST de los resultados

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO A EVALUAR DEL SG-SST
ESTRUCTURA	• La política de seguridad y salud en el trabajo, y que ésta, esté comunicada. • Los objetivos y metas de seguridad y salud en el trabajo. • El plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma. • La asignación de responsabilidades de los distintos niveles de la empresa frente al desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. • La asignación de recursos humanos, físicos, financieros y de otra índole requeridos parala implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en elTrabajo. • La definición del método para identificar los peligros, para evaluar y calificar los riesgos, en el que se incluye un instrumento para que los trabajadores reporten las condiciones de trabajo peligrosas. • La conformación y funcionamiento del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el trabajo. • Los documentos que soportan el Sistema de Gestión de. la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. • La existencia de un procedimiento para efectuar el diagnóstico de las condiciones de salud delos trabajadores, para la definición de las prioridades de control eintervención. • La existencia de un plan para prevención y atención de emergencias en la organización. • La definición de un plan de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo.
PROCESO	• Evaluación inicial (línea base). • Ejecución del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y sucronograma. • Ejecución del Plan de Capacitación en Seguridad y Salud en elTrabajo. • Intervención de los peligros identificados y los riesgospriorizados. • Evaluación de las condiciones de salud y de trabajo de los trabajadores de la empresa realizada en el último año. • Ejecución de las diferentes acciones preventivas, correctivas y de mejora, incluidas las acciones generadas en las investigaciones de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales, así como de las acciones generadas en las inspecciones de seguridad. • Ejecución del cronograma de las mediciones ambientales ocupacionales y sus resultados, si aplica. • Desarrollo de los programas de vigilancia epidemiológica de acuerdo con el análisis de las condiciones de salud, de trabajo y a los riesgos priorizados. • Cumplimiento de los procesos de reporte e investigación de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. • Registro estadístico de enfermedades laborales, incidentes, accidentes detrabajo y ausentismo laboral por enfermedad. • Ejecución del plan para la prevención y atención de emergencias. • La estrategia de conservación de los documentos.

RESULTADO	• Cumplimiento de los requisitos normativos aplicables. • Cumplimiento de los objetivos en seguridad y salud en el trabajo -SST. • Cumplimiento del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma. • Evaluación de las no conformidades detectadas en el seguimiento al plan de trabajo anual, en seguridad y salud en el trabajo. • Evaluación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, incluidas las acciones generadas en las investigaciones de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de las acciones generadas en las inspecciones de seguridad. • Cumplimiento de los programas de vigilancia epidemiológica, de la salud de los trabajadores, acorde con las características, peligros y riesgos de la empresa. • Evaluación de los resultados de los programas de rehabilitación de la salud de los trabajadores. • Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad. • Análisis de los resultados en la implementación de las medidas de control en los peligros identificados y los riesgos priorizados. • Evaluación del cumplimiento del cronograma de las mediciones ambientales ocupacionales y sus resultados, si aplica.

.

EJEMPLOS FICHAS TÉCNICAS DE INDICADORES	
INDICADOR DE ESTRUCTURA	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Política del SST, comunicada.
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	La Política de SST ha sido difundida al % de los trabajadores.
LÍMITE DE CUMPLIMIENTO	100%, cobertura total de los trabajadores.
METODO DE CALCULO	Número de trabajadores que conocen la Política de SST/Número total de Trabajadores = X 100
FUENTE DEL CÁLCULO	Prueba realizada a una muestra de trabajadores en donde se evalúan los conocimientos sobre el SG-SST
PERIODICIDAD DEL REPORTE	Trimestral
PERSONAS A PRESENTA EL RESULTADO	Empleador, Copasst.
INDICADOR DE PROCESO	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Evaluación Inicial del SG-SST
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	En la evaluación inicial del SG-SST se observa que el____% de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, están siendo implementadoscompletamente en la empresa.
LÍMITE DE CUMPLIMIENTO	100%, de los aspectos contemplados en la evaluación inicial del SG-SST deben estar implementados en la empresa.
METODO DE CALCULO	Número de aspectos de seguridad y salud en el trabajo implementados en la empresa/Número de aspectos totales de seguridad y salud en el trabajo contemplados en la evaluación inicial del SG-SST = X 100
FUENTE DEL CÁLCULO	Instrumento de evaluación inicial del SG-SST diligenciado por personal idóneo en materia de SST.
PERIODICIDAD DEL REPORTE	Anual
PERSONAS A PRESENTAR EL RESULTADO	Empleador, Copasst.
INDICADOR DE RESULTADO	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Requisitos normativos.
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	La empresa cumple los requisitos normativos vigentes en un_____%
LÍMITE DE CUMPLIMIENTO	100% de cumplimiento de los requisitos normativos actuales en materia de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales.
METODO DE CALCULO	Número de requisitos normativos cumplidos/Número de requisitos normativos totales actuales = X 100
FUENTE DEL CÁLCULO	Matriz de requisitos legales.
PERIODICIDAD DEL REPORTE	Mensual
PERSONAS PRESENTA EL RESULTADO	Empleador, Copasst



- **Indicadores de resultado:** Medidas verificables de los cambios alcanzados en el período definido, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos propios del programa o del sistema de gestión.

Ejemplos de ficha técnica: Se presenta una ficha por cada indicador; es decir, una por cada aspecto a evaluar, como se listaron en el cuadro anterior:

2.4. Comunicación: Técnicas y Métodos.

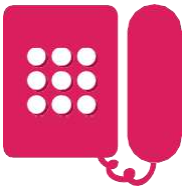
El empleador debe establecer mecanismos eficaces para:

- Recibir, documentar y responder adecuadamente las comunicaciones internas y externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo.

- Garantizar que se dé a conocer el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo a los trabajadores y contratistas.

- Disponer de canales que permitan recolectar inquietudes, ideas y aportes de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, para que sean consideradas y atendidas por los responsables en la empresa

Por lo anterior, la empresa puede identificar mecanismos para decepcionar la información interna y externa, dirigirla al cliente interno y externo y recolectar la información en materia de seguridad y salud en el trabajo.





Seguidamente se presentan ejemplos de las metodologías y técnicas que se pueden utilizar para efectuar la comunicación interna y externa en seguridad y salud en el trabajo:

- **Recepcionar la información:** Se debe definir quien la recepciona cargo, control documental; debe incluir: fecha de recepción, fecha de entrega al área encargada de dar respuesta, canales y persona a quien se direccionará para dar respuesta.



- **Metodologías y técnicas para dar a conocer la información:** Comprende los instrumentos o herramientas del qué hacer educativo presentes en todo el desarrollo de un programa; éstas facilitan el logro de los objetivos. Ejemplos:



Comunicación Interna: Comunicación dirigida al cliente interno. La comunicación interna permite:

En consecuencia, implica estructurar un conjunto de actividades bien definidas. Entre ellas se encuentran:

- Construir un clima de confianza y motivación.
- Profundizar en el conocimiento de la seguridad y salud en el trabajo.
- Informar individualmente a los trabajadores.
- Hacer públicos los logros conseguidos por la empresa.
- Permitirle a cada uno de los integrantes de la organización expresarse hacia la dirección general, sin importar posición en la escala jerárquica de la organización.
- Promover una comunicación a todas las escalas.

Herramientas:



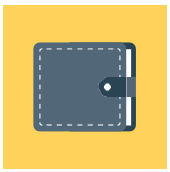
- Entrevista.
- Programa de sugerencias.
- Sección en el periódico interno.
- Correo electrónico.
- Buzón de sugerencias.
- Autoreporte de condiciones de trabajo y salud.

Instrumentos:

Herramientas de gestión: Es importante la generación de distintos soportes de comunicación interna para que sea más rica la comunicación. Los mismos pueden ser orales, escritos, audiovisuales, digitales, etc. Las nuevas tecnologías de la información

y comunicación (TIC), abren un abanico de posibilidades e integran distintas modalidades generando soportes multimedia e hipermedia.

Carta al personal: Las cartas deben ser breves y legibles. Se utilizan para difundir información importante, tales como resultados, cambios en la organización, etc. Su ventaja radica en la rapidez de su llegada y el impacto que provoca al remitente. Por ello se aconseja no realizarlas en forma múltiple, con un destinatario común sino personalizada.



Carteleras: Este efectivo medio de comunicación se debe colocar en un lugar de tránsito seguro del personal. Puede contener información general, temas actuales en seguridad y salud en el trabajo, indicador de accidentalidad, invitación a participar en actividades de promoción de la salud y prevención del riesgo, presentación de lecciones aprendidas entre otros temas de interés relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Es necesario que su contenido esté ordenado visualmente, para su rápida lectura y notoriedad al cambio periódico de su información. Para evitar malos entendidos se requiere consignar en cada mensaje los remitentes y su fecha.



Cuadernillos de para inducción y reinducción: Cualquier persona que ingresa a una nueva organización necesita saber a dónde se ha incorporado, por ello algunas empresas diseñan este material que tentativamente puede incluir: normas básicas en seguridad y salud en el trabajo, peligros y riesgos presentes en el área de trabajo, cómo cuidarse en el área de trabajo, cómo promover la cultura de cuidado mutuo, concepto de accidente de trabajo y enfermedad laboral, procedimiento para reporte de un accidente de trabajo; entre otros temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, aplicables a todo el personal de la organización en sus labores diarias, para motivar el cuidado de su salud.

Folletos: Sobre temas particulares como coberturas de las ARL, qué hacer frente a un accidente laboral, normas básicas de seguridad y salud en el trabajo; los folletos se pueden diseñar sencillos y prácticos en el contexto de campañas de concientización interna.



Publicación institucional: Una revista interna tiene la característica de informar, motivar y cohesionar al personal. Su importancia es que en ella, confluyen informaciones de diferentes áreas. Así se produce una comunicación ascendente, descendente y lateral. Además,



la identificación de los integrantes con su contenido conlleva, por un lado, a la valoración como persona y por otro un sentimiento de pertenencia. Estas publicaciones se adecúan a los hábitos de lectura de cada cual y crean una cita periódica entre la redacción y el personal.

Reuniones: Son un espacio de comunicación para informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Lo importante es contar con momentos y lugares afines y convocar a los participantes con la debida antelación.

Medio electrónico: Las relaciones hombre-espacio/hombre-hombre han sido notablemente modificadas por la acción de los avances tecnológicos, en lo que hoy se conoce como Nuevas Tecnologías de la Comunicación, en donde cada vez se reduce más la interacción dialógica frente a frente. Hoy un número creciente de redes se intercalan y organizan esa interacción. A partir de ello, resulta necesario suscitar nuevas relaciones de intercambio no sólo de individuo a individuo, sino también de los individuos con la organización como espacio de pertenencia. Entre las posibilidades de puesta en marcha, una empresa puede citar vía E-mail, con grandes ventajas como: rapidez, interactividad, multidifusión y facilidad de fijación del destinatario. Intranet, es una red interna que presenta la ventaja de ser un medio rápido e instantáneo.

Comunicación Externa: La comunicación exterior implementa actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo de la organización.



La comunicación externa es la transmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto.

Funciones de la comunicación externa: La comunicación con intermediarios, proveedores, contratistas, es tan vital para la organización como la comunicación interna, entre ellas además debe existir una alta integración.

- **Canales para recolectar información:**

Buzón de Sugerencias e ideas de mejora: Permite que todos los integrantes de la organización se expresen con libertad, y puedan hacer conocer a los niveles superiores de la organización, su planteamiento acerca de mejoras en las condiciones de salud y trabajo que generen beneficios individuales y colectivos.

Autoreporte de condiciones de salud y trabajo: A través de este medio los colaboradores desde cualquier área a la que pertenezcan, podrán informar de manera oportuna las novedades en seguridad y salud en el trabajo, presentes en su entorno laboral.

Es importante que ante la información recolectada, se informe al trabajador acerca de quién responderá sus inquietudes y en qué tiempo; también es conveniente para facilitar este procedimiento, tener formatos definidos para la recolección de la información y capacitar al trabajador en su apropiado diligenciamiento, durante este proceso el trabajador deberá recibir información acerca de los avances en los temas sugeridos o reportados.

2.5 Plan de Trabajo Anual del SG-SST



Se debe diseñar y desarrollar un plan de trabajo anual para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el cual debe identificar claramente metas, responsabilidades, recursos y cronograma de actividades, en concordancia con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

El plan de trabajo anual en SST de la empresa, debe ser firmado por el empleador y el responsable del SG-SST

Ejemplo de esquema de plan de Trabajo:

PLAN DE TRABAJO ANUAL EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NOMBRE Y LOGO DE LA EMPRESA				FECHA DE REALIZACIÓN														
OBJETIVO	METAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RECURSOS		
Dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en materia de seguridad y salud	100% de cumplimiento de los requisitos normativos actuales en materia de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales.	Elaborar matriz de requisitos legales	Responsable, encargado del SG-SST	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	F	E	H
Firma del Empleador:				Firma del Responsable de SG-SST:														

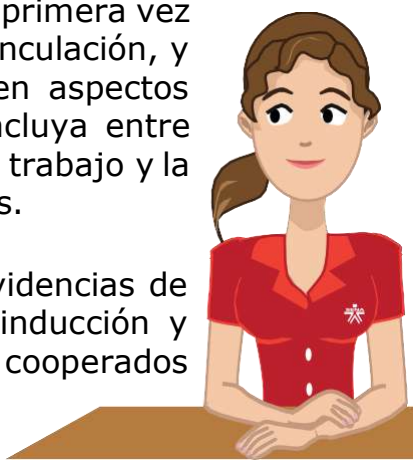
3. CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El empleador o contratante debe definir los requisitos de conocimiento y práctica en seguridad y salud en el trabajo, necesarios para sus trabajadores; también debe adoptar y mantener disposiciones para su cumplimiento en todos los aspectos de la ejecución, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Para ello, debe desarrollar un programa de capacitación que facilite la identificación de peligros y el control de riesgos relacionados con el trabajo, haciéndolo extensivo a todos los niveles de la organización, incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y trabajadores en misión. Igualmente, este procedimiento debe ser impartido por personal idóneo y en conformidad a la normatividad vigente.

El programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo SST, debe ser revisado mínimo una (1) vez al año, con la participación del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Alta dirección de la empresa, con el fin identificar las acciones de mejoramiento.

El empleador proporcionará a todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa, independiente de su forma de contratación y vinculación, y de manera previa al inicio de sus labores, una inducción en aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, que incluya entre otros, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

El programa de capacitación anual en SST, debe contener evidencias de su cumplimiento que incluya los soportes de inducción, reinducción y capacitaciones de los trabajadores dependientes, contratistas, cooperados y en misión.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

EJEMPLO PLAN DE CAPACITACION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPACITACION	OBJETIVO	INTENSIDAD HORARIA	POBLACION OBJETO	CAPACITADOR	DOCUMENTO SOPORTE	FECHA PROGRAMADA	EJECUTADA		OBSERVACIONES
							SI	NO	
Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos	Identificar peligros, evaluar y valorar los riesgos para prevenir los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	8 horas	Responsables del SG-SST y miembros del COPASST o Vigía en SST.	ARL	Registro de asistencia, material de estudio.	20.05.14	X		
Prevención de incidentes y accidentes de trabajo.	Identificar los peligros y riesgos del entorno laboral para prevenir incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral.	4 horas	Todo el personal de la organización incluye contratistas, trabajadores cooperados y en misión	Responsable del SG-SST/ARL	Registro de asistencia, material de estudio.	03.06.14		X	Se reprogramo para el 14.07.14, y fue ejecutada en dicha fecha.
Investigación de accidentes de trabajo	Reconocer el procedimiento y la metodología para investigar accidentes de trabajo y aplicar medidas de intervención acordes a las causas del accidente encontradas.	8 horas	Responsables del SG-SST y miembros del COPASST o Vigía en SST.	ARL	Registro de asistencia, material de estudio.	12.07.14	X		
Prevención de enfermedad laboral	Identificar los factores que influyen en la generación de enfermedades labores y las medidas de prevención.	8 horas	Todo el personal de la organización incluye contratistas, trabajadores cooperados y en misión	Responsable del SG-SST/ARL	Registro de asistencia, material de estudio.	25.08.14	X		
Estándares de seguridad	Reconocer los procedimientos seguros para ejecutar cada tarea.	8 horas	Todo el personal de la organización incluye contratistas, trabajadores cooperados y en misión	Responsable del SG-SST/ARL	Registro de asistencia, material de estudio.	10.09.14	X		
Como actuar en caso de emergencias	Reconocer las vulnerabilidades, amenazas y fortalezas de la organización ante emergencias y cómo actuar ante las mismas.	8 horas	Todo el personal de la organización incluye contratistas, trabajadores cooperados y en misión	Responsable del SG-SST/ARL	Registro de asistencia, material de estudio.	13.10.14	X		

3.1 Educación para adultos



La educación de adultos ha sido objeto de estudio de la andragogía, la cual se sustenta en la premisa de que a medida que la persona madura, se incrementa en ella la necesidad y la capacidad de auto dirigirse, de utilizar experiencias previas, de identificar su propia disposición para aprender y de organizar su aprendizaje en función de sus propios problemas e intereses. Lo cual hace, que de alguna manera, prefieran optar por experiencias de aprendizaje autónomo, pues son personas con características muy concretas.

Características de la educación para adultos:

- Debe estar orientada hacia una formación humanista, que propenda por el desarrollo del ser humano, con metas y objetivos de superación y autorrealización.

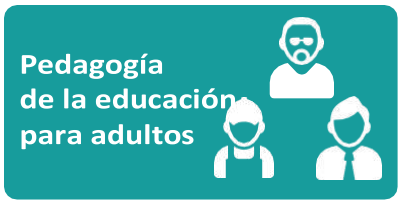
- Debe tener en cuenta los patrones culturales y la idiosincrasia del grupo, para utilizar metodologías acordes con su manera de aprender.

- Conviene empezar con los conocimientos y habilidades que tenga el grupo e ir añadiendo los nuevos conocimientos y las nuevas habilidades.

- Se debe tener en cuenta la idea de cooperación y el trabajo en equipo.

- Se debe tener en cuenta la capacidad innata de las personas para resolver problemas.

- Se requiere utilizar un lenguaje sencillo, de fácil comprensión para todos.



- El papel del orientador debe ser de "facilitador" del aprendizaje. Él establece una relación horizontal con los aprendices.

- Se deben conformar pequeños grupos de trabajo que faciliten el intercambio, la comunicación y el aprendizaje.

- Tener en cuenta la premisa de que la manera como se enseña, es tan importante como lo que se enseña, y que lo básico es la atención, el respeto y el interés mutuo.

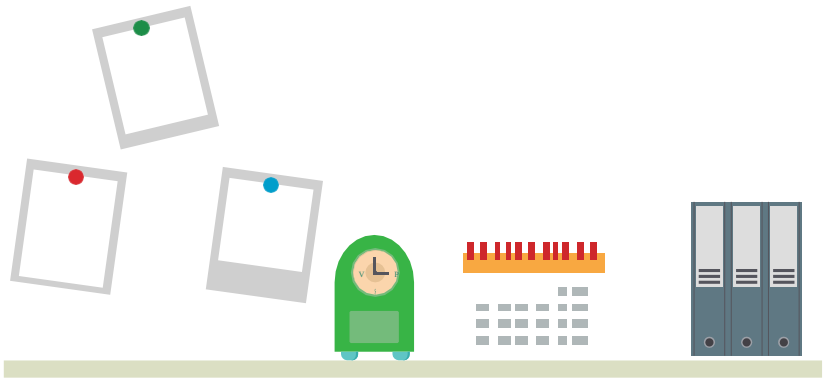
- Se debe enseñar a través de ejemplos, relacionados con la realidad en que se desenvuelven los adultos.

Pedagogía de la educación para adultos: Partir siempre de la práctica; es decir, del saber de los colectivos, del vivir y sentir en las diferentes situaciones y de los problemas que enfrentan, lo que se convierte en el programa educativo, en los temas para desarrollar.

El proceso de teorización debe permitir siempre regresar a la práctica como un proceso sistemático, progresivo y ordenado al ritmo de los participantes, que permita ir descubriendo los elementos teóricos y profundizando de acuerdo con el nivel de avance del grupo. Regresar a la práctica para transformarla, mejorarla y resolverla; es decir, llegar con nuevos elementos, que permitan que el conocimiento inicial, la situación de la cual se parte, se pueda explicar y entender integral y científicamente.

En consecuencia, y de acuerdo con la concepción metodológica planteada, las técnicas deben ser participativas, para generar un proceso de aprendizaje transformador de realidades que permita:

- Desarrollar un proceso de discusión y reflexión permanente.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

- Colectivizar el conocimiento con la familia y la comunidad.

- Lograr que todo el grupo sea partícipe de las implicaciones prácticas.

3.2 Requisitos, estrategias de enseñanza aprendizaje:

Se debe partir de que en la empresa la capacitación va orientada hacia adultos, por ende, las estrategias de aprendizaje deben considerar los estilos de asimilación de conocimiento, de acuerdo a características propias del individuo.

Estilos de aprendizaje:

- Activos: Buscan conocimientos y experiencias nuevas, mente abierta.

- Reflexivos: Antepone la reflexión a la acción.

- Teóricos: Buscan la racionalidad y la objetividad.

- Pragmáticos: Actúan rápidamente ante temas que los atraen.

Ejemplos de Estrategias de enseñanza aprendizaje:

Método de problemas: Consiste en proponer situaciones problémicas a los participantes, quienes para solucionarlas, deben realizar investigaciones, revisiones o estudios de temas, ejerciendo el análisis y la síntesis.



Método del juego de roles: Situaciones de juego en donde las personas adquieren, modifican y desarrollan determinadas actitudes y habilidades con mayor facilidad, debido a que disminuye la natural resistencia al cambio.

Ejemplo de estructura del programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo:

- Objetivo General.

- Objetivos Específicos.

- Alcance.
- Definiciones.
- Responsables del programa de capacitación en ejecución y recursos.
- Cronograma de capacitaciones.
- Formato para registro de asistencia.

BIBLIOGRAFÍA

Mahecha Angulo , M. (2012). *Educación para la Salud y la Seguridad y los Comités Paritarios del Sector Servicios de la Ciudad de Tunja-Boyacá 2009-2011.* Recuperado el 30 de Julio de 2015, de Universidad Nacional de Colombia: http://www.bdigital.unal.edu.co/11398/1/539412.2012.pdf

Argüelles Pabón , D. C., & Nagles García, N. (2010). *Estrategias para promover procesos de aprendizaje autónomo.* Bogotá: Universidad EAN. Obtenido de redalyc.org: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966015

DANE. (2013). *Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores.* Recuperado el 29 de Julio de 2015, de academia.edu: http://goo.gl/YtHWdR

De Zubiría Samper, J. (2006). *Los Modelos Pedagógicos - Hacia una pedagogía dialogante.* Recuperado el 31 de Julio de 2015, de http://bibliotecadigital.magisterio.co/libro/los-modelos-pedag-gicos-hacia-una-pedagog-dialogante

Hoyos Vásquez, G. (2007). *BORRADORES PARA UNA FILOSOFÍA DE LA EDUCACIÓN.* Bogotá: Siglo del Hombre. Icontec. (15 de Diciembre de 2010). *Guía Técnica Colombiana GTC 45.* Recuperado el 28 de Julio de 2015, de dadateca.unad.edu.co: https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf

Ministerio de la Protección Social. (Octubre de 2007). *Manual del Comité Paritario de Salud Ocupacional.* Tomado de fondoriesgosprofesionales.gov.co http://personal.unal.edu.co/fileadmin/docs/DNSOO/Comites/ManualComiteParitarioEnSaludOcupacional.pdf

OIT Organización Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2011). *de Gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua.* Recuperado el 28 de Julio de 2015, de ilo.org/wcmsp5/groups/public: http://goo.gl/DeEX5B

Parra Pineda, D. M. (Diciembre de 2003). Manual de Estrategias de Enseñanza/Aprendizaje. Recuperado el 30 de Julio de 2015, de cepefsena.org: http://www.cepefsena.org/documentos/METODOLOGIAS%20ACTIVAS.pdf

Ministerio del Trabajo. (26 de Mayo de 2015). Decreto 1072 de 2015 Decreto *Único Reglamentario del Sector Trabajo.* Minitrabajo: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8

GLOSARIO

Consecuencia: Resultado en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente.

Equipo de protección personal: Dispositivo que sirve como medio de protección ante un peligro, para su funcionamiento requiere de la interacción con otros elementos.

Exposición: Situación en la cual las personas se encuentran en contacto con los peligros.

Incidente: Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal (NTC-OHSAS 18001)

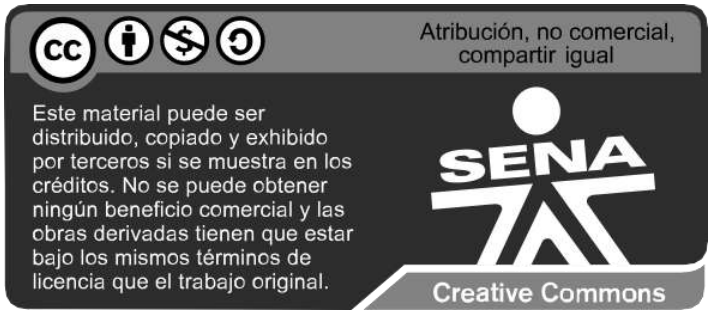
Elemento de Protección Personal (EPP): Dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo de una persona.

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos (NTC-OHSAS 18001).

Riesgo Aceptable: Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales, su propia política en seguridad y salud ocupacional (NTC-OHSAS 18001).

CREDITOS Y CREATIVE COMMONS

Control de documento Construcción Objeto de Aprendizaje Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	
Desarrollador de contenido Experto temático	Lyda Consuelo Mateus Palomino
Asesor pedagógico	Rosa Elvia Quintero Guasca Luis Orlando Beltrán Vargas
Producción Multimedia	Catalina Martinez Avila Maryed Ileana Pitta Cañizare Victor Hugo Tabares Carreño
Programador	Francisco José Lizcano Reyes
Líder expertos temáticos	Lyda Consuelo Mateus Palomino
Líder línea de producción	Santiago Lozada Garcés



APLICACIÓN del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo



MINTRABAJO

SENA

INTRODUCCIÓN

Esta fase de Aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, permite colocar en práctica las medidas de intervención propuestas en la Planificación, en donde se estableció un procedimiento de trabajo anual acorde a las prioridades en seguridad y salud en el trabajo, dando fundamentación a la aplicación con el fin de gestionar los peligros y riesgos, y el establecimiento de medidas de prevención y control orientadas a proteger al trabajador de accidentes de trabajo y de enfermedad laboral.

El presente Objeto de Aprendizaje brinda al aprendiz la orientación necesaria para la definición de dichas medidas intervención, de acuerdo con las necesidades o falencias en seguridad y salud en el trabajo, previamente identificadas en la empresa.



ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

Introducción 2

Mapa Conceptual 4

1. GESTIÓN DE LOS PELIGROS, RIESGOS, MEDIDAS DEPREVENCIÓN Y CONTROL.....5

1.1 Eliminación del peligro/riesgo 5

1.2 Sustitución.....5

1.3 Controles de Ingeniería 5

1.4 Controles administrativos 6

1.5 Equipos y Elementos deProtección Personal 6

2. EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES: CONCEPTOS BÁSICOS DE EVALUACIONES DE INGRESO, PERIÓDICAS Y DE RETIRO 14

3. PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS Y DESASTRES.....24

4. GESTIÓN DEL CAMBIO: PROCEDIMIENTO QUE REFLEJE PREPARACIÓN DE TRABAJADORES PARA LOS CAMBIOS 29

5. ADQUISICIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO 31

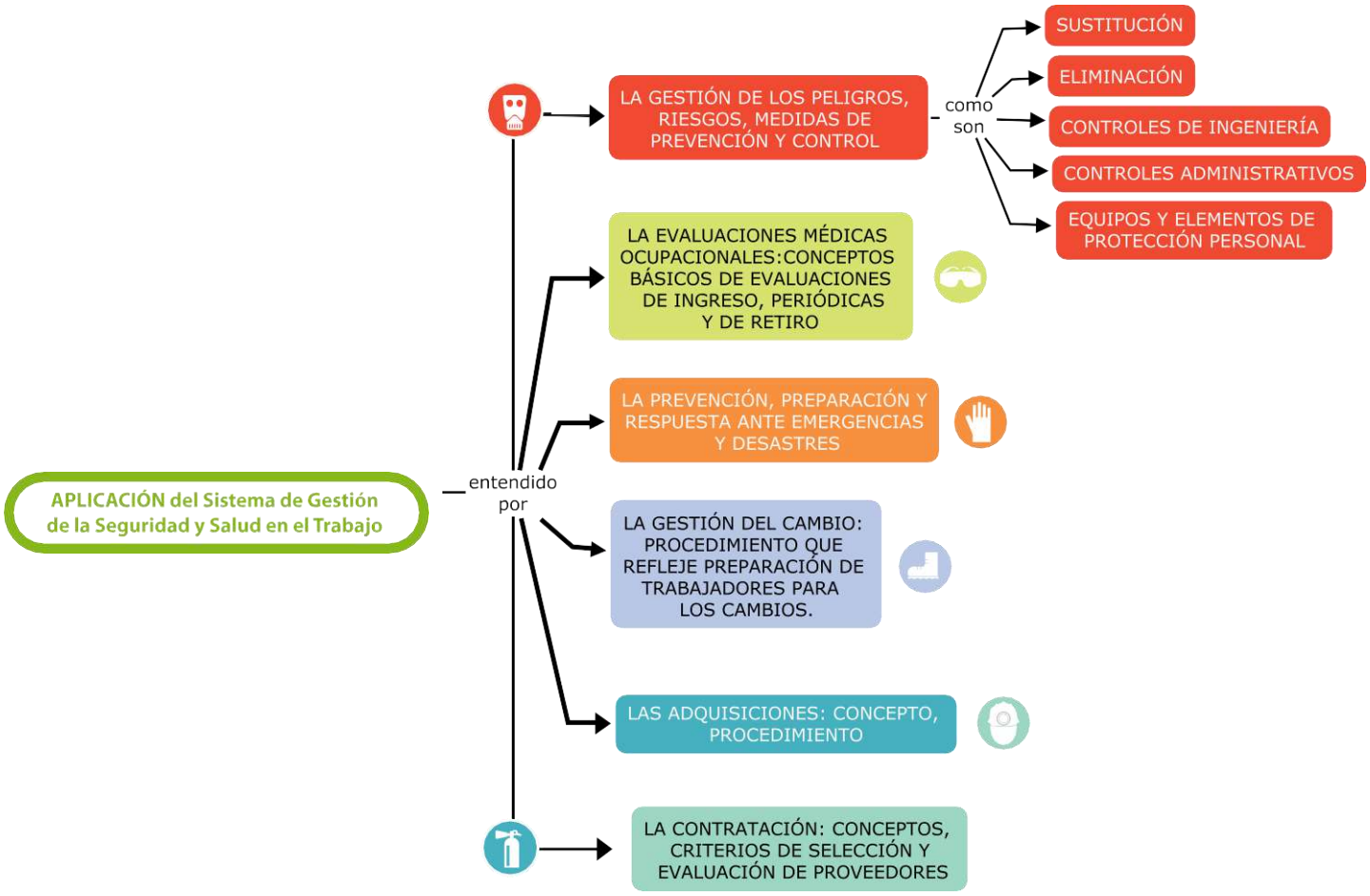
6. CONTRATACIÓN: CONCEPTOS, CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 32

Bibliografía. 36

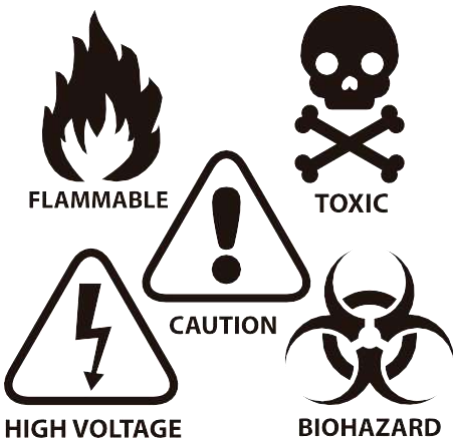
Glosario 37

Control de Documentos 40

MAPA CONCEPTUAL



1. GESTIÓN DE LOS PELIGROS, RIESGOS, MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL



Fuente Sena (Agosto de 2015)

La gestión de peligros y riesgos hace referencia a la adopción de métodos para la identificación, prevención, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos en la empresa; la cual se lleva a cabo en la fase de planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en donde se dejan definidas inicialmente las medidas de prevención ante los peligros y riesgos identificados. En la fase de aplicación se darán ejemplos de medidas de intervención por jerarquización de acuerdo a la actividad económica. La acción preventiva y correctiva para implantar las medidas pertinentes, incluye para cada actividad el plazo de su ejecución, la designación de responsables, la asignación de los recursos humanos requeridos y la aportación de materiales necesarios para su ejecución. Las medidas de prevención y control que deben adoptarse con base en el análisis de pertinencia, tiene en cuenta el siguiente esquema de jerarquización:



1.1. Eliminación del peligro/riesgo: Medida que se toma para suprimir (hacer desaparecer) el peligro/riesgo.

1.2. Sustitución: Medida que se toma a fin de reemplazar un peligro por otro que no genere riesgo o que genere menos riesgo

1.3. Controles de Ingeniería: Medidas técnicas para el control del peligro/riesgo en su origen (fuente) o en el medio,



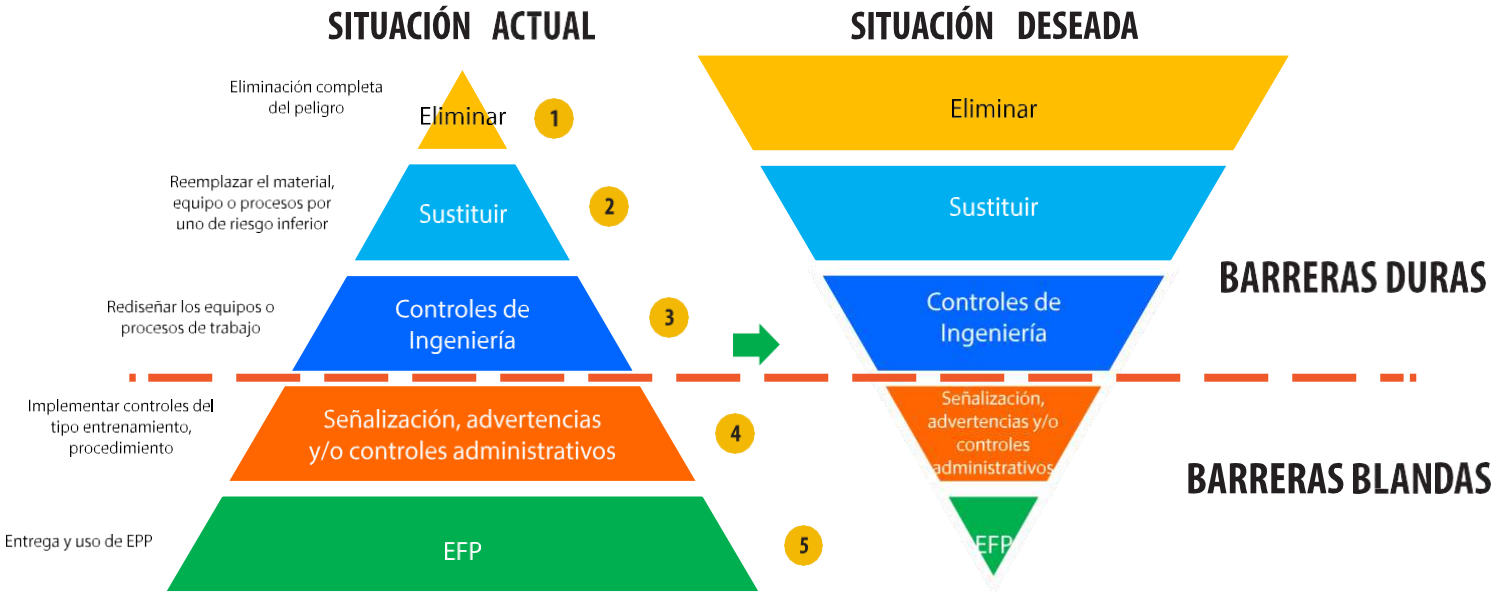
tales como el confinamiento (encerramiento) de un peligro o un proceso de trabajo, aislamiento de un proceso peligroso o del trabajador y la ventilación (general y localizada), entre otros.



1.4. Controles administrativos: Medidas que tienen como fin reducir el tiempo de exposición al peligro, tales como la rotación de personal, cambios en la duración o tipo de la jornada de trabajo. Incluyen también la señalización, advertencia, demarcación de zonas de riesgo, implementación de sistemas de alarma, diseño e implementación de procedimientos y trabajos seguros, controles de acceso a áreas de riesgo, permisos de trabajo, entre otros.



1.5. Equipos y Elementos de Protección Personal: Medidas basadas en el uso de dispositivos, accesorios y vestimentas por parte de los trabajadores, con el fin de protegerlos contra posibles daños a su salud o su integridad física derivados de la exposición a los peligros en el lugar de trabajo. El empleador deberá suministrar elementos y equipos de protección personal (EPP) que cumplan con las disposiciones legales vigentes. Los EPP deben usarse de manera complementaria a las anteriores medidas de control y nunca de manera aislada, y de acuerdo con la identificación de peligros y evaluación y valoración de los riesgos.



Fuente: https://www.codelco.com/jerarquia-de-controles/prontus_codelco/2011-07-13/122010.html

La mejor acción frente a las decisiones de tipo preventivo y correctivo que aborden y subsanen la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales, tienen que ver con un direccionamiento de la gestión hacia la implementación de barreras duras, tal y como lo plantea la normatividad vigente, al proponer dentro de las medidas de prevención del peligro/ riesgo: la Eliminación, la Sustitución y el Control de Ingeniería. Sin duda, estas acciones atacan directamente la posibilidad de nueva ocurrencia del peligro/riesgo, que, dentro un proceso de valoración suprime el potencial de daño, frente a las opciones de acción de las barreras blandas, que en definitiva minimizan el potencial del peligro/riesgo, sin llegar a eliminarlo y excluir su acción.

Para definir las medidas de prevención y control de acuerdo a la jerarquización es importante que la intervención sobre el individuo, al definir el uso de elementos de protección personal sea la última medida a tener en cuenta, dado que se debe aplicar inicialmente la intervención en la fuente generadora del riesgo, el medio donde se puede materializar, para finalmente intervenir al individuo; de igual forma se sugiere tener en cuenta en la definición de las medidas de prevención y control los siguientes aspectos:

- Adaptarse a los peligros y riesgos identificados por la organización.
- Examinar y modificar, si es necesario, periódicamente.
- Cumplir con la normatividad legal vigente en seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales.
- Beneficios en la reducción de los riesgos.
- Fiabilidad de las opciones disponibles.
- Intervención a la fuente real del riesgo.
- Relación con otras áreas de la empresa y/u otras medidas de intervención.
- Impacto al cliente interno y la producción en la implementación de la medida.

- Medida optada debe ser concreta y realizable.

- Medida es temporal o permanente.

- Medida debe ser de prioridad de acuerdo al peligro y riesgo identificado.

En el cuadro que se presenta a continuación se encuentran ejemplos de medidas de prevención y control por jerarquía de controles, las cuales sirven como referente genérico para el aprendiz, sin implicación de intervención para una empresa específica. Éstas medidas se enfocaron a la prevención y control de los peligros y riesgos prioritarios en las diferentes actividades económicas, por tanto, cada empresa tendrá sus propias medidas de intervención en función a su estructura, actividades y procesos.

ELI: Eliminación.

SUS: Sustitución.

CI: Controles de Ingeniería.

CA: Controles Administrativos.

EEP: Equipos y Elementos de Protección Personal y Colectivo

MEDIDA DE PREVENCIÓN Y CONTROL	JERARQUÍA DE CONTROLES				
	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES DE INGENIERÍA	CONTROLES ADMINISTRATIVOS	EQUIPOS Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Uso de EPP					X
Contar con el esquema de vacunación.				X	
Aplicar el programa de orden y aseo en los ambientes de trabajo.			X		
Implementar programa control de plagas.			X		
Implementar medidas de bioseguridad.			X		
Implementación de barreras de protección.			X		
Eliminar correctamente desechos orgánicos aplicando las normas de bioseguridad.			X		
Capacitación seguimiento y control a la aplicación de procedimientos seguros.				X	
Realizar exámenes ingreso, periódicos, egreso.				X	
Aislar las fuentes generadoras de ruido.			X		
Mantenimientos preventivos a fuentes generadoras de ruido.			X		
Capacitación en conservación auditiva.				X	
Mediciones ambientales.			X		
Mediciones de niveles de iluminación.			X		
Iluminación adecuada sobre el plano de trabajo.	X				
Mayor iluminación natural que artificial.			X		
Eliminar las superficies brillantes.	X				
Mantenimiento a luminaria.			X		
Realizar mantenimiento preventivo a la maquinaria, herramientas y equipos generadores de vibración.			X		

Mediciones de vibración en el puesto de trabajo.			X		
Jornadas de trabajo de menor impacto climático y rotación del personal.				X	
Ambientes ventilados.			X		
Aislamiento.			X		
Mediciones ambientales.			X		
Capacitación seguimiento y control a la aplicación de procedimientos seguros.				X	
Laborar en ambientes de trabajo dentro de los límites permisibles de alta o baja temperatura y tiempos de exposición.				X	
Uso de elementos de protección personal, blindaje.					X
No exceder los límites permisibles de exposición.				X	
Mantenimiento preventivo a las fuentes generadoras.			X		
Barreras de protección y aislamiento dela fuente de radiación.			X		
Jornadas de trabajo de menor impacto climático y rotación del personal.				X	
Ambientes ventilados.			X		
Aislamiento, mamparas y/o pantallas.			X		
Capacitación seguimiento y control a la aplicación de procedimientos seguros.				X	
Implementación y seguimiento a procedimientos seguros.				X	
Cumplir indicaciones de hojas de seguridad de productos químicos.				X	
Compra de insumos de menor afectación a la salud.		X			
Almacenamiento seguro.				X	
Áreas de uso y almacenamiento demarcadas y señalizadas.				X	
Manipulación por personal competente.				X	
Eliminación segura de desechos.				X	

Sustitución de productos por aquellos que generen menor la salud del trabajador.		X			
Mantener guardas de seguridad de los equipos.			X		
Capacitación al personal en identificación y control de peligros y riesgos.				X	
Ejercicios de estiramiento antes de iniciarla labor y pausas activas durante su ejecución.				X	
Alternar postura de pie a sedente.				X	
Capacitación al personal en identificación y control de peligros y riesgos.				X	
Capacitación en higiene postural.				X	
Análisis de puesto de trabajo.				X	
Implementación de SVE por Desórdenes por Trauma Acumulativo				X	
Rotación del personal, disminuir tiempo de exposición.				X	
Adecuación de actividades y procesos.			X		
Capacitación en manipulación adecuada de cargas.				X	
Distribuir la carga.				X	
Trabajar en equipo, utilizar ayudas mecánicas.				X	
Carga máxima 25 kg hombres, 12,5 kg mujeres.				X	
Durante la manipulación de cargas no utilizar accesorios en manos y brazos.				X	
Identificación del peso del material a manipular.				X	
Capacitación seguimiento y control a la aplicación de procedimientos seguros.				X	
Capacitación al personal en identificación y control de peligros y riesgos.				X	
Mantener guardas de seguridad de los equipos.			X		
Herramienta, maquinaria y equipos, de calidad y acordes a la labor a realizar.			X		

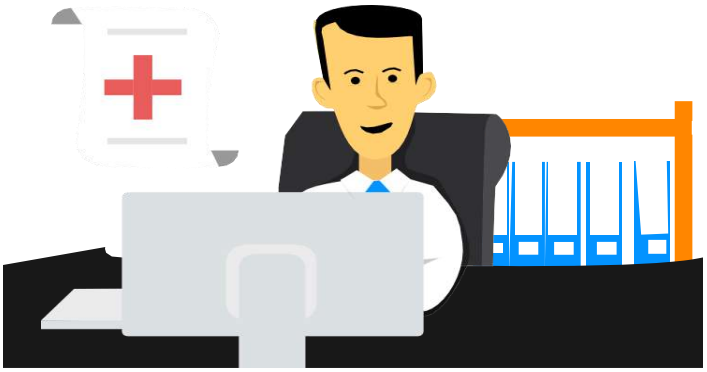
Respetar las señales de seguridad.				X	
Capacitación en cuidado de manos.				X	
Conocer y aplicar las medidas indicadas en el análisis de riesgo por operación.				X	
Reconocer las medidas de seguridad y alarmas del equipo para reacción oportunamente ante una emergencia.				X	
Autoreporte de condiciones inseguras.				X	
Inspecciones preoperacionales a herramienta, maquinaria y equipos.				X	
Garantizar que las herramientas, maquinaria y equipos son manipulados por personal competente.				X	
Aplicar el reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE				X	
Aplicar las 5 reglas de oro para trabajar con energía peligrosas				X	
Verificación de ausencia de tensión.				X	
Uso de herramientas de trabajo aisladoras.					X
Diligenciar permisos de trabajo y análisis de riesgo por operación para tareas que impliquen trabajos con energía peligrosas.				X	
Contar con los procedimientos operativos normalizados para atención en caso de accidente por energías peligrosas.				X	
Diligenciar permisos de trabajo y análisis de riesgo por operación para tareas que impliquen trabajos con energía peligrosas.				X	
Realizar inspecciones de seguridad, orden y aseo.				X	
Realizar mantenimiento oportuno a infraestructura.				X	
Señalización y demarcación de las áreas de trabajo.				X	
Aislamiento de fuentes de ignición de materia			X		
Dotación y capacitación en uso adecuado de extintores.				X	
Conformación de brigada de emergencias con recurso suficientes en equipos y personal.				X	
Almacenamiento seguro de combustibles y explosivos.				X	

Control de fuentes de calor.			X		
Seguridad, mantenimiento preventivo e inspecciones de seguridad a ductos, tanques, mangueras y accesorios de gas y líquidos inflamables.				X	
Instalación y mantenimiento de red contra incendios.			X		
Simulacros de evacuación.				X	
Químicos rotulados y etiquetados.				X	
Transporte de material inflamable de acuerdo a hoja de seguridad, etiquetados y con contacto a tierra.				X	
Inspecciones preoperacionales a los automotores.				X	
Programa de prevención de alcoholismo y consumo de sustancias psicoactivas.				X	
Capacitación en manejo de riesgo público, que hacer antes, durante y después.				X	
Capacitación sobre las instrucciones del personal de seguridad ante un evento de riesgo público.				X	
Exámenes médicos ocupacionales para trabajo en alturas.				X	
Usos de sistemas de protección contra caídas.				X	
Inspecciones periódicas a elementos de protección personal y sistemas de protección contra caídas.				X	
Disponer de un coordinador para trabajo en alturas.				X	
Garantizar el suministro de equipos, capacitación y entrenamiento.				X	
Realizar inspecciones preoperacionales.				X	
Asegurar acompañamiento permanente de personal capacitación en atención de emergencias.				X	
Aplicación de pruebas que garanticen el buen funcionamiento de los sistemas de protección contra caídas y los certificados que los avalen.			X		
Asegurar la compatibilidad de los componentes del sistema de protección contra caídas.				X	

Aplicación de pruebas que garanticen el buen funcionamiento de los sistemas de protección contra caídas y los certificados que los avalen.			X		
Asegurar la compatibilidad de los componentes del sistema de protección contra caídas.				X	
Formación en trabajo seguro en alturas.				X	
Medición y evaluación de la atmósfera interior.			X		
Definir y asegurar periodos de descanso fuera del espacio confinado.				X	
Contar con los procedimientos operativos normalizados para atención y rescate en espacios confinados.				X	

2. EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES: CONCEPTOS BÁSICOS DE EVALUACIONES DE INGRESO, PERIÓDICAS Y DE RETIRO

Las evaluaciones médicas ocupacionales constituyen un instrumento importante en la elaboración de los diagnósticos de las condiciones de salud de los trabajadores, al facilitar el diseño de programas de prevención de enfermedades, cuyo objetivo es el mejoramiento en la calidad de vida.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

El empleador está obligado a realizar evaluaciones médicas ocupacionales específicas, de acuerdo a los peligros y riesgos a que esté expuesto un trabajador, y en conformidad al perfil del cargo; igualmente debe desarrollar acciones de vigilancia de la salud de los trabajadores mediante evaluaciones médicas de ingreso, periódicas, retiro y los sistemas de

vigilancia epidemiológica, con el propósito de identificar precozmente efectos hacia la salud derivados de los ambientes de trabajo y evaluar la eficacia de las medidas de prevención y control.

Tipos de Evaluaciones Médicas Ocupacionales: Las evaluaciones médicas ocupacionales que debe realizar el empleador público y privado en forma obligatoria son como mínimo, las siguientes:

- Evaluación médica pre-ocupacional o de pre-ingreso.

-Evaluaciones médicas ocupacional esperiódicas (programadas o por cambios de ocupación).

- Evaluación médica post-ocupacional o de egreso.

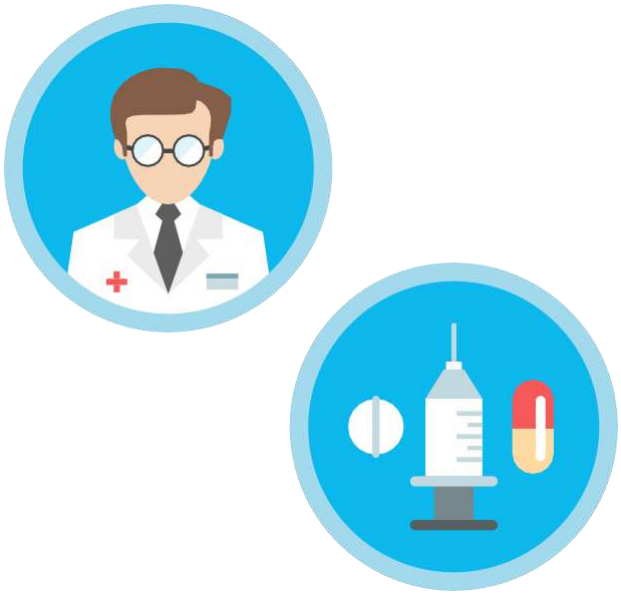
El empleador deberá ordenar la realización de otro tipo de evaluaciones médicas ocupacionales, tales como post–incapacidad o por reintegro, para identificar condiciones de salud que puedan verse agravadas o que puedan interferir en la labor o afectar a terceros, en razón de situaciones particulares.

EVALUACIÓN MÉDICA PRE-OCUPACIONAL O DE PRE-INGRESO:

Son aquellas que se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.

El objetivo es determinar la aptitud del trabajador para desempeñar en forma eficiente las labores sin perjuicio de su salud o la de terceros, comparando las demandas del oficio para el cual se desea contratar con sus capacidades físicas y mentales; establecer la existencia de restricciones que ameriten alguna condición sujeta a modificación, e identificar condiciones de salud presentes en el trabajador que puedan agravarse en desarrollo de su labor.

El empleador tiene la obligación de informar al médico que realice las evaluaciones pre – ocupacionales, sobre los perfiles del cargo, describiendo en forma breve las tareas y el medio en el que se desarrollará su labor.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

En el caso de que se realice la contratación correspondiente, el empleador deberá adaptar las condiciones de trabajo y medio laboral, según las recomendaciones sugeridas en el reporte o certificado de evaluación médica pre – ocupacional.

El médico debe respetar la reserva de la historia clínica ocupacional y sólo remitirá al empleador el certificado médico, indicando las restricciones existentes y las recomendaciones a condiciones que requieren de adaptación para que el trabajador pueda desempeñar la labor.

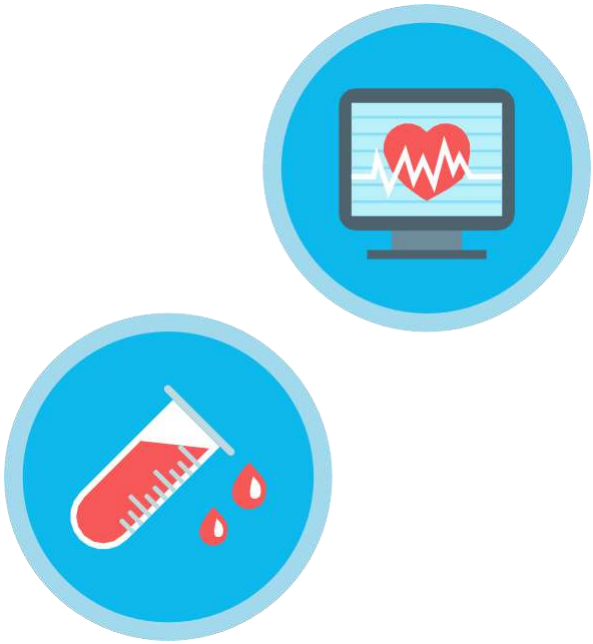
EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES PERIÓDICAS

Éstas se clasifican en periódicas programadas o por cambio de ocupación.

Evaluaciones médicas periódicas programadas: Se realizan con el fin de monitorear la exposición a peligros e identificar en forma precoz, posibles alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud del trabajador, ocasionadas por la labor o por la exposición al medio ambiente de trabajo. Así mismo, estas evaluaciones médicas periódicas sirven para detectar enfermedades de origen común, con el fin de darles un manejo preventivo. Dichas evaluaciones deben ser realizadas de acuerdo con el

tipo, magnitud y frecuencia de exposición a cada peligro, así como al estado de salud del trabajador. Los criterios, métodos y procedimientos de las evaluaciones médicas y su correspondiente interpretación de resultados, deberán estar previamente definidos y técnicamente justificados en los sistemas de vigilancia epidemiológica, y en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, según sea el caso.

Evaluaciones médicas por cambios de ocupación: El empleador tiene la responsabilidad de realizar evaluaciones médicas al trabajador cada vez que éste cambie de ocupación, y ello implique cambio de medio ambiente laboral, de funciones, tareas o exposición a nuevos o mayores peligros, en los que detecte un incremento de su magnitud, intensidad o frecuencia. En todo caso, dichas evaluaciones deberán responder a lo establecido en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica, y en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

Su objetivo es garantizar que el trabajador se mantenga en plenas facultades de salud física, mental y social, acorde con los requerimientos de las nuevas tareas y condiciones de exposición, sin que éstas afecten su salud.

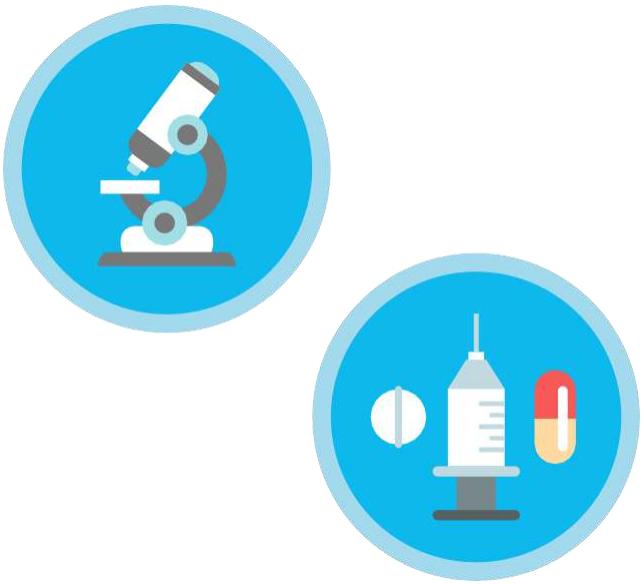
Los antecedentes que se registren en las evaluaciones médicas periódicas, deberán actualizarse a la fecha de la evaluación correspondiente y se revisarán comparativamente, cada vez que se realicen este tipo de evaluaciones.

EVALUACIÓN MÉDICA POST-OCUPACIONAL O DE EGRESO.

Aquellas que se deben realizar al trabajador cuando se termina la relación laboral. Su objetivo es valorar y registrar las condiciones de salud en las que el trabajador se retira de las tareas o funciones asignadas. El empleador deberá informar al trabajador sobre el trámite para la realización de la evaluación médica ocupacional de egreso.

Si al realizar la evaluación médica ocupacional de egreso se encuentra una presunta enfermedad profesional o secuelas de eventos profesionales —no diagnosticados— ocurridos durante el tiempo en que la persona trabajó, el empleador elaborará y presentará el correspondiente reporte a las entidades administradoras, las cuales deberán iniciar la determinación de origen.

Toda evaluación médica ocupacional debe ser firmada por el trabajador y por el médico evaluador, con indicación de los números de registro médico y de la licencia en salud ocupacional, indicando el tipo de evaluación: pre-ocupacional, periódica, de egreso o específica, realizada.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

Tanto en las evaluaciones médicas pre–ocupacionales como en las periódicas programadas, se deben anexar los conceptos sobre restricciones existentes, describiendo cuáles son, ante qué condiciones, funciones, factores o agentes de riesgo se producen, indicando si son temporales o permanentes y las recomendaciones que sean pertinentes.

La información mínima que debe quedar registrada en las diferentes evaluaciones médicas ocupacionales, debe ser la siguiente:



Fuente Sena (Agosto de 2015)

- Fecha, departamento y ciudad en donde se realiza la evaluación médica.

- Persona que realiza la evaluación médica.

- Datos de identificación del empleador. Cuando se trate de empresas de servicios temporales y el examen se practique a un trabajador en misión, se deben suministrar los datos de la empresa usuaria.

- Actividad económica del empleador.

- Nombre de las correspondientes administradoras de pensiones, salud y riesgos profesionales a las cuales está afiliada la persona.

- Datos de identificación y sociodemográficos del trabajador.

- Datos correspondientes al diligenciamiento de la anamnesis, haciendo énfasis en la ocurrencia de accidentes o enfermedades profesionales y su atención; así como en antecedentes ocupacionales, indicando nombre de la empresa, actividad económica, sección, cargo u oficio, descripción de tareas o funciones y anexando todo documento, soporte o fundamento aportado por la persona evaluada, en especial, lo correspondiente al desarrollo de tareas y funciones.

- Igualmente, procederá a complementar la información existente en la historia clínica cuando hubiere sido registrada con anterioridad.

- Tiempo en años y meses de antigüedad en cada cargo u oficio desempeñado por el evaluado.

• Listado de peligros a los que haya estado expuesto, anotando niveles de exposición y valores límites permisibles a la fecha de la medición; si los hay, en cada oficio realizado, según lo referido por el trabajador y la información que se suministra como parte de los antecedentes laborales. Se deberá incluir en el listado, el tiempo en años y meses de exposición a cada agente y peligro y las medidas de control implementadas.

• Datos resultantes del examen físico.

• Impresión diagnóstica o diagnóstico confirmado, que puede incluir la presunción de origen profesional, cuando la hubiere, caso en el cual se deberá fundamentar brevemente.

Conservación de documentos:

Los documentos y registros relacionados con conceptos de las evaluaciones médicas de ingreso, periódicos y de retiro de trabajadores, deben ser conservados por un período mínimo de veinte (20) años.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

• La custodia de las evaluaciones médicas ocupacionales y de la historia clínica ocupacional estará a cargo del prestador de servicios de salud ocupacional que la generó en el curso de la atención, cumpliendo los requisitos y procedimientos de archivo conforme a las normas legales vigentes para la historia clínica.

• Los médicos especialistas en medicina del trabajo o salud ocupacional que formen parte de los servicios médicos de la empresa, tendrán la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional y son responsables de garantizar su confidencialidad, conforme lo establece el ARTICULO 16 de la Resolución 2346 de 2007 y las demás normas que lo modifiquen adicionen o sustituyan.

- En ningún caso, los empleadores podrán tener, conservar o anexar copia de las evaluaciones médicas ocupacionales y de la historia clínica ocupacional a la hoja de vida del trabajador.

- Los responsables de la custodia podrán entregar copia de la historia clínica ocupacional foliada al trabajador, cuando éste lo solicite.

- En caso de muerte del paciente, la copia de la historia clínica ocupacional será entregada únicamente al cónyuge, compañera (o) permanente, hijos y causahabientes, así como a aquellas personas autorizadas expresamente por la ley.

- El responsable de la custodia debe dejar constancia del traslado de la copia de la historia clínica ocupacional entre entidades, mediante acta o registros de entrega y devolución, las cuales deberán ir firmadas por los funcionarios responsables de su custodia.

A continuación, se presenta un ejemplo de Matriz de Evaluaciones Médicas Ocupacionales, herramienta que debe ser diseñada con orientación de un médico ocupacional y del personal responsable del SG-SST, a fin de identificar los peligros y riesgos a los cuales se puede ver expuesto el trabajador y que podría afectar su salud; éstas evaluaciones médicas ocupacionales se especifican para cada cargo:

Cargo	Evaluación Médica Pre-Ocupacional	Evaluación Médica Periódica.	Evaluación Médica Post-Ocupacional
Administrativo	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Agudeza visual. Perfil lipídico.	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Agudeza visual. Perfil lipídico.	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Agudeza visual. Perfil lipídico.
Mantenimiento	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Examen médico ocupacional para trabajo en alturas. Examen médico ocupacional para trabajo en espacios confinados.	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Examen médico ocupacional para trabajo en alturas. Examen médico ocupacional para trabajo en espacios confinados.	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Examen médico ocupacional para trabajo en alturas. Examen médico ocupacional para trabajo en espacios confinados.
Operario de planta de carnes	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Agudeza visual. Perfil lipídico. Examen para manipulador de alimentos.	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Agudeza visual. Perfil lipídico. Examen para manipulador de alimentos.	Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular. Agudeza visual. Perfil lipídico. Examen para manipulador de alimentos.

Ejemplo de procedimiento administrativo para la realización de exámenes médicos ocupacionales:

1. Diseñar la matriz de exámenes médicos ocupacionales con orientación del médico ocupacional y el responsable del SG-SST, quien le proporciona información pertinente a los peligros y riesgo en cada cargo y función.

2. Definir el proveedor (institución prestadora de servicios de salud IPS) que realizará los exámenes médicos ocupacionales, verificando que sean realizados por médicos especialistas en medicina del trabajo o salud ocupacional, con licencia vigente en salud ocupacional.

3. Informar al proveedor-médico laboral, los perfiles del cargo, matriz de exámenes médicos ocupacionales, profesiogramas, y demás información que los contextualice de los peligros y riesgos al cual se expone en el desarrollo de sus funciones.

4. Direccionar a los trabajadores en los pasos para la realización de los exámenes médicos ocupacionales, dando claridad sobre los requisitos para la toma de dichos exámenes.

5. Generar el certificado médico de aptitud individual por parte del médico ocupacional, como resultado de la valoración, indicando las restricciones existentes y las recomendaciones o condiciones que se requiere adaptar para que el trabajador pueda desempeñar la labor.

6. Entregar al trabajador copia de la evaluación médica ocupacional, dejando soporte de recibido.

7. Garantizar la remisión del trabajador a la EPS respectiva, si se encuentra una presunta enfermedad laboral o secuelas de eventos profesionales o cualquier enfermedad común que requiera manejo y seguimiento específico.

8. Conservación de documentación: El médico debe respetar la reserva de la historia clínica ocupacional y sólo remitirá al empleador el certificado médico, indicando las restricciones existentes y las recomendaciones o condiciones que se requiere adaptar para que el trabajador pueda desempeñar la labor.

9. Dejar registro para seguimiento y cumplimiento de los exámenes médicos ocupacionales periódicos, a fin de tener control sobre los tiempos de ejecución de los mismos, de igual forma, el seguimiento dentro del sistema de vigilancia epidemiológico a los trabajadores con novedades evidenciadas en los resultados de los exámenes de ingreso y periódicos.

3. PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS Y DESASTRES

La organización debe conocer e identificar las posibles amenazas, tanto naturales como artificiales que pueden estar presentes en el entorno laboral, con el fin de proceder con acciones de prevención, preparación y respuesta ante emergencias y desastres; entendiéndose como emergencia toda situación de peligro, o la inminencia del mismo, que afecte el funcionamiento normal de la empresa, y como desastre, el daño grave o la alteración grave de las condiciones normales de vida en un área determinada, causado por fenómenos naturales o por efectos catastróficos de la acción del hombre en forma accidental; estas acciones deben ser divulgadas al personal interno y a quienes ingresen en la organización de manera eventual.

Preparación: Toda acción tendiente a fortalecer la capacidad de las comunidades de responder a una emergencia de manera eficaz y eficiente.

Prevención: Toda acción tendiente a evitar la generación de nuevos riesgos.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

El empleador o contratante debe implementar y mantener las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, con cobertura a todos los centros, turnos de trabajo y trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluidos contratistas y subcontratistas, así como proveedores y visitantes.

Para ello debe implementar un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias que considere como mínimo, los siguientes aspectos:

- *Identificar sistemáticamente todas las amenazas que puedan afectar a la empresa.*

Amenaza: Condición latente derivada de la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, tecnológico o social, que puede causar daño a la población y sus bienes, a la infraestructura, al ambiente y a la economía pública y privada. Es un factor de riesgo externo.

Tipos de amenazas:



• ***Naturales:*** Riesgos asociados a aquellos fenómenos percibidos por el hombre como no controlables o que no son fruto directo de su actividad; como son: fenómenos de remoción en masa, movimientos sísmicos, inundaciones, lluvias torrenciales, granizadas, vientos fuertes y otros dependiendo de la geografía y del clima.



• ***Tecnológicos:*** Riesgos percibidos como fenómenos controlables por el hombre o que son fruto de su actividad; tales como: incendios, explosiones, fugas, derrames, fallas estructurales, fallas en equipos y sistemas, intoxicaciones, trabajos de alto riesgo, entre otros.



• ***Sociales:*** Riesgos asociados como fenómenos realizados por el hombre que involucra la participación colectiva de personas alterando el orden público; tales como: hurto, asalto, secuestro, asonada, terrorismo, concentraciones masivas, entre otros.

La organización deberá identificar a detalle cuál de los tipos amenazas mencionadas pueden presentarse, a fin de determinar las acciones de preparación y prevención que permitan reducir la vulnerabilidad ante dichas amenazas, en esta identificación se puede incluir la fuente de la amenaza, como: personal, áreas de afectación y antecedentes históricos.

Identificar los recursos disponibles, incluyendo las medidas de prevención y control existentes al interior de la empresa para prevención, preparación y respuesta ante emergencias, así como las capacidades existentes en las redes institucionales y de ayuda mutua.

Entre menos recursos técnicos, económicos y humanos tenga la organización para atender una emergencia, mayor será su vulnerabilidad.

- ***Recursos Económicos:*** Presupuesto anual para: dotación de elementos y equipos para atender una emergencia, formación, mantenimiento de red contra incendios, entre otros.

- ***Recursos Técnicos:*** Elementos y equipos apropiados, de calidad y suficientes para atender una emergencia; sistemas de alarma de evacuación, luces de emergencia, equipos de comunicaciones (radios portátiles, central de comunicaciones, etc.), camillas de evacuación, botiquín de primeros auxilios, señalización de emergencia, linternas, copia de llaves para acceso a diferentes áreas, cinta de demarcación, megáfonos, extintores, sistemas de detección, alarma y control de incendios, entre otros.

- ***Recursos Humanos:*** Incluye al personal capacitado, entrenado, competente en atención de emergencias y debidamente dotado de los elementos requeridos.

Las capacitaciones y los entrenamientos de los grupos de respuesta y de las personas responsables de la operación y de la organización, deben proyectarse según las necesidades identificadas en los planes de acción. Se proponen las siguientes principalmente: salud y primeros auxilios, manejo de apoyo logístico, contraincendios, seguridad industrial, evacuación, manejo de comunicaciones, conocimiento de gestión del riesgo, liderazgo de los responsables de emergencias, sistema de comando de incidentes, evaluación de daño y análisis de necesidades, y operación de puntos prioritarios de respuesta.

- *Analizar la vulnerabilidad de la empresa frente a las amenazas identificadas, considerando las medidas de prevención y control existentes.*

- *Valorar y evaluar los riesgos considerando el número de trabajadores expuestos, los bienes y servicios de la empresa.*

- *Diseñar e implementar los procedimientos para prevenir y controlar las amenazas priorizadas o minimizar el impacto de las no prioritarias.*

- *Formular el plan de emergencia para responder ante la inminencia u ocurrencia de eventos potencialmente desastrosos.* **Como orientación en este punto se sugiere utilizar la Metodología de Análisis de Vulnerabilidad de Diamante de Colores la cual encontrará en el menú del curso en el enlace Materiales del Apoyo.**

- *Implementar las acciones factibles, para reducir la vulnerabilidad de la empresa frente a estas amenazas, que incluye entre otros, la definición de planos de instalaciones y rutas de evacuación.*

- *Informar, capacitar y entrenar incluyendo a todos los trabajadores, para que estén en capacidad de actuar y proteger su salud e integridad, ante una emergencia real o potencial.*

- *Realizar simulacros como mínimo una (1) vez al año con la participación de todos los trabajadores.*

- *Conformar, capacitar, entrenar y dotar la brigada de emergencias, acorde con su nivel de riesgo y los recursos disponibles, que incluya la atención de primeros auxilios.*

- *Inspeccionar con la periodicidad que sea definida en el SGSST, todos los equipos relacionados con la prevención y atención de emergencias, incluyendo sistemas de alerta, señalización y alarma, con el fin de garantizar su disponibilidad y buen funcionamiento*

- *Desarrollar programas o planes de ayuda mutua ante amenazas de interés común, identificando los recursos para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias en el entorno de la empresa, y articulando con los planes que para el mismo propósito puedan existir en la zona donde se ubica la empresa.*

Ver la Guía para elaborar planes de emergencia y contingencia, *(DPAE - Dirección de Prevención y Atención de Emergencias. Cámara de Comercio de Bogotá, 2009)* El cual encontrará en el menú del curso en el enlace Materiales del Apoyo.

De acuerdo con la magnitud de las amenazas y la evaluación de la vulnerabilidad tanto interna como en el entorno y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante puede articularse con las instituciones locales o regionales pertenecientes al Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres en el marco de la Ley 1523 de 2012 **(CONGRESO DE COLOMBIA, 2012)**

El diseño del plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias debe permitir su integración con otras iniciativas, como los planes de continuidad de negocio, cuando así proceda.

4. GESTIÓN DEL CAMBIO

Los cambios dentro de la organización que involucren aspectos internos, como la introducción de nuevos procesos en los métodos de trabajo y en instalaciones; y, cambios en aspectos externos como en la legislación y la evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo, requieren de una preparación antes de su ejecución, con el fin de determinar el impacto que estos tendrán en la seguridad y salud de los trabajadores.

Para ello, se debe realizar la identificación de peligros y la evaluación de riesgos que puedan derivarse de estos cambios, adoptando las medidas de prevención y control antes de su implementación, contando con el apoyo del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Antes de introducir los cambios internos, el empleador debe informar y capacitar a los trabajadores relacionados con estas modificaciones.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

Ejemplo de procedimiento para evaluar el impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo que puedan generar los cambios internos o externos: Objetivo y alcance: Determinar si este procedimiento incluye cambios internos, externos, personal, actividades y procesos que impactaría.

1. **Definiciones:** Relacionadas con el proceso modificado y la seguridad y salud en el trabajo.

2. **Responsabilidades:** Roles y responsabilidades de los cargos que intervendrán en el cambio interno o externo.

3. **Identificación de los cambios:** En este punto se define si los cambios son internos, externos, en procesos, infraestructura, equipos, insumos, personal, tecnología, áreas y ambientes de trabajo, nuevas tareas, procesos o funciones, entre otros.

4. **Análisis de los cambios:** Este análisis debe ir enfocado a los peligros y riesgos que estos cambios puedan generar al personal involucrado, y las medidas de acción que se deben adoptar para intervenir en el impacto a la salud de los trabajadores.

5. **Divulgación del cambio:** Se deben definir los medios y metodologías que se utilizarán para divulgar y socializar al personal involucrado, previa introducción de los cambios y durante su periodo de adaptación e integración a la organización.

6. **Seguimiento de los cambios:** En este punto se determinan los aspectos que se evaluarán para evidenciar la adaptación del personal a los cambios introducidos a la organización, y a su vez, el impacto en la seguridad y salud de los trabajadores que hubiese generado dichos cambios.

El procedimiento descrito debe quedar documentado con el respectivo registro de las acciones desarrolladas en cada uno de los pasos mencionados.

Es importante recordar que este procedimiento es una posibilidad de ejemplo a seguir, ya que cada organización debe definir el suyo particular, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos de cambio, propios de su operación.

5. ADQUISICIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO

La adquisición hace referencia a cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes éstos, al cumplimiento de la función de la organización.

Esta adquisición o compra debe realizarse en el marco del cumplimiento de los requisitos en materia de seguridad y salud en el trabajo, por tanto, el empleador debe establecer y mantener un procedimiento que garantice la identificación y evaluación en las especificaciones relativas a las compras o adquisiciones de productos y servicios, en concordancia con las disposiciones adscritas al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de la empresa.

Ejemplo del procedimiento a seguir por toda organización al momento de realizar adquisiciones o compras, teniendo en cuenta el cumplimiento del SG-SST:



1. Objeto y alcance: Procedimiento dirigido a las áreas involucradas en los procesos de adquisición y/o compra de insumos, herramientas, maquinarias, equipos, infraestructura y servicios, con el propósito de orientar acerca de los requisitos esenciales de seguridad y salud exigidos.



2. Responsabilidades: Personas o cargos comprometidos en mantener actualizado el procedimiento de adquisición y/o compra de acuerdo con las disposiciones relacionadas en el sistema. Divulgar dicho procedimiento. Hacer seguimiento a los procesos de compra a fin que sean tenidos en cuenta los requisitos en materia de seguridad y salud en el trabajo. Socializar y observar la adaptación segura a los cambios generados por las nuevas adquisiciones y/o compras.



3. Definiciones: Se deben incluir términos propios del proceso de compras o adquisiciones y aspectos relacionados en materia a la seguridad y salud en el trabajo.



4. Detección de las necesidades de compra: Se define cual va a ser la adquisición o compra de insumos, herramienta, maquinaria, equipos, infraestructura, servicios y el propósito de la misma; es decir, orientar sobre la necesidad a cubrir dentro de la organización. Se incluyen las características técnicas del producto, infraestructura o servicios a adquirir.



5. Requisitos en materia de seguridad y salud en el trabajo: Incluye certificaciones de seguridad, componentes, guardas y límites permisibles de peligros tales como ruido, vibraciones, exposición a químicos y radiación, entre otras; espacios de trabajo acordes a las condiciones seguras en aspectos biomecánicos, hojas de seguridad, estándares de seguridad en instalación, manipulación, mantenimiento, dispositivos de protección, formación en el puesto de trabajo, manual de instrucciones, sistemas de seguridad, etc.



6. Identificación del proveedor: De acuerdo a la adquisición o compra se debe realizar la selección del proveedor más idóneo, solicitando cotizaciones y especificando claramente sus características técnicas, requisitos de seguridad y salud en el trabajo, cantidades, plazo de entrega, garantías, certificaciones y forma de pago.



7. Evaluación de las cotizaciones: Elaborar el cuadro comparativo y de evaluación de las propuestas, teniendo en cuenta las condiciones anteriormente descritas.



8. Emisión de la orden de compra: En esta orden se definen todos los requisitos completamente, acordando forma de pago, plazo y sitio de entrega.



9. Recepción y entrega de la adquisición o compra: Revisión del cumplimiento de los requisitos; capacitación en manipulación, en medidas de seguridad y con relación a la compra o adquisición.

6. CONTRATACIÓN: CONCEPTOS, CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La contratación de proveedores exige al empleador el estricto cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, en consonancia con los requerimientos de la empresa; aplicando la evaluación para la selección de éstos, suministrando la información y comunicación pertinente a la gestión de seguridad, cumpliendo con la obligación de vincularlos al Sistema General de Riesgos Laborales, instruyendo acerca de la posibilidad de accidentes y enfermedades laborales y garantizándoles el cumplimiento de la normatividad vigente.

En el proceso de contratación y ejecución del contrato deben quedar establecidas las medidas que el empleador debe adoptar para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, así como las responsabilidades por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

Para este propósito, el empleador debe considerar como mínimo, las siguientes particularidades en materia de seguridad y salud el trabajo:

- Incluir aspectos de seguridad y salud en el trabajo, en la evaluación y selección de proveedores y contratistas.

- Procurar canales de comunicación para la gestión de seguridad y salud en el trabajo con los proveedores, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas.

• Verificar antes del inicio del trabajo y periódicamente, el cumplimiento de la obligación de afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales, considerando la rotación del personal por parte de los proveedores contratistas y subcontratistas, de conformidad con la normatividad vigente.

• Informar a los proveedores y contratistas al igual que a los trabajadores de este último, previo al inicio del contrato, los peligros y riesgos generales y específicos de su zona de trabajo incluidas las actividades o tareas de alto riesgo, rutinarias y no rutinarias. así como la forma de controlarlos y las medidas de prevención y atención de emergencias. En este propósito, se debe revisar periódicamente durante cada año, la rotación de personal y asegurar que dentro del• alcance de este numeral. el nuevo personal reciba la misma información.

• Instruir a los proveedores, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, sobre el deber de informarle, acerca de los presuntos accidentes de trabajo y enfermedades laborales ocurridos durante el periodo de vigencia del contrato para que el empleador o contratante ejerza las acciones de prevención y control que estén bajo su responsabilidad.

• Verificar periódicamente y durante el desarrollo de las actividades objeto del• contrato en la empresa, el cumplimiento de la normatividad en seguridad y salud el trabajo por parte de los trabajadores cooperados, trabajadores en misión, proveedores, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas.



Fuente Sena (Agosto de 2015)

Contratista o Proveedor: Empresa o persona a quien se encarga por contrato para brindar servicios o productos a la organización de forma permanente o temporal, en un rango de tiempo definido y bajo unos requisitos establecidos previo acuerdo.

Criterios de selección y evaluación de proveedores: Para la selección y evaluación de proveedores y/o contratistas se tendrán en cuenta, a manera de ejemplo, los siguientes criterios:

1. El responsable del SG-SST entrega al área de compras los requisitos mínimos en seguridad y salud en trabajo, basados en la normatividad legal vigente en temas de seguridad, salud en el trabajo, riesgos laborales y en el SG-SST de la organización.

2. El área de compras realiza la solicitud de dichos requisitos a los contratistas, la información es revisada por el responsable del SG-SST de la organización, quien emite el concepto de cumplimiento o no de requisitos en materia de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales.

3. El área de compras selecciona los contratistas que cumplan con los requerimientos anteriormente mencionados, tomando la decisión de contratación del proveedor con base a las necesidades propias de la organización.

4. El área de compras informa al responsable del SG-SST de la organización acerca del contratista seleccionado.

5. El responsable del SG-SST informa al contratista y lo capacita en el cumplimiento de estándares y procedimientos de seguridad, al igual que en la identificación y el control de los peligros y riesgos en su trabajo, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad laboral.

6. El responsable del SG-SST al igual que en los cargos administrativos, realizará el seguimiento al cumplimiento de las medidas de seguridad y salud en el trabajo por parte del contratista.

7. El responsable del SG-SST evaluará permanentemente el cumplimiento de las medidas comprometidas, y de forma anual, revisará la actualización del SG-SST del contratista.

BIBLIOGRAFÍA

CONGRESO DE COLOMBIA. (24 de Abril de 2012). *LEY 1523 DE 2012 Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres*. Recuperada el 11 de Agosto de 2015, de alcaldiabogota.gov.co: http://goo.gl/0AJlwG

DPAE - Dirección de Prevención y Atención de Emergencias. Cámara de Comercio de Bogotá. (Junio de 2009). *Guía para elaborar planes de emergencia y contingencias*. Recuperado el 11 de Agosto de 2015, de DPAE: https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/14249/Gu%c3%ada%20para%20elaborar%20planes%20de%20emergencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Icontec Internacional. (1997). *NTC 4115. MEDICINA DEL TRABAJO. EVALUACIONES MEDICAS OCUPACIONALES*. https://saludocupacionalunad.files.wordpress.com/2009/12/ntc-4115-evaluaciones-medicas-ocupacionales.pdf

Icontec Internacional. (15 de Diciembre de 2010). *GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 45*. https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf

Ministerio de la Protección Social. (11 de Julio de 2007). *RESOLUCION 2346 DE 2007 - Regulación de Evaluaciones Médicas ocupacionales.* Recuperado el 13 de Agosto de 2015, de alcaldiabogota.gov.co: http://goo.gl/vjPjbt

Ministerio de la Protección Social. (5 de Junio de 2009). *RESOLUCION 001918 DE 2009 - Modificatoria de los Artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de 2007*. Recuperado el 14 de Agosto de 2015, de alcaldiabogota.gov.co: http://goo.gl/ILH5fF

GLOSARIO

Alarma: Espacio de tiempo desde cuando alguien se da cuenta que ocurre un evento y puede informar.

Alerta: Estado o situación de vigilancia sobre la posibilidad de ocurrencia de un evento cualquiera; acciones específicas de respuesta frente a una emergencia.

Amenaza: Condición latente derivada de la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, socio-natural o antrópico no intencional, que puede causar daño a la población y sus bienes, a la infraestructura, al ambiente y a la economía pública y privada. Es un factor de riesgo externo.

Anamnesis: Interrogatorio que se realiza a la persona en búsqueda de información acerca de datos generales, antecedentes, identificación de síntomas y signos, así como su evolución.

Brigada: Grupo de personas debidamente organizadas y capacitadas para prevenir o controlar una emergencia.

Coordinador: Persona que dirige las acciones de dirección del plan.

Emergencia: todo evento identificable en el tiempo, que produce un estado de perturbación funcional en el sistema, por la ocurrencia de un evento indeseable, que en su momento exige una respuesta mayor a la establecida mediante los recursos normalmente disponibles, produciendo una modificación sustancial pero temporal, sobre el sistema involucrado, el cual compromete a la comunidad o al ambiente, alterando los servicios e impidiendo el normal desarrollo de las actividades esenciales.

Examen médico ocupacional: Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y paraclínicas, tales como: de laboratorio, imágenes diagnósticas, electrocardiograma, y su correlación entre ellos para emitir un el diagnóstico y las recomendaciones.

Matriz de Exámenes Médicos Ocupacionales: Documento que plasma las necesidades de exámenes médicos ocupacionales y paraclínicos, acorde a los peligros y riesgos inherentes a cada uno de los cargos de la organización. Además, especifica algunas características personales requeridas para el desempeño del cargo.

Perfil del Cargo: Conjunto de demandas físicas, mentales y condiciones específicas, determinadas por el empleador como requisitos para que una persona pueda realizar determinadas funciones o tareas.

Plan de Emergencia: El Plan de Emergencia y Contingencias es el instrumento principal que define las políticas, los sistemas de organización y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz, las situaciones de calamidad, desastre o emergencia, en sus distintas fases, con el fin de mitigar o reducir los efectos negativos o lesivos de las situaciones que se presenten en la organización.

Procedimiento operativo normalizado: es la base para la realización de tareas necesarias y determinantes para el control de un tipo de emergencia. Define el objetivo particular y los responsables de la ejecución de cada una de las acciones operativas en la respuesta a la emergencia.

Profesiograma: Determina las exigencias del trabajo y las aptitudes mínimas para su desempeño. Se trata de un modelo de adaptación del hombre al trabajo que tiene el objetivo de seleccionar el personal más adecuado para el mismo, analizando para ello todos los requisitos del puesto como la caracterización psicofísica y biológica del trabajador. Documento que sirve de apoyo en la descripción del puesto de trabajo, en el que se traza las principales aptitudes y actitudes que ha de tener la persona para su selección.

Reintegro laboral: Consiste en la actividad de reincorporación del trabajador al desempeño de una actividad laboral, con o sin modificaciones, en condiciones de competitividad, seguridad y confort, después de una incapacidad temporal o ausentismo, así como también, actividades de reubicación laboral temporal o definitiva o reconversión de mano de obra.

Resumen de Historia Clínica Ocupacional: Documento que presenta, en forma breve, todos aquellos datos relevantes relacionados con antecedentes, eventos, procedimientos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en especial lo relacionado con su exposición a factores de riesgo, antecedentes de ocurrencia de eventos profesionales, así como de

reintegro laboral, referentes a un trabajador en un determinado tiempo y que han sido registrados en la historia clínica ocupacional.

Sistema de Vigilancia Epidemiológica: Metodología y procedimiento médico administrativo que facilitan el estudio de los efectos sobre la salud, causados por la exposición o peligros específicos presentes en el trabajo; este procedimiento incluye acciones de prevención y control dirigidos al ambiente laboral y a las personas (aspectos físicos, estilos de vida y trabajo, evaluaciones del ambiente de trabajo).

Valoraciones o pruebas complementarias: Son evaluaciones o exámenes clínicos o paraclínicos realizados para complementar un determinado estudio en la búsqueda o comprobación de un diagnóstico.

Vulnerabilidad: característica propia de un elemento o grupo de elementos expuestos a una amenaza, relacionada ésta con su incapacidad física, económica, política o social, y de su capacidad para anticipar, resistir y recuperarse del daño sufrido cuando opera esa amenaza. Es un factor de riesgo interno.

CRÉDITOS

PROGRAMA:	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
NOMBRE DEL OBJETO DE APRENDIZAJE:	Planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo
EXPERTOS TEMÁTICOS:	Lyda Consuelo Mateus Palomino
PRODUCTOR MULTIMEDIA:	Rafael Ricardo Valdés Prada Maryed Ileana Pitta Cañizares Victor hugo Tabares Carreño
PROGRAMADOR:	Francisco Jose Lizcano Reyes
ASESOR PEDAGÓGICO:	Rosa Elvia Quintero Guasca
LÍDER DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN:	Santiago Lozada Garcés.

Atribución, no comercial, compartir igual

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.

Creative Commons

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnología en gestión bancaria y de entidades financieras
- Código del Programa de Formación: 121202 Versión: 101
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) Asesoría Comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) Evaluación
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) A20-Aplicar los requerimientos establecidos en los Sistemas de Administración y control del Riesgo en la unidad de negocio
- Competencia: 210301021 Administrar el Riesgo de la Unidad de Negocio de Acuerdo con las Políticas
- Institucionales
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 273033 aplicar los requerimientos establecidos en los sistemas de administración y control de riesgo según parámetros establecidos.
- Duración de la Guía: 6 horas; 2 horas trabajo presencial sinconico y 4 horas de trabajo autonomo

2. PRESENTACIÓN

En la presente guía de aprendizaje, se abordarán los conceptos necesarios para alcanzar los conocimientos propuestos en el resultado de aprendizaje: aplicar los requerimientos establecidos en los sistemas de administración y control de riesgo según parámetros establecidos.

Durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje. “Conocimiento del cliente como fuente principal de la actividad financiera – SARLAFT”, conocerá cómo identificar al cliente, tendrá la capacidad de diferenciar cuándo es un cliente y cuándo es un usuario, así mismo, aprenderá a diferenciar entre transacciones inusuales y sospechosas, aprendiendo a colocar señales de alerta y a informar cuando así lo amerite el caso, por último estudiará la entrega de los diferentes informes a la entidades de vigilancia y control de las entidades sujetas a llevar a cabo procesos para evitar el LA/FT.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Descripción de las actividades:

3.1.1. Actividades de reflexión inicial.

Revise los siguientes videos en youtube

https://www.youtube.com/watch?v=mntqNcP21_E SARLAFT 4.0

https://www.youtube.com/watch?v=0NG6EHLnHAM Gestion SARLAFT

https://www.youtube.com/watch?v=9lvZs_FBZCo El riesgo relacionado con SARLAFT

https://www.youtube.com/watch?v=Eet6yUWWju8 **SARLAFT Y procedimientos**

https://www.youtube.com/watch?v=nUWkkBIxJ3o **Los clientes y el SARLAFT**

En esta etapa de su proceso formativo deberá iniciar con una reflexión sobre el tema, por favor tómese un tiempo para relajar su mente y destinar un espacio de tranquilidad para revisar internamente sus conocimientos e ideas a partir de la resolución del siguiente interrogante:

¿Qué haría como funcionario encargado de presentar los reportes de clientes a las entidades de vigilancia y control, si detecta que el cliente más antiguo y que sostiene económicamente la entidad inicia operaciones inusuales y sospechosas?

Esta reflexión le permitirá encaminarse en el desarrollo del tema del Resultado de aprendizaje para poder interiorizar el material de formación El cliente actor inicial del movimiento financiero

3.1.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Para entrar en contexto y apropiación con los temas correspondientes al material de formación Conocer al cliente, nos entrega la información necesaria para **Saber quién es el cliente**, se convierte en un principio fundamental para evitar los riesgos delictivos como son el lavado de activos y financiación del terrorismo, es importante implementar estrategias seguras y fidedignas para la identificación oportuna de cada cliente potencial. Lo mismo que la actividad que desarrolla ya sea personal, comercial o financiera, verificar la información presentada en cualquiera de los aspectos antes mencionados

3.1.3 Actividades de apropiación

El material de formación : "El cliente actor inicial del movimiento financiero", el cual debe leer, comprender y asimilar; en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio, el cual trabajaremos en nuestro encuentro sincrónico.

Actividad Cognitiva:

Definir aspectos de conocimiento de cliente de los sistemas de administración del riesgo de acuerdo a la unidad de negocio y la normatividad legal vigente

Evidencia de desempeño

Actividad 2 - Evidencia 1. Foro temático "El cliente fuente principal de la actividad financiera".

El aprendiz debe participar en el foro temático dando respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué parámetros se deben seguir para diferenciar al cliente del usuario?

Recuerde que la interacción estará orientada desde un debate académico, en donde los aportes constructivos entre los aprendices son una opción de interacción positiva y constructiva que se privilegia, sin embargo, se espera que la participación sea proactiva y eficaz, siempre en beneficio del aprendizaje de cada uno.

Para asegurar un excelente desempeño en el foro, se solicita, antes de su participación, haber estudiado “El cliente fuente principal de la actividad financiera”.

Para acceder y participar en el foro temático, se debe ingresar a territorium con su usuario y contraseña, tener en cuenta los siguientes pasos:

a. Clic en el enlace “Foros de discusión”, el cual se encuentra en el menú principal**.**
b. Clic sobre el enlace: “Actividad 2 - Evidencia 1. Foro temático “El cliente fuente principal de la actividad financiera”.
c. Realice su participación y comente la de al menos dos de sus compañeros.

Actividad Motriz: Aplicar los requerimientos establecidos en los sistemas de administración del riesgo en conocimiento de cliente aplicados en la unidad de negocio de acuerdo con la normatividad legal vigente

Evidencia de conocimiento

Actividad 2 - Evidencia 2. Cuestionario.

Para esta evidencia, el aprendiz deberá resolver el cuestionario de preguntas sobre la identificación plena, veraz y oportuna del cliente en cuanto a las actividades que realiza y la información que presenta ya sea personal, financiera y comercial.

Para acceder al cuestionario, se debe ingresar a territorium con su usuario y contraseña, ingresar al menú de herramientas, evaluaciones y dar clic sobre el enlace: “Actividad 2 - Evidencia 2. Cuestionario”.

Recuerde que tiene un solo intento y dispone de 30 minutos para resolverlo.

Actividad vivencial: Interpretar y priorizar las reglas señaladas en los sistemas de administración del riesgo en conocimiento de cliente y aplicar en la unidad de negocio de acuerdo con la normatividad legal vigente

Evidencia de producto

Actividad 2 - Evidencia 3. Estudio de caso

Estimado aprendiz, finalizado el estudio de los contenidos del material correspondiente a la Actividad 2, estará en capacidad de presentar la siguiente evidencia, la cual consiste en analizar el caso de estudio propuesto y presentar un documento.

Armando Paredes Segura es un cliente del Banco Sena, propietario de la Droguería Economica, la cual, funciona en la zona influencia de la sucursal Sena- Centro donde usted labora; se encuentra vinculado desde hace aproximadamente cinco años al banco, durante este tiempo ha mantenido un promedio en su cuenta corriente de dos millones de pesos mensuales y el volumen de consignaciones no supera los 20 millones por mes.

A partir de ese tiempo, el señor Paredes Segura empieza a incrementar sustancialmente los recursos consignados en su cuenta corriente llegando a cifras de más de cien millones de pesos semanales y a recibir consignaciones considerables de otras ciudades en las cuales no tienen ninguna actividad económica

conocida. El Aprendiz en su rol de funcionario deberá tomar el lugar del gerente por un tiempo, ya que el gerente en propiedad sufrió un accidente y lo incapacitaron por 180 días, tiempo que tendrá que asumir y resolver la situación de Armando Paredes.

En su nuevo cargo de gerente encargado, deberá indicar las acciones que va a tomar, argumentando las decisiones a través de los siguientes interrogantes:

¿Es prudente cancelar la cuenta bancaria al señor Paredes inmediatamente?

¿Se aseguraría antes sobre la procedencia en el aumento de los ingresos del cliente sin que él sospeche nada?

¿Llamaría al señor Paredes y lo enfrentaría directamente?

¿Considera necesario avisar a las autoridades?

Para entregar la evidencia con la resolución del caso, debe ingresar a territorium con su usuario y contraseña, por herramientas, clic en evidencias, Clic sobre el enlace: “Actividad 2 – Evidencia 3. Estudio de caso”. Puede responder el caso en la plataforma activando texto enriquecido o Clic en “Examinar mi equipo”, seleccione el archivo correspondiente, escriba un comentario al instructor, y finalmente, dé clic en “Enviar”.

Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya revisado, leído y comprendido el material de formación trabajado en el encuentro sincronico, de acuerdo con las indicaciones dadas por el instructor.

- Ambiente Requerido: encuentro sincrónico a través de herramientas TIC
- Materiales: material de apoyo El cliente fuente principal de la actividad financiera

Nota: el desarrollo de esta guía y cada una de sus actividades, se realiza con el cumplimiento del manejo de recuros solidos aprovechables Ley 1252/2008, la responsabilidad de manejo de residuos y obligaciones de los diferentes actores involucrados en el manejo de este tipo de residuo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de desempeño Actividad 2 - Evidencia 1: Foro Temático “El cliente fuente principal de la actividad financiera”.	Aplica los conceptos básicos para la presentación de informes relacionados con el estado de conocer al cliente, acorde a las políticas de la organización.	Técnica: Foro.20% Instrumento:Rúbrica para foros.

Evidencia de conocimiento Actividad 2 Evidencia 2: Cuestionario. Identificación plena, veraz y oportuna del cliente en cuanto a las actividades que realiza y la información que presenta ya sea personal, financiera y comercial.	Aplica los conceptos básicos para la presentación de informes relacionados con el estado de conocer al cliente, acorde a las políticas de la organización.	Técnica: Cuestionario.40% Instrumento: territorium
Evidencia de producto Actividad 2 evidencia 3: Estudio de caso. Indicación de las acciones que se van a tomar, argumentando las decisiones a través de unos interrogantes.	Aplica los conceptos básicos para la presentación de informes relacionados con el estado de conocer al cliente, acorde a las políticas de la organización.	Técnica: Estudio de caso.40% Instrumento: Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Cliente: persona natural o jurídica con la cual se tiene una relación contractual de carácter financiero.

Infractor: persona que comete una infracción o delito.

LA/FT: Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Política para el manejo del SARLAFT: conjunto de actividades orientadas en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo, para alcanzar ciertos objetivos; también puede definirse como el ejercicio del poder para la resolución de un conflicto de intereses.

Es considerado como el criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Procedimiento: se refiere a la acción, modo de proceder o método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas o tareas. Básicamente, un procedimiento consiste en una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible**.**

Punitivo: que tiene el fin de castigar.

SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Transacción: Trato o convenio por el cual dos partes llegan a un acuerdo comercial, generalmente de compraventa.

UAF: Unidad de Análisis Financiero**.**

UIAF: Unidad de Información y Análisis Financiero**.**

Usuario: Persona natural o jurídica que tiene un acceso limitado a los servicios de una entidad financiera, no existe relación contractual.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Castillo, M., & Mendoza, A. (2004). Diseño de una metodología para la identificación y la medición del riesgo operativo en instituciones financieras. Revista de Ingeniería, (19), 45-52.

De Banco, F. F. L. (2007). ¿Qué sabemos sobre bancarización en América Latina? Un inventario de fuentes de datos y literatura. Informe Felaban. Esteban Talaya, Á., Millán Campos, Á., Molina Collado, A., & Martín-Consuegra Navarro,

D. (2000). Identificación de los Beneficios para el Consumidor del Marketing Relacional: el Caso de las Entidades Financieras. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 9(3), 147-155.

FELABAN, F. D'Alessio Irol. 2004."Estudio sobre la Predisposición de las Entidades Financieras de Latinoamérica y Caribe para la Financiación de las Pequeñas y Medianas Empresas". Bogotá: FELABAN. Cited in Rojas-Suarez, Liliana. 2007.

"The Provision of Banking Services in Latin America: Obstacles and Recommendations." (No. 124). Working Paper. López Ruiz, V. R., & Nevado Pena, D. (2006). Gestione y controle el valor integral de su empresa análisis integral: modelos, informes financieros y capital intelectual para redisenar la estrategia (No. 658.8: 658.15). e-libro, Corp.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Victor Vergara	Gestor de curso	CCyS	Junio 2017

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Danny Collazos	Instructor Banca	CCyS	Agosto 2021	Cambio de actividades, aplicación a competencia programa Tecnología en Gestion bancaria
Autor (es)	Danny Collazos	Instructor Banca	CCyS	Julio 2023	Atualizacion formato guía versión 2

Análisis del sistema de administración del

riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo

SARLAFT





El cliente actor inicial del movimiento financiero

Contenidos

PAG.
Introducción 2
Mapa conceptual 3

Estructura de contenidos
Temática 1: Conocer al cliente 4
1.1. FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos) -Concepto de conocimiento de clientes 4
1.2. Cómo se puede conocer a los clientes en general 4
Temática 2: Determinación de las operaciones inusuales y sospechosas 7
Temática 3: Clases de reportes 8
3.1. Sistemas de reporte 8
3.2. Clases de reportes – Formularios 9

Glosario 10

Bibliografía 11

Creative commons 12

Créditos del programa 13

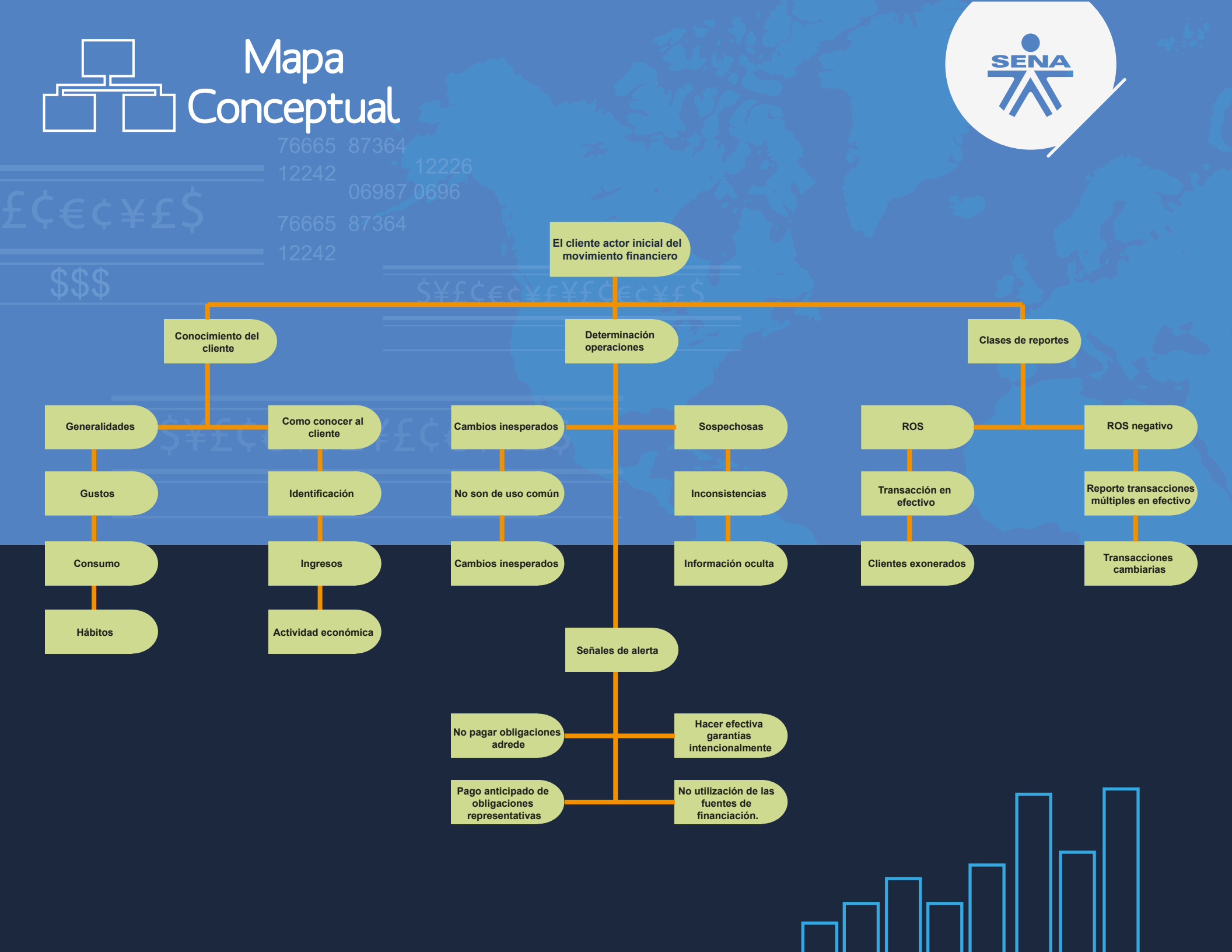
Introducción

Estimado aprendiz hoy dará inicio a la segunda actividad del programa "Análisis del sistema de administración del riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT" donde aprenderá una temática muy interesante analizará al cliente como principal actor en las actividades financieras.

A través de este material de formación conocerá la importancia del cliente en el desarrollo de las instituciones financieras, al tiempo que entenderá la implementación y aplicación de estrategias que estas entidades manejan para vincular clientes nuevos y mantener la fidelidad de los clientes antiguos; Con el único propósito de mantener la estabilidad del mercado, generando cada vez mayores ingresos, de la misma forma que buscan publicar la bondad del portafolio de productos y servicios que cada uno oferta.

El interés de este material de formación se centra en que por medio de los conocimientos adquiridos desarrolle gradualmente las competencias necesarias de como fidelizar los clientes, al tiempo que despertar el deseo de investigación y desarrollo de destrezas que le permitan mejorar el quehacer profesional.

Mapa Conceptual





1. Conocer al cliente.

Saber quién es el cliente se convierte en un principio fundamental para evitar los riesgos delictivos como son el lavado de activos y financiación del terrorismo, es importante implementar estrategias seguras y fidedignas para la identificación oportuna de cada cliente potencial. Lo mismo que la actividad que desarrolla ya sea personal, comercial o financiera lo mismo que la verificar la información presentada en cualquiera de los aspectos antes mencionados.

1.1. FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos)

Concepto de conocimiento de clientes

FELABAN afirma que en muchas entidades no determinan las estrategias necesarias para conocer el cliente. Dado que para muchas de ellas el conocer al cliente es tomado como una obligación institucional donde se identifica a cada uno y si no cumple con los requisitos fundamentales, o si no se encuentra plenamente identificada, prohibir la prestación del servicio, aduciendo políticas institucionales. Un ejemplo claro al respecto podrían ser las cuentas corrientes anónimas.

1.2. ¿Cómo se puede conocer a los clientes en general?

Existen diferentes maneras de saber quién es el cliente, una de ellas es a partir de la perspectiva del marketing (Comercial), el cliente se puede identificar a través de los hábitos de consumo, gustos y la tipología que hace una fotografía muy aproximada frente a la diferencia de los otros clientes.

Desde lo social, se ubica un factor que permita tener algún dato o relación con él. Por ejemplo se identifica a través de un amigo con que ese cliente potencial sostenga o haya sostenido alguna amistad. En materia de la prevención de lavado de activos, conocer al cliente a partir del Marketing y las relaciones sociales son útiles pero no alcanzan el objetivo final. Las estrategias de identificación del cliente en cualquier organización, Las estrategias de identificación del cliente en cualquier organización, se hacen por medio de información importante que permitan detectar y examinar claramente movimientos suspicaces.

Toda organización sujeta a indagar y conocer a sus clientes tiene dos objetivos generales:

1. Que esta, se convierta en un sofisma de distracción para que quienes estén intentando incurrir en el lavado de activos se desmotiven y se alejen de la entidad.

2. Detectar actividades inusuales y definir si se trata de acciones sospechosas, que deben ser reportadas a la autoridad competente.

Sin embargo las organizaciones financieras deben entender las condiciones de conocimiento del cliente, con el fin de detectar y prevenir el lavado de activos como pieza fundamental del negocio la cual debe encajar con los demás esfuerzos que se llevan a cabo para poder identificar a los clientes en otros aspectos.

Es así, que el conocimiento del cliente desde la perspectiva del Marketing es solo una guía en la implementación de estrategias de prevención al lavado de activos y la vez esta práctica de prevención de lavado de activos se puede aprovechar como una herramienta para seleccionar mejor a los clientes y se ve reflejada en la prestación de un mejor servicio.

Es primordial tener claro los siguientes aspectos sobre los clientes:

a) Información Importante. Un cliente puede suministrar alguna clase de información, pero mucha de ella no siempre es relevante para detectar el riesgo de lavado de activos. Para que dicha información sea adecuada debe contener los siguientes aspectos.

- Identificación completa y precisa.
- Objeto de la actividad económica a la que está dedicado.
- Origen de los recursos.
- Monto y características de las transacciones financieras realizadas o a realizar.

b) No siempre el cliente es el usuario del servicio. El agente financiero y las políticas internas de las organizaciones bancarias contenidas en el Manual de prevención de riesgos financieros deben clasificar las personas con las que hacen transacciones y están sujetas a algún riesgo financiero.

Generalmente las personas que acuden a la entidad a realizar algún tipo de transacción clasifican en dos categorías (clientes y/o Usuarios), de acuerdo a la categoría en que se ubique cada persona así también se determina qué tipo de control de riesgo debe ser aplicado, según la posibilidad legal y existente que tienen los interesados de conocer a la persona a la cual se le brinda el servicio.

Aunque en las políticas constitucionales de algunas regiones no existe dicha Clasificación (cliente y usuario). Sin embargo donde aplica se ha convertido en una herramienta útil para los gestores y entidades financieros que hacen una categorización practica de las personas que los frecuentan y aplican las políticas de “conozca a su cliente” adecuadamente.

- Cliente: Es aquella persona natural (Tangible) o jurídica (Intangible),con la que hay

establecida una relación contractual de tipo financiero, dicha relación se da de forma casual o permanente, según la complejidad del servicio financiero solicitado por el uno y entregado por el otro.

•Usuario: persona natural (Tangible) o jurídica (intangible), que utiliza ocasionalmente los servicios financieros, es decir no existe una relación contractual, en caso, de que por alguna razón exista, no representa un riesgo significativo para la entidad bancaria.

Como se había dicho antes esta clasificación no aplica en todas las regiones ni legislaciones, por lo cual se hace un límite muy delgado entre uno y otro que probablemente puede variar entre regiones incluso de una institución bancaria a otra. Lo que se sugiere es que cada institución dentro de su manual de prevención de riesgos defina con claridad a quien aplica el control y debe quedar claro también a quienes tienen catalogados como clientes. Esto permite tomar medidas más estrictas para los categorizados como clientes debido a que mantienen una relación más relevante con la entidad. Esto sin dejar de lado algunos controles importantes para los clasificados como usuarios.

Para resumir se puede definir que el conocimiento del cliente es necesario para evitar los riesgos financieros de lavado de activos y financiación del terrorismo. Los datos realmente importantes que se hacen necesarios registrar y verificar para la información del cliente son: Identificación personal y comercial, antecedentes personales y comerciales, referencias personales y comerciales, informes, ocupación, empleo, origen del patrimonio, estados financieros anteriores, declaraciones de rentas actualizadas, reporte de cuentas en otras entidades, certificados de legalidad de movimientos financieros. Toda esa información es necesario verificarla de manera externa y una vez comprobada su veracidad se procede a digitalizar toda la documentación obtenida.



2. Determinación de las operaciones inusuales y sospechosas



Inusuales: Significa algo que no es de uso común. Para este tema de estudio se considera como aquellas operaciones que no son de uso común por parte del cliente, es decir el monto y particularidades no se encuentran acordes con el objeto social declarado por el cliente. Dichas irregularidades se encuentran en el valor de los traslados realizados, transacciones crecientes inesperadamente, movimientos fuera de los parámetros comunes del segmento económico declarado.

Sospechosas: Tiene las mismas características de una actividad inusual, pero una vez analizada se encuentran algunas inconsistencias que llevan a presumir que su objeto es ocultar o cubrir el origen ilegal de los recursos obtenidos o el interés en servir como canal en la práctica de un hecho delictivo.

En el análisis de las acciones identificadas como inusuales y después de verificar los datos de los clientes, permitirán al funcionario escogido para contactar al cliente, acceder a más información y según sus buenos oficios y criterio profesional, definir si está ante un hecho sospechoso o no.

Una vez identificada una operación inusual, la entidad debe buscar la razón por la cual se presenta la situación, haciendo un cotejo de los documentos del cliente que reposan en el folder de la entidad, si el funcionario considera necesario debe indagar por la actividad y origen de los recursos que generaron el hecho inusual.

Si la persona comisionada para hacer la investigación no encuentra coherencia en la información obtenida, estará en la obligación legal de reportar tal situación a los entes encargados del control de lavado de activos y financiación de terrorismo. Dicho reporte se debe hacer mediante los canales establecidos por cada entidad para tal fin.

Señales de alerta: Los hechos y situaciones inesperadas en las transacciones bancarias se consideran como señales de alerta que deben inmediatamente ser puestas a consideración y los clientes y/o usuarios que presenten este tipo de hechos automáticamente entran en un proceso de análisis minucioso y detallado con el fin de detectar a tiempo si se está ante un caso ilícito o no.

Los siguientes aspectos se pueden catalogar como señales de alerta para considerar un riesgo de acciones inusuales y sospechosas.

- El no pagar obligaciones intencionalmente, solo con el propósito de hacer efectiva la garantía.
- La poca utilización de las fuentes de financiación respecto al movimiento del negocio u objeto social del mismo.
- Pago anticipado y/o inmediato de compromisos financieros representativos, que habían sido pactados a mediano o a largo plazo.

3. Clases de reportes:

En el enlace www.uiaf.gov.co de la unidad de información y análisis financiero, se encuentra toda la información necesaria para recibir a través de sus canales los reportes de operaciones sospechosas (ROS), sobre lavado de activos y temas relacionados.

Hablar de una operación sospechosa es referirse a cierto tipo de actividades realizadas por alguna persona del orden natural o jurídico, que por su valor, monto o características no se encuentra dentro del desarrollo y políticas normales de determinados negocios, organizaciones industriales o segmento económico determinado y que de acuerdo con la utilización y cultura de dicha actividad, no sea convenientemente justificada.

Son probables los casos donde se encuentren reportes de operaciones sospechosas (ROS) y se esté frente a un hecho relacionado con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

No es indispensable esperar la consumación del hecho para efectuar el reporte correspondiente, se debe elevar el reporte cuando se tienen indicios sobre el mismo para prevenir al tiempo que se materialice el delito.

3.1. Sistemas de reporte:

Cuando se esté ante un caso de operaciones inusuales o sospechosas el ROS debe ser enviado a través un sistema dispuesto on-line en la página web de la UAF. Dicho sistema es usado de forma segura y es especialmente utilizado por los sujetos obligados a controlar y reportar estos hechos.

Cuando en el desarrollo de las actividades financieras es detectada una operación sospechosa el funcionario o entidad encargado, está obligado a reportar inmediatamente a la UAF.

El funcionario o entidad sujeto de hacer el reporte debe estar previamente registrado como usuario del sistema on-line y poseer la clave de acceso al sistema de reportes.

3.2 Clase de reportes Formularios utilizados.

a) Reporte de operaciones Sospechosas (ROS): Es una comunicación dirigida a la unidad de información y análisis financiero (UIAF) se registra inmediatamente

se detecte el hecho, el reportante debe comunicar la existencia una operación sospechosa. El ROS es una herramienta primordial para detectar las actividades ilícitas que conllevan al delito de lavado de activos y financiación del terrorismo.

b) ROS negativo. Reporte de ausencia de operaciones sospechosas: El sujeto obligado a reportar debe hacer su informe mensualmente y presentarlo dentro de los primeros diez (10) días del mes siguiente cuando no halle mérito para determinar la existencia de operaciones sospechosas.

c) Transacciones en efectivo: Las entidades vigiladas están en la obligación de reportar dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente, todas las operaciones iguales o mayores a $10.000.000 o USD $5,000 o en su defecto el equivalente en otras monedas extranjeras legales.

d) Reporte de transacciones múltiples en efectivo: Los sujetos obligados deben reportar mensualmente dentro de los primeros diez (10) días del mes siguiente el total de las transacciones que durante el mes calendario, se efectúen a favor de determinada persona y que sumadas sean iguales o superiores a $50.000.0000 o USD $50.000, o en su defecto el equivalente en otras monedas extranjeras legales.

e) Clientes exonerados: Este tipo de clientes deben reportarse en el sistema de información financiera dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente.

f) Transacciones cambiarias: El reporte de este tipo de transacciones es necesario hacerlo también mensualmente durante los diez (10) primeros días del mes siguientes, el monto de estas operaciones a reportar es por un valor superior a USD $ 200 o en su defecto el equivalente en otras monedas extranjeras legales.

Una vez terminado de revisar el material de formación de la presente actividad, se puede concluir entonces que el conocimiento del cliente se cataloga como uno de los factores más importantes para las entidades financieras. El implementar estrategias para tal fin logra minimizar el riesgo de permear las instituciones con recursos ilegales o de dudosa procedencia en sus operaciones cotidianas. En efecto el conocer al cliente y saber en realidad el origen de las actividades que realiza, controlar el monto de flujo de caja y el origen de sus recursos son muy importantes para la entidad vigilada, estos deben ser estudiados minuciosamente antes de vincular un cliente a la entidad. Sin dejar de lado los clientes antiguos con quienes es indispensable el mismo procedimiento.

Cuando se trate de una operación no usual o que genere sospecha, aunque aún no se tenga plena certeza del acto delictivo, es necesario informar a la UIAF, para que la entidad pueda proceder a realizar las investigaciones respectivas en su debido momento.

Glosario

Capacitación: La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

Cliente: Persona natural o jurídica con la actual se tiene una relación contractual de carácter financiero.

Formulario: Documento, ya sea físico o digital, diseñado para que el usuario introduzca datos estructurados (nombres, apellidos, dirección, etc.) en las zonas correspondientes, para ser almacenados y procesados posteriormente. Esto ayuda a que diferentes instancias, registren datos personales de la persona que los llena para posteriormente ser acreedor al servicio solicitado, siempre y cuando, los datos sean llenados correctamente.

Fusión: Acción de unir en una unidad varias entidades. Intereses o partidos.

Infractor: Persona que comete una infracción o delito.

LA/FT: Lavado de activos y financiación del terrorismo.

Política para el manejo del SARLAFT: Conjunto de actividades orientadas en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo, para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como el ejercicio del poder para la resolución de un conflicto de intereses. Es también el criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Procedimiento: Se refiere a la acción, modo de proceder o método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas o tareas. Básicamente, un procedimiento consiste en una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.

Punitivo: Que tiene el fin de castigar.

ROS: Riesgo de Operación Financiera.

SARLAFT: Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Transacción: Trato o convenio por el cual dos partes llegan a un acuerdo comercial, generalmente de compraventa.

UAF: Unidad de análisis financiero.

UIAF: Unidad de información y análisis financiero.

Usuario. Persona natural o jurídica que tiene un acceso limitado a los servicios de una entidad financiera, no existe relación contractual.

Bibliografía

FELABAN, F. D'Alessio Irol. 2004."Estudio sobre la Predisposición de las Entidades Financieras de Latinoamérica y Caribe para la Financiación de las Pequeñas y Medianas Empresas." Bogotá: FELABAN. Cited in Rojas-Suarez, Liliana. 2007."The Provision of Banking Services in Latin America: Obstacles and Recommendations." (No. 124). Working Paper.

De Banco, F. F. L. (2007). ¿Qué sabemos sobre bancarización en América Latina? un inventario de fuentes de datos y literatura. Informe Felaban.

Esteban Talaya, Á., Millán Campos, Á., Molina Collado, A., & Martín-Consuegra Navarro, D. (2000). Identificación de los Beneficios para el Consumidor del Marketing Relacional: el Caso de las Entidades Financieras. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 9(3), 147-155.

Pastor, D. Á., & Palacios, F. E. (2007). Manual de prevención del blanqueo de capitales. Marcial Pons.

Castillo, M., & Mendoza, A. (2004). Diseño de una metodología para la identificación y la medición del riesgo operativo en instituciones financieras. Revista de Ingeniería, (19), 45-52.

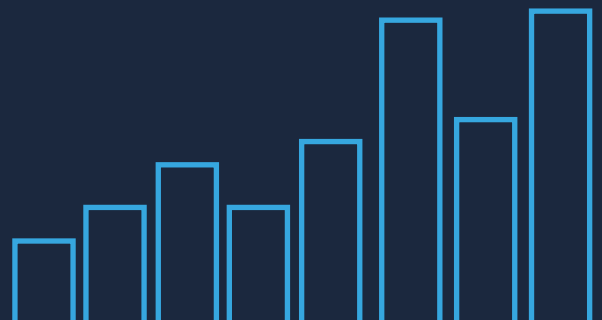
López Ruiz, V. R., & Nevado Pena, D. (2006). Gestione y controle el valor integral de su empresa análisis integral: modelos, informes financieros y capital intelectual para redisenar la estrategia (No. 658.8: 658.15). e-libro, Corp.

Berbia, P. (2008). Evaluación eficaz del sistema de control interno (No. 657.64/B48e). Institute of Internal Auditors Research Foundation.

Creative Commons

ATRIBUCIÓN, NO COMERCIAL, COMPARTIR IGUAL

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.



Créditos

PROGRAMA	Análisis del sistema de administración del riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT.
NOMBRE DEL OBJETO	El cliente actor inicial del movimiento financiero.
EXPERTO TEMÁTICO	Victor Manuel Vergara Cardona
DISEÑADORES GRÁFICOS	Nelson Alberto Niño Ospina
	William Francisco Castiblanco Sierra
PROGRAMADORA	Zulma Milena Patiño Cárdenas
GUIONISTA Y PRODUCTOR DE MEDIOS AUDIOVISUALES	Edwin Iznardo Camargo Mojica
ASESORA PEDAGÓGICA	Johanna Martínez Aragón
LÍDER DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Zulma Yurany Vianchá Rodríguez


SENA
Análisis del sistema de administración del
riesgo y lavado de activos
y financiación del terrorismo
SARLAFT
Efectos
particulares por
permitir el lavado
de activos

Introducción

Estimado aprendiz en esta actividad correspondiente al programa de formación “Análisis del sistema de administración del riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT”, se revisarán contenidos propios de los órganos de control, las sanciones por incumplimiento de normas, así como la preservación de documentos, además se estará analizando el contexto de Colombia la cual cuenta con tres organismos correctamente establecidos que a nombre del Estado se encargan directamente de inspeccionar el lavado de activos. Dado que el no controlar a los infractores se puede convertir en una problemática trascendental para el progreso de la economía nacional, así como la seguridad de cada persona y de las organizaciones en general.



CONTENIDOS

PAG.

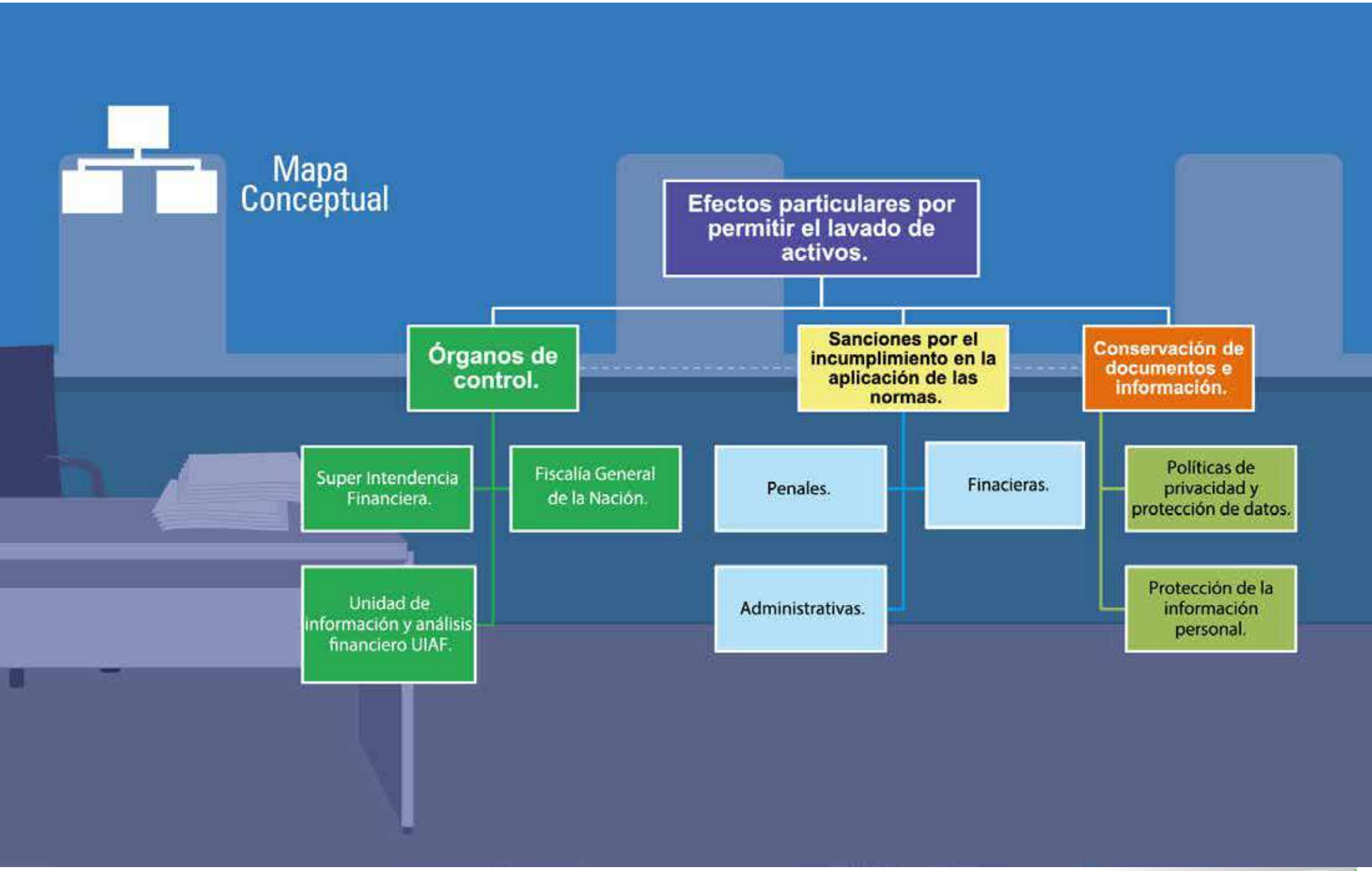
Introducción **2**

Mapa conceptual **3**

Estructura de contenidos
- Órganos de control. **4**
- Sanciones por el incumplimiento en la aplicación de las normas **4**
- Conservación de documentos e información **6**

Bibliografía **13**
Glosario **14**
Creative commons **15**
Créditos del programa **16**

Mapa Conceptual

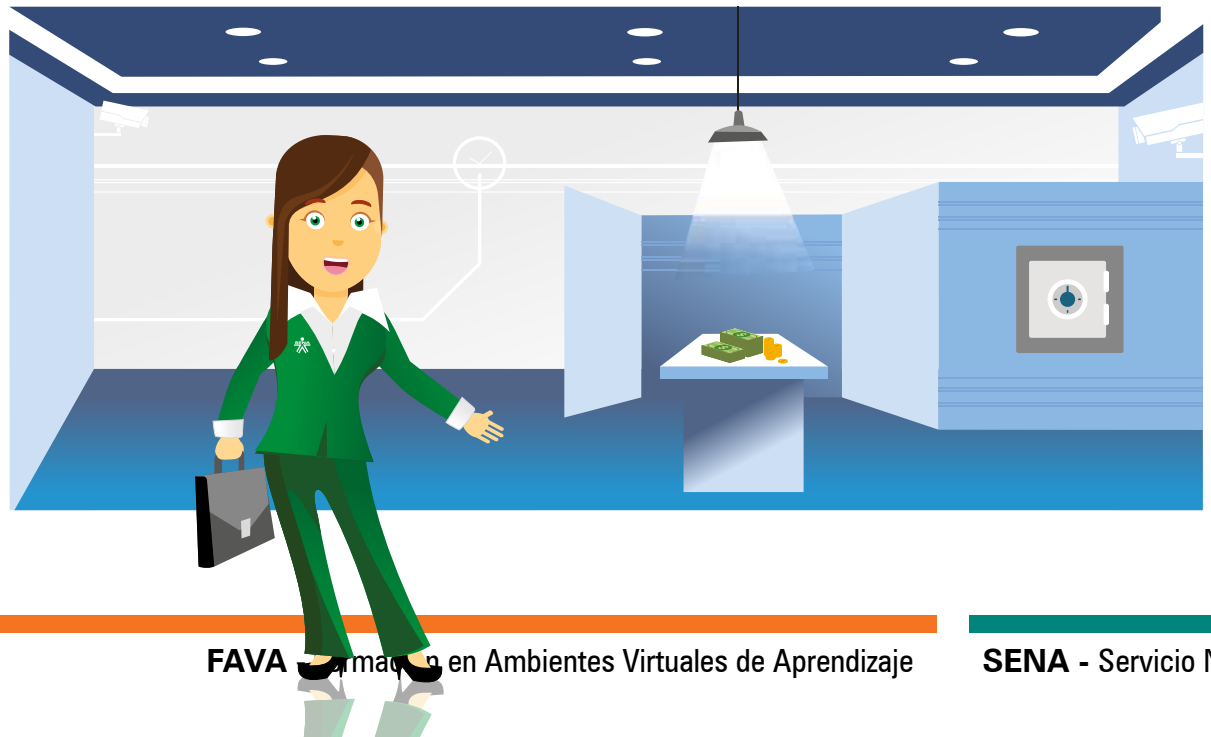


Órganos de control

Son entes estatales que no pertenecen a ninguna rama del poder público, poseen autonomía administrativa y presupuestal para la ejecución de las acciones de control determinadas por la Constitución Política de Colombia. Se conforman por el Ministerio Público y la Contraloría General de la República.

Son las organizaciones encargadas de reglamentar desde diferentes aspectos, normas, políticas, procesos y condiciones en aspectos de inspección, certificación y auditoría en distintas áreas del desarrollo económico y organizacional

En el presente material hallará los conceptos más importantes de los órganos de control definidos por el Estado Colombiano, estos hacen parte de los elementos de control y vigilancia del lavado de activos y financiación del terrorismo, su presencia en el quehacer diario de la economía nacional y del bienestar del estado cuenta con una categoría muy alta, debido a que esta actividad demanda de un control deliberado y nuestra nación no se puede puede separar de la legislación intencional que existe para combatir éste.



Superintendencia Financiera de Colombia

Ente oficial encargada de propender por la solvencia, disciplina y supervisión del Sistema Financiero de Colombia determinada por la Ley 45 de 1923 la cual se denominaba sección bancaria, el artículo 19 de esta ley escogió como su director al superintendente bancario, delegándole con ello la supervisión de todos las entidades de capital. En 2005 fue fusionada en la Superintendencia de Valores y cumple su misión institucional por medio de la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y cualquier otra relacionadas con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. En el ámbito de las instituciones públicas hoy la Superintendencia Financiera fue la primera que se creó en Colombia y es reconocida como uno de los organismos oficiales de mayor respetabilidad, valorada por su larga tradición de capacidad técnica y administrativa.

Objetivos estratégicos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Convenciones

[1] Organización Internacional de Comisiones de Valores. En ingles International Organization of Securities Commissions – IOSCO
[2] Asociación Internacional de Supervisores de Seguros. En ingles International Association of Insurance Supervisors – IAIS
[3] Banco Internacional de Pagos

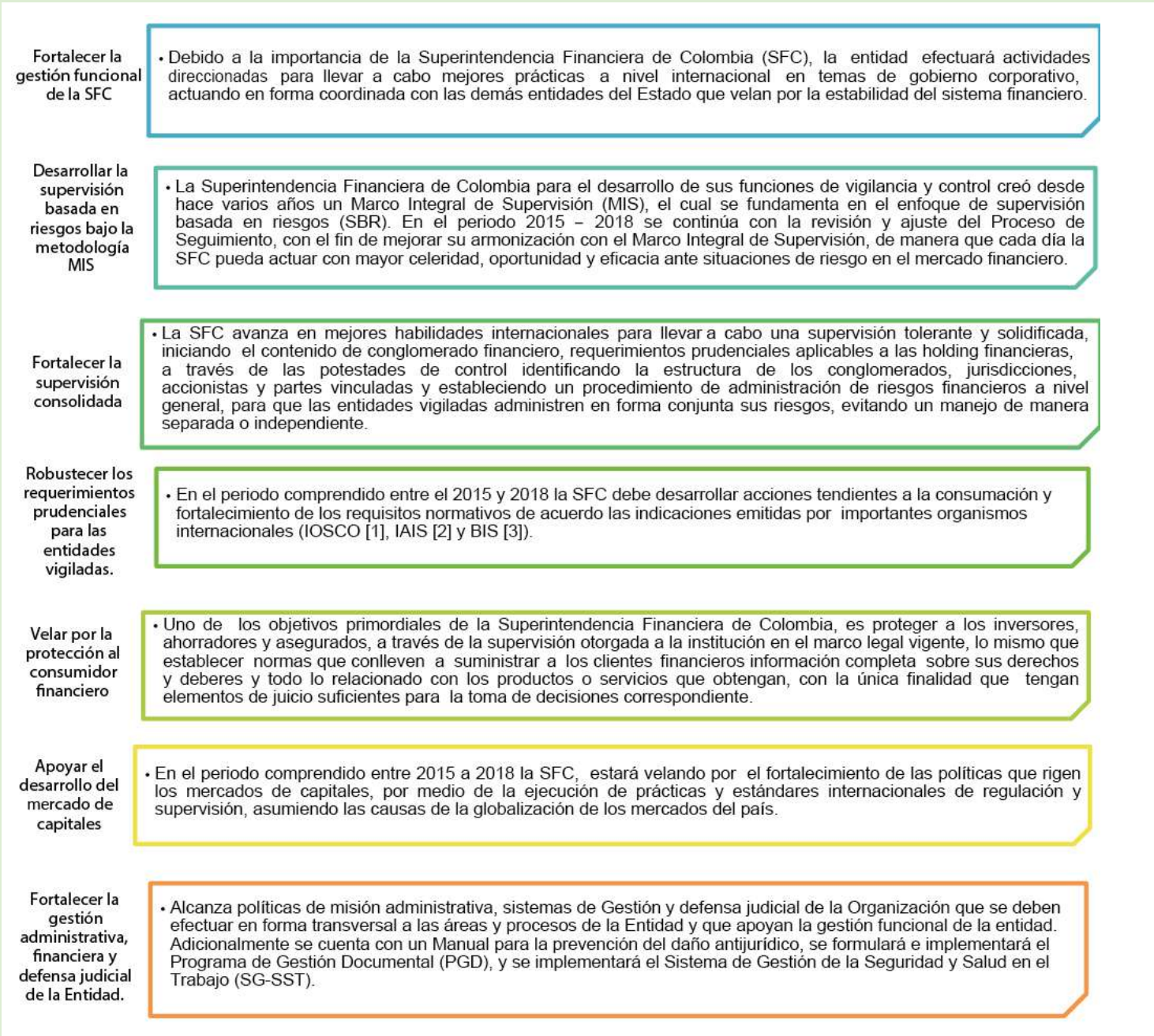
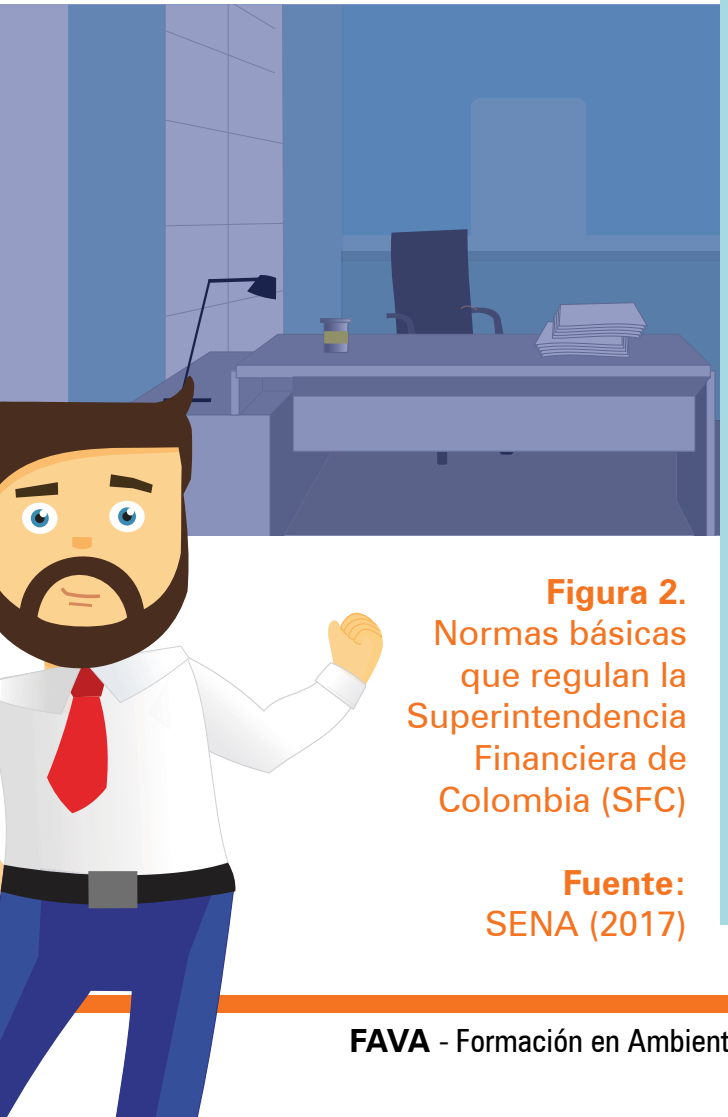


Figura 1.
Objetivos estratégicos de la Superintendencia financiera de Colombia (SFC)

Fuente:
SENA (2017)

Normas básicas que regulan la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)



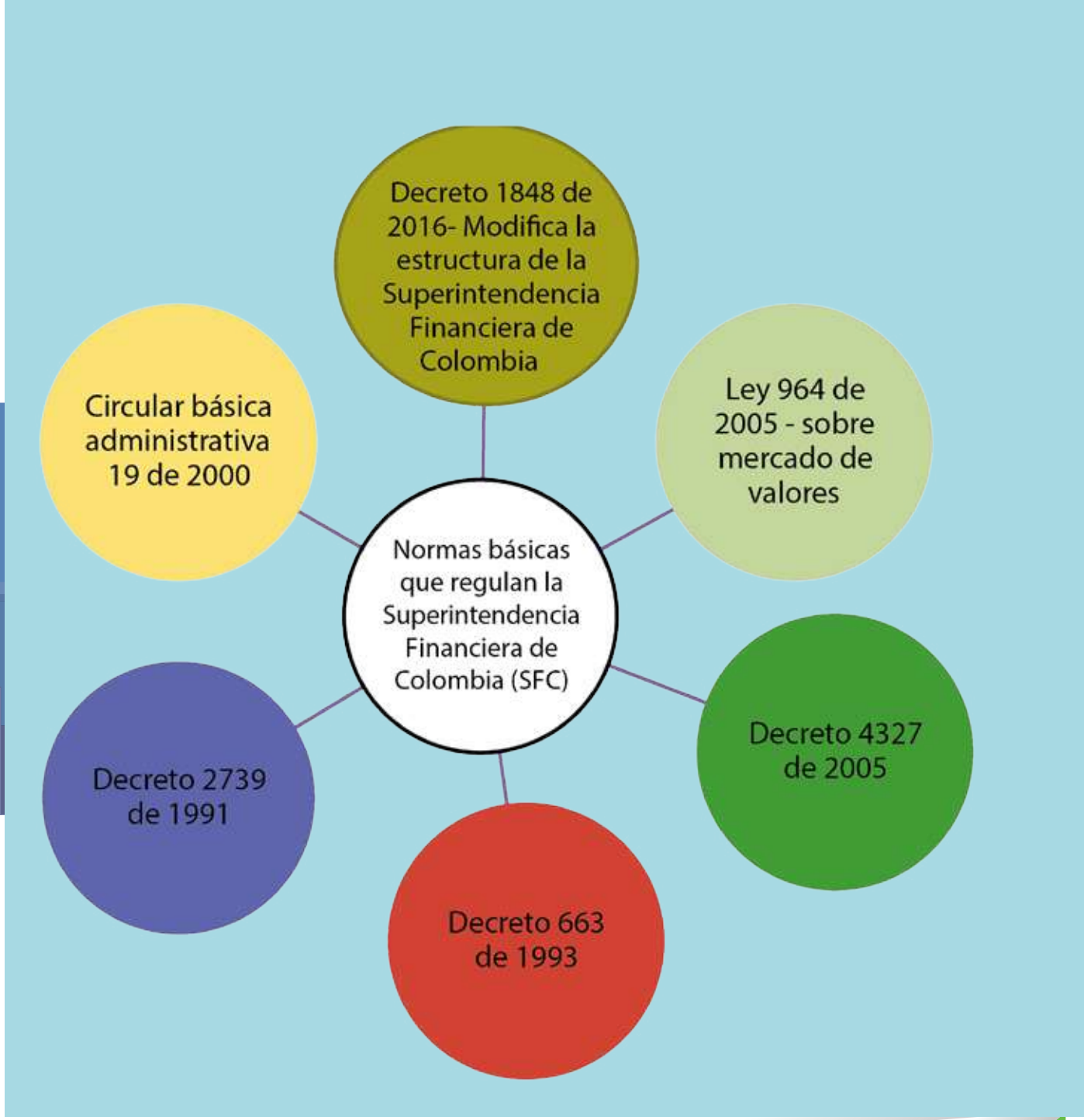


Figura 2. Normas básicas que regulan la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)

Fuente: SENA (2017)

Fiscalía General de la Nación

Un vez promulgada la nueva Constitución, Política de Colombia en al año 1991, nace también La Fiscalía General de la Nación e inicia como estamento fiscal del estado el día 01 del mes de julio de 1992, es decir un año después de promulgada la carta magna de Colombia, hoy aún vigente. Según lo contempla el artículo 249 de la Constitución Política de Colombia la Fiscalía General de la Nación está integrada de la siguiente manera.

"Artículo 249. La Fiscalía General de la Nación estará integrada por el Fiscal General, los fiscales delegados y los demás funcionarios que determine la ley. El Fiscal General de la Nación será elegido para un período de cuatro años por la Corte Suprema de Justicia, de terna enviada por el Presidente de la República y no podrá ser reelegido. Debe reunir las mismas calidades exigidas para ser Magistrado de la Corte Suprema de Justicia. La Fiscalía General de la Nación forma parte de la rama judicial y tendrá autonomía administrativa y presupuestal".



Funciones: Las funciones de la Fiscalía General de la nación están contempladas en el artículo 250 de La Constitución política de Colombia. Que reza lo siguiente. **"La Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querella o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo. No podrá, en consecuencia, suspender, interrumpir, ni renunciar a la persecución penal, salvo en los casos que establezca la ley para la aplicación del principio de oportunidad regulado dentro del marco de la política criminal del Estado, el cual estará sometido al control de legalidad por parte del juez que ejerza las funciones de control de garantías. Se exceptúan los delitos cometidos por Miembros de la Fuerza Pública en servicio activo y en relación con el mismo servicio".**

Funciones de la Fiscalía General de la Nación

Atañe a la Fiscalía General de la Nación investigar las infracciones e imputar a los hipotéticos transgresores ante los tribunales y magistraturas correspondientes. Se excluyen las faltas perpetradas por integrantes de la Fuerza Pública en ejercicio de su profesión y/o en concordancia con el acto de servicio.

Para cumplir con dicho compromiso es deber de la Fiscalía General de la Nación lo siguiente:



Figura 3. Funciones de la Fiscalía General de la Nación.
Fuente: SENA (2017)

Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF

Esta importante organización es la unidad de inteligencia financiera y económica de la nación, su objetivo social está enfocado en preservar la protección y confianza nacional en el ambiente de capital, por medio del desarrollo de estrategias que permitan hacer inteligencia al avance de las operaciones económicas del país respaldada por la tecnología e innovación. Teniendo como marco legal el respeto por los Derechos Esenciales contemplados en los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, sus acciones se llevan a cabo con el único fin de advertir y revelar todas las actividades incorporadas a los delitos de lavado de activos, las infracciones origen del hecho, la financiación del terrorismo y suministrar la información necesaria en las acciones de extinción de dominio.

De acuerdo con el artículo 3° de la ley 526 de 1999, modificado por la ley 1126 de 2006. Reza lo siguiente: *"La Unidad tendrá como objetivo la prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas, prioritariamente el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Para ello centralizará, sistematizará y analizará mediante actividades de inteligencia financiera la información recaudada, en desarrollo de lo previsto en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y sus normas remisorias o complementarias, las normas tributarias, aduaneras y demás información que conozcan las entidades del Estado o privadas que pueda resultar relevante para el ejercicio de sus funciones. Dichas entidades estarán obligadas a suministrar de oficio o a solicitud de la Unidad, la información de que trata el presente artículo. Así mismo, la Unidad podrá recibir información de personas naturales.*

La Unidad en cumplimiento de su objetivo, comunicará a las autoridades competentes y a las entidades legitimadas para ejercitar la acción de extinción de dominio, cualquier información pertinente dentro del marco de la lucha integral contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y las actividades que dan origen a la acción de extinción del dominio".



De conformidad con el Artículo 3º de la Ley 526 de 1999, la UIAF tiene como objetivo la detección, prevención y en general la lucha contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo, el contrabando y el fraude aduanero en todas las actividades económicas, por ello es necesario tener claro lo siguiente:

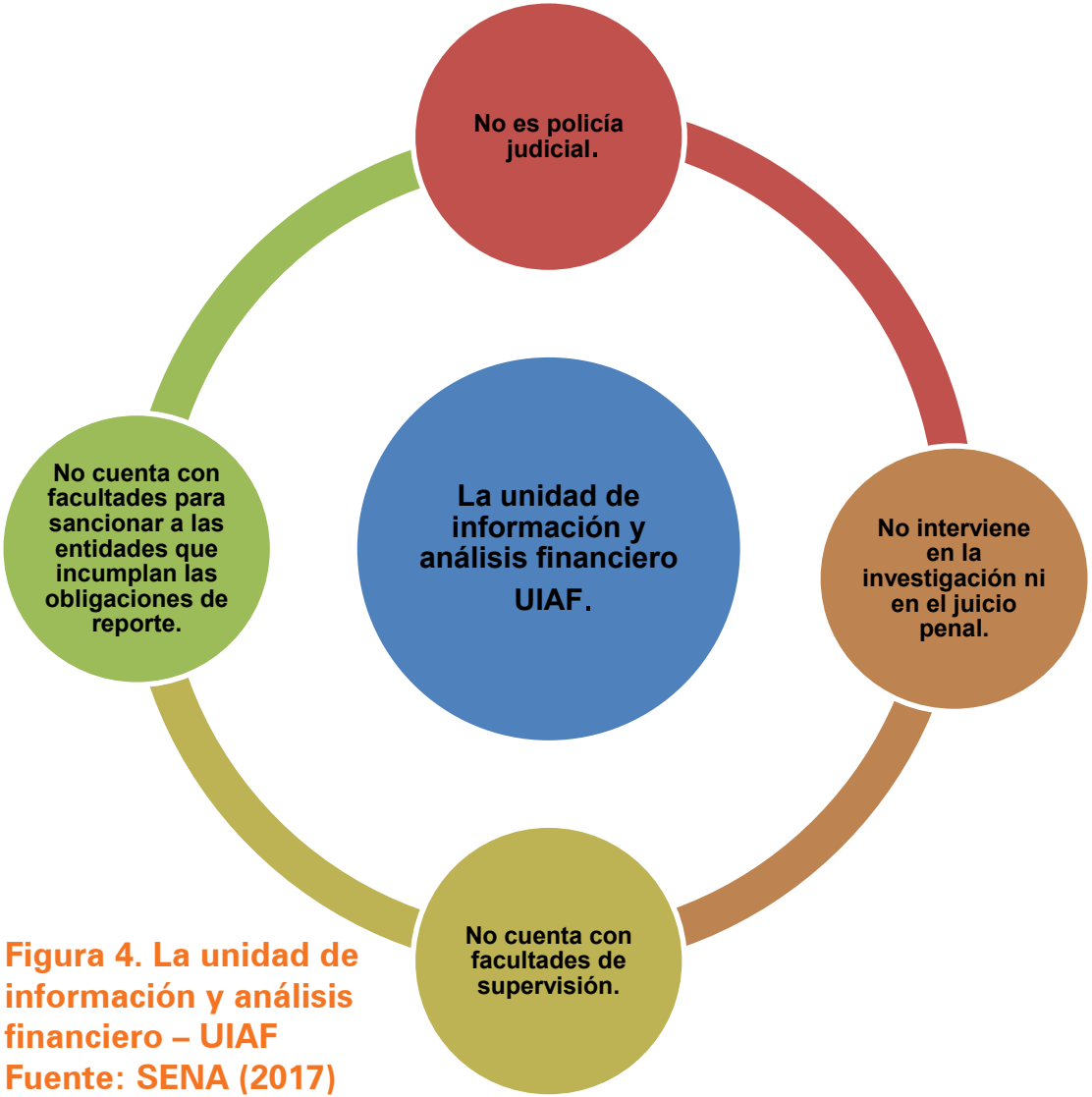


Figura 4. La unidad de información y análisis financiero – UIAF
Fuente: SENA (2017)

Sanciones por el incumplimiento en la aplicación de las normas

Las organizaciones financieras sin particularidad alguna, en su condición de entes obligados, les corresponde plantear, implementar y ejecutar procedimientos que les permita administrar adecuadamente el riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, SARLAFT. Por ser este, un sistema de administración de riesgo, las organizaciones fiscalizadas tienen el deber de calcular los riesgos procedentes no solo del trato con los consumidores y demás factores de riesgo, sino la de todos aquellos que la entidad a su juicio considere pueden ser un factor de riesgo ante el delito de lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo. Si la entidad financiera omite las condiciones y requisitos definidos en el SARLAFT y estos conducen a que esta, no se entere a tiempo que el activo presentado como garantía no es legal y está siendo investigado como objeto de extinción de dominio y lo admite como tal, o si el bien después de reconocido como garantía es objeto de la mencionada acción, la antedicha omisión podría conducir a resultados negativos en Colombia en caso de concretarse todos o alguno de los riegos asociados.

Tipos de sanciones

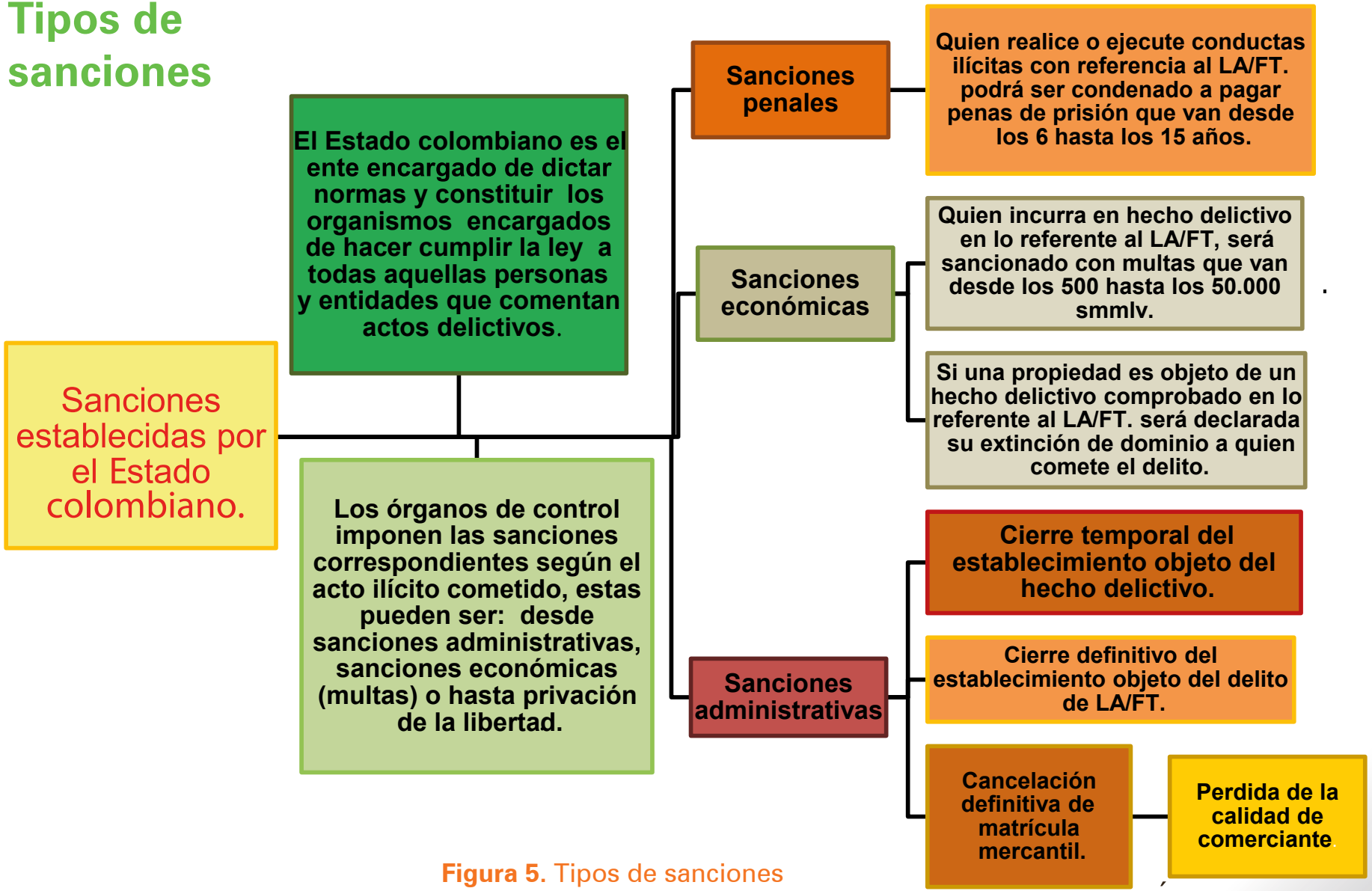


Figura 5. Tipos de sanciones
Fuente: SENA (2017)

Conservación de documentos e información

La Ley 1581 de 2012 creó el régimen general de protección de datos personales, el cual se otorga desde entonces un derecho constitucional, a todas las personas de conocer, estar informados, rectificar sobre cualquier información que se haya solicitado sobre ellas, a través de cualquier medio que puede ser una base de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma".

La unidad de información y análisis financiero UIAF. Organización anexa al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Ha creado el portal "www.uiaf.gov.co". Con el propósito de proporcionar a los interesados el acceso a todo lo concerniente a la prevención y lucha contra el lavado de activos y financiación del terrorismo. Aunque los datos suministrados en el mencionado portal son originados a través de diferentes fuentes, es obligación de la UIAF de acuerdo a lo establecido por la ley, conservar su privacidad y protección, es decir no está permitido darlos conocer, publicar, comercializar o usufructuar dicha información a través de ningún medio.

Solo en casos excepcionales se podrá autorizar el uso de la información consignada en el portal de la UIAF. Para ello es obligatorio hacer la presente citación literal: "Fuente: Unidad de Información y Análisis Financiero: www.uiaf.gov.co".

No está permitido copiar o reproducir los datos del cliente a través de ningún medio electrónico, redes sociales o bases de datos. En los que se pueda multiplicar dicha información sin autorización escrita de la Unidad de Información y Análisis Financiero.

Toda la información contemplada en el portal de la UIAF, es ingresado bajo procedimientos y normas debidamente controlados, sin embargo es difícil que la unidad se responsabilice ante posibles interpretaciones de terceros inescrupulosos que violen la intimidad de la información.

Cabe decir que la información contemplada en el portal solo es con el objeto de prevenir y luchar contra el lavado de activos y financiación del terrorismo, en ningún caso se abordan situaciones específicas o referentes a datos particulares que especifiquen información de personas particulares.

El portal de la unidad se enlaza con otros portales ajenos, en los cuales la UIAF no tiene injerencia alguna, por ende queda exenta de responsabilidad alguna. Es por ello que el contenido obtenido, utilizado y/o publicado a través o desde dichos portales no será responsabilidad de la unidad, sino de las organizaciones o portales respectivos.

Políticas de privacidad y protección de datos

La unidad de información y análisis financiero supone como política de reserva y protección de datos del usuario, no solo la información personal que obtiene libre y espontáneamente ingresada por el mismo sujeto a la web de la unidad, sino todas aquellas de carácter inexcusable; Como son nombre de usuario y password o contraseña, datos necesarios para que la persona quede registrado en el portal y pueda ingresar su información.

Es política de la unidad información y análisis financiero proteger y mantener en reserva la información obtenida de parte del usuario. El portal es autónomo de cambiar algunas reglas o condiciones de privacidad y cuidado de la información del usuario, esto con el fin de evitar presuntos plagios de la información por parte de la delincuencia cibernética.

Dichos cambios se hacen amparados en las normas y leyes del gobierno pero siempre en pro de mantener preservada la información del usuario. Al igual que brinda cada vez un servicio más oportuno y seguro.

Protección de la información personal

Cuando el usuario se registra en el portal web de la unidad, proporciona cierta información de carácter confidencial, la cual debe ser resguardada tecnológicamente de forma segura, y es solo el personal integrante del área autorizada quien podrá tener acceso a ella. Es el mismo usuario el responsable de crear su cuenta mantener la contraseña y alimentar la información de la misma.

La Unidad de Información y Análisis Financiero no se compromete a mantener disponible los servicios On line ni los datos que los usuarios necesiten en algún momento.

La entidad se libera de cualquier compromiso en caso que el usuario o terceros requieran información en el portal web y este no se encuentre activo.

Tampoco se compromete la unidad de información y análisis financiero a responder bajo ningún suceso, por los daños, fraudes o incidentes contra la estabilidad de su portal web o frente a sus redes informáticas; o por otro riesgo fraudulento expuesto al que puedan acceder sin previa autorización. Lo mismo actos ilícitos presentados en el portal y que puedan afectar la confidencialidad, autenticidad e integridad de la información.

Aunque el portal web de la unidad de información y análisis financiero, está dotado de medios de seguridad informáticos, no se logra asegurar una transferencia de información 100% inocua. Es decir aunque se den controles estrictos existe la presencia de los piratas informáticos que siempre pondrán al usuario en riesgo y que su información sea vulnerada.

Bibliografía

Bareño, S. (2009). *Mecanismos de contabilidad para prevenir y detectar el lavado de activos en Colombia.* **Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v10n27/v10n27a06.pdf**

Constitución política de Colombia [Const.] (1991). Recuperado de: http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf

Fiscalía General de la Nación (2016). *Informe de Rendición de Cuentas Fiscal a la Contraloría.* **Recuperado de: https://www.contraloria.gov.co/documents/529674/0/Informe+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas+2016.pdf/a223e1a8-ad9e-4447-91c5-89cde5344605**

Fiscalía General de la Nación. (2014). *Funciones de la Fiscalía General de la Nación.* **Recuperado de: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/la-entidad/funciones/**

Meneses, W. (2016). *Evolución de las tecnologías transaccionales en el sector financiero en Colombia entre los años 2010 y 2015.* **(Bachelor's thesis) Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Recuperado de: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14568/2/RobertoMenesesWilfredo2016.pdf**

Superfinanciera (1999). *Doctrinas y Conceptos Financieros.* **Recuperado de: https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/18339**

Glosario

Auditoria: Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

Bursátil: Es un concepto del área económica que se refiere a toda actividad financiera o gestión que está vinculada a la bolsa de valores.

Extinción de dominio: Es un mecanismo jurídico establecido por la Ley 1708 del 20 de enero de 2014, esta establece y permite el embargo de bienes privados que hayan sido utilizados o destinados para actividades ilícitas, para esto se debe llevar un debido proceso donde se analiza el afectado, la actividad ilícita de la cual se le esté implicando y el bien mueble o inmueble que entraría en embargo.

Fiscalía General de la Nación: Es un organismo independiente adscrito al Poder judicial en Colombia. Esta institución retoma las tareas que se realizaban en la extinta Dirección Nacional de Instrucción Criminal, y su principal función es investigar y acusar a los presuntos responsables de haber cometido un delito a partir del sistema penal oral acusatorio implementado con la ley 906 de 2004.

Flagelo: Cosa, hecho o suceso que tiene efectos muy negativos en una persona o una comunidad.

Órganos de control del estado: Son instituciones estatales que no pertenecen a ninguna rama del Poder Público y que cuentan con autonomía administrativa y presupuestal para adelantar las funciones de control asignadas por la Constitución. Se conforman por el Ministerio Público y la Contraloría General de la República.

Poder público: Es la capacidad que tiene el estado para obligar a alguien a realizar un acto determinado.

Glosario

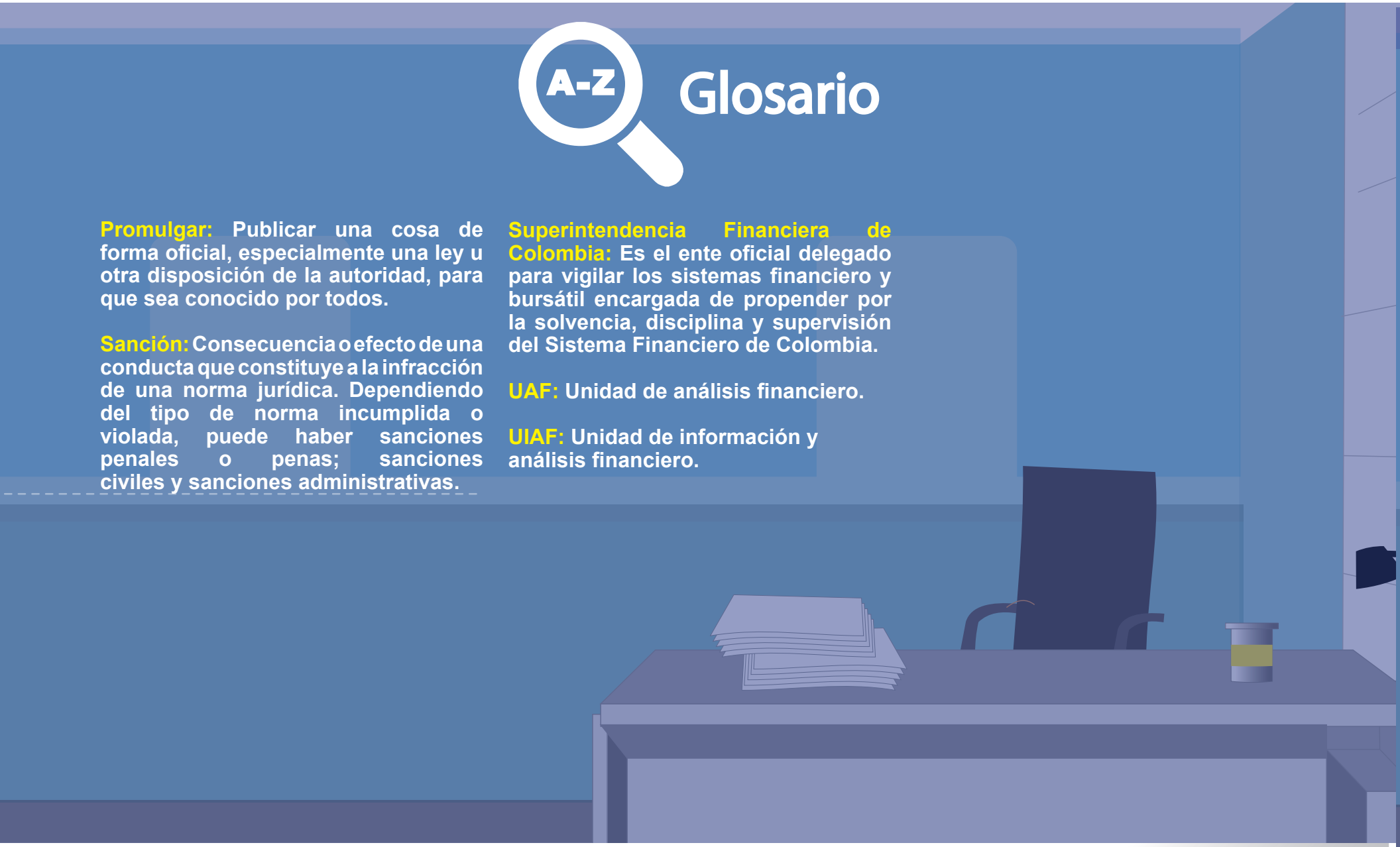
Promulgar: Publicar una cosa de forma oficial, especialmente una ley u otra disposición de la autoridad, para que sea conocido por todos.

Sanción: Consecuencia o efecto de una conducta que constituye a la infracción de una norma jurídica. Dependiendo del tipo de norma incumplida o violada, puede haber sanciones penales o penas; sanciones civiles y sanciones administrativas.

Superintendencia Financiera de Colombia: Es el ente oficial delegado para vigilar los sistemas financiero y bursátil encargada de propender por la solvencia, disciplina y supervisión del Sistema Financiero de Colombia.

UAF: Unidad de análisis financiero.

UIAF: Unidad de información y análisis financiero.





Creative Commons

ATRIBUCIÓN, NO COMERCIAL, COMPARTIR IGUAL

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.

Créditos

PROGRAMA	Análisis del sistema de administración del riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT.
NOMBRE DEL OBJETO	Efectos particulares por permitir el lavado de activos
EXPERTO TEMÁTICO	Víctor Manuel Vergara Cardona
DISEÑADOR GRÁFICO	Nelson Alberto Niño Ospina
PROGRAMADORAS	Zulma Milena Patiño Cárdenas
	Claudia Marcela Lizarazo Lizarazo
GUIONISTA Y PRODUCTOR DE MEDIOS AUDIOVISUALES	Edwin Iznardo Camargo Mojica
ASESORA PEDAGÓGICA	Johanna Martínez Aragón
LÍDER DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Zulma Yurany Vianchá Rodríguez

Análisis del sistema de administración del

riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo

SARLAFT

Herramienta para combatir el lavado de activos y elementos fundamentales para la implementación del SARLAFT



Introducción

Actualmente el sistema financiero es utilizado como mecanismo para los delitos de fraude económico a través del lavado de activos, haciendo aparecer bienes y recursos ilícitos como activos de origen legal o también utilizando bienes legales en el financiamiento del terrorismo.

La superintendencia financiera de Colombia “SFC”. Es el órgano que supervisa en el país estas actividades por lo tanto se encarga también de promover la importancia de la administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

La superintendencia como ente rector en la inspección y vigilancia en el sector financiero, normaliza las políticas tendientes a regular conductas delictivas en las entidades financieras y de divisas en Colombia.

Por otro lado, se encarga de que las organizaciones financieras cumplan con las normas y políticas que evita el lavado de activos y controla la financiación del terrorismo, estableciendo parámetros que obliguen a desarrollar e implementar SARLAFT en todas las entidades vigiladas.



CONTENIDOS

PAG.

Introducción **2**

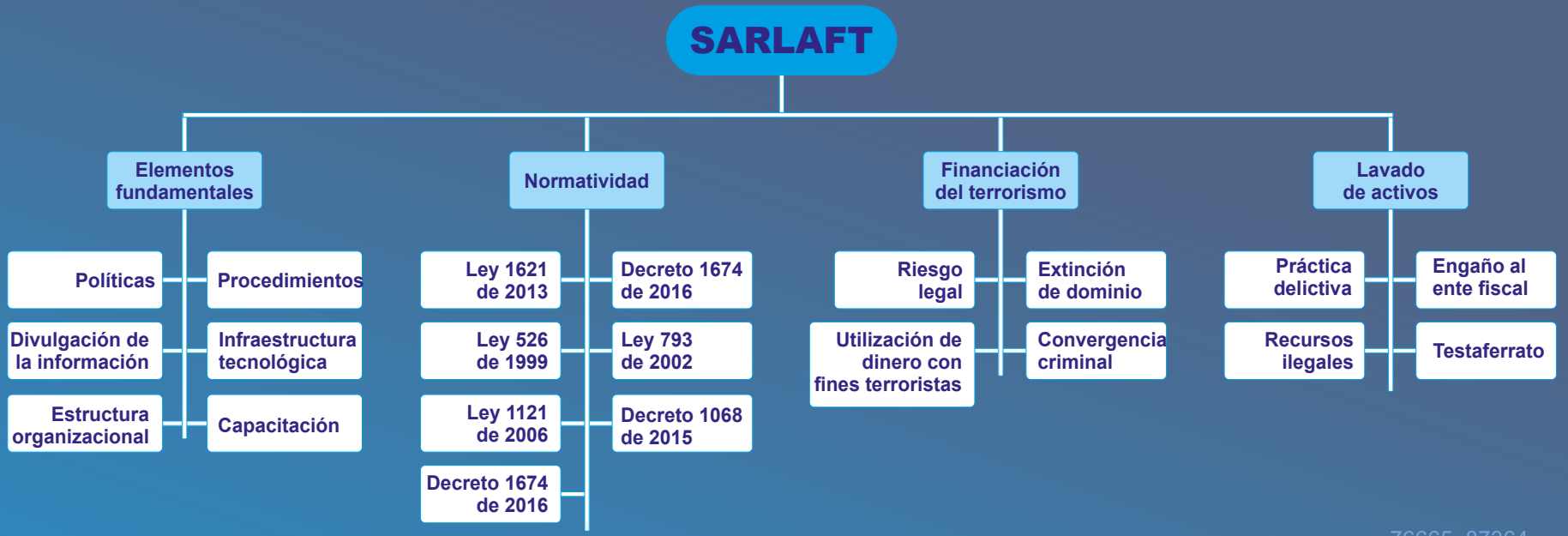
Mapa conceptual **3**

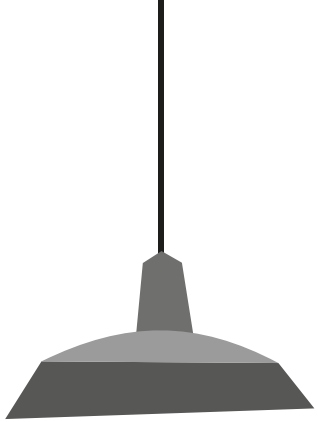
Estructura de contenidos

Concepto de SARLAFT. 4
Significado lavado de activos. 4
Diferentes riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo 6
Historia de lavado de activos y financiación del terrorismo 7
Normatividad de SARLAFT 10
Elementos necesarios para la implementación del SARLAFT 11

Bibliografía **13**
Glosario **14**
Creative commons **15**
Créditos del programa **16**

Mapa Conceptual





Definición del SARLAFT:

El sistema para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo- SARLAFT, se conoce como el compilado de instrumentos tales como condiciones, instrucciones, documentación, andamiaje de la organización, entes de control, estructura tecnológica, información y adiestramiento relacionados con el SARLAFT, a través de los cuales las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, son conscientes sobre las amenazas expuestas a ser utilizadas en conductas relacionadas con estos delitos, por lo cual SARLAFT busca de alguna forma aminorar el riesgo en materia de LA/FT (FIDUCOLDEX, 2010).

Significado lavado de activos
– normatividad reguladora de dichas actividades delictivas.

El "Lavado de activos", se define como aquella práctica en la cual a través de transacciones financieras y comerciales se encubren las actividades ilícitas que han originado la real procedencia de dichos recursos, estas transacciones pueden ser en dinero nacional o en moneda de otro país, la cual tiene por objeto ingresarlos como recursos legales a las arcas de un país determinado.

Los recursos que provienen de acciones tales como el narcotráfico, prácticas de secuestro y extorsivas, amenazas, la evasión de impuestos o dinero procedente de empleados deshonestos tanto del sector particular como el Estado, etc., dichos recursos pueden ser consignados o trasladados de una entidad a otra, buscando evadir las normas financieras y de gobierno. Esta práctica es la que se convierte en un delito conocido como lavado de activos; el cual es castigado según las leyes jurídicas de cada país. (Chavarria, 1996, p. 23).

La práctica de lavado de activos y/o financiación del terrorismo es una práctica que en los últimos años ha sido aprovechada por algunas empresas u organizaciones, en la mayoría de las veces de procedencia ilegal, o con una doble moral empresarial. Busca como hacer legal dentro del país recursos percibidos por negocios o transacciones ilícitas, pero que dichas organizaciones quieren entrar al país como recursos legales y así evadir a la justicia.

Hablar de lavado de activos, es referirse al acto mediante el cual las organizaciones dedicadas a cometer ilícitos o actos criminales, hacen ver su actuar como actividades legales, ingresando así divisas al país, presumiendo que son obtenidos mediante procesos económicos lícitos, cuando la realidad es que son producidos a través de la práctica ilegal no permitida por el gobierno.

Es preocupante como cada vez más el país se ve permeabilizado por la delincuencia financiera, que hacen ver los recursos económicos como riqueza obtenida a través de los negocios limpios, siendo la realidad muy distante de lo que enarbolan los delincuentes financieros como bandera de la legalidad.

Es por ello que el gobierno cada vez tiene que ejercer controles mucho más estrictos con el fin de controlar la ilegalidad de recursos financieros. Estos están generando sumas importantes de dinero como utilidad de las negociaciones involucradas en dicho tipo de negocios.

Mientras el estado ejerce controles los criminales se ingenian estrategias para mover sus operaciones ilícitas sin despertar sospechas.

La finalidad de todo individuo que desarrolla actividades ilícitas es evitar ser descubierto por las autoridades judiciales, tratando de burlar las normas y restricciones determinadas por los organismos que vigilan el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo o ser reportado a la UIAF. Cuando el individuo es encubierto, apresado o vinculado a una situación delictiva por este aspecto, siempre trata de evadir la ley y se empeña en negar que el origen de los recursos de los cuales se acusa son producto acciones ilícitas para no permitir que se le aplique la sanción de extinción de dominio.

Las actividades ilegales que generan divisas son sancionadas en las constituciones políticas y la justicia de la mayoría de los países, el delito cometido a través de este tipo de actividades se conoce con el nombre de "delitos subyacentes". Colombia ha sido uno de los países donde más delitos de lavado de activos se han identificado, se reportan entre 50 y 55 actuaciones ilícitas enmarcados como "delitos subyacentes" según lo establece el Código Penal Colombiano.

Según lo manifiestan las entidades de control y vigilancia del estado a través de las normas.

Estos son dos exposiciones a los que se ven evocadas las organizaciones de los diferentes segmentos económicos. La Superintendencia Financiera (2007), a través de la circular externa Nro. 007, los define como:

"La eventualidad en la que puede incurrir una organización a ser utilizada de forma directa o a través de sus actividades, en el delito de lavado de activos y/o que a través de sus operaciones se encausen recursos para llevar a cabo acciones terroristas, o en ocasiones cuando se quiere esconder la procedencia de recursos obtenidos por tales prácticas delictivas".

Diferentes riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo

Los riesgos asociados a los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo se cristalizan de diversas formas y se pueden ver asociados a otros delitos también sancionables o que comprometen la estabilidad de la empresa involucrada. Estos son riesgos legales, riesgos operativos y riesgos de contagio, las empresas que se involucran en dichas infracciones sufren las consecuencias negativas inherentes a la falta cometida. Estas pueden ser desde un revés económico y financiero hasta sanciones jurídicas legales que las puede llevar a desaparecer en el mercado comercial y financiero.

Clases de riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo



Riesgo reputacional: Situación en la que puede caer una empresa por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, que puede ser cierta o simplmente lo hagan por difmación de la empresa, respecto a sus actuaciones legales. Esto puede causar bajas en las ventas, pérdida clientes, desprestigio, o estar involucardo en procesos legales jurídicos.



Riesgo legal: Es el peligro al que se ve abocada una empresa cuando es requerida o conminada a sanciones, multas e indemnizaciones por no cumplir con las normas, establecidas como responsabilidad en su accionar legal.



Riesgo de contagio: Es el evento de pérdida por el ejercicio o práctica de otra institución que tenga relación o algún vínculo con la empresa y la afecte por el sistema de rebote.

Figura 1. Clases de riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo
Fuente: SENA (2017)

Historia de lavado de activos y financiación del terrorismo.

El problema del lavado de activos y financiación del terrorismo no es solo un problema local, este lastre es de índole internacional según un informe de la auditoría general de la república en el año 2012 : algunas cifras, se muestran como a nivel mundial, "el lavado de dinero puede representar el 7% del PIB mundial" esto porque el estudio demuestra como el lavado de dinero en el mundo es exageradamente alto al fluctuar entre "800 mil millones de dólares y dos billones de dólares" (Dato tomado del informe de auditoría general de la República, 2012, p. 48).

En Colombia según el último reporte de la unidad de Información y análisis financiero (UIAF), publicado en enero de 2017, identifica los siguientes modos de operación en temas de corrupción en el país. Estos son:

- Devolución de impuestos a través de operaciones ficticias de comercio exterior.
- Ingreso (Desviación) de dineros públicos a campañas políticas.
- Manejo de dinero de origen ilícito en cuentas de campañas políticas.
- Lavado de activos mediante carrusel de inmobiliario (Privado)
- Fiducia de inversión: "Pitufeo" FCO.
- Utilización de convenios de asociación por medio de empresas de fachada vinculadas a organizaciones criminales.
- Manejo de dineros de origen ilícito en las cuentas de campañas políticas.
- Utilización de estructuras societarias complejas para canalizar fondos provenientes de corrupción.

Para contrarestar este delito la (UIAF), creo en febrero de 2016 el comité de coordinación contra la corrupción (C4). Cuya finalidad es aunar esfuerzos técnicos, administrativos y humanos en defensa de la utilización apropiada de los recursos públicos, la prevención y lucha en contra de la corrupción.

La defensa del bien público y lucha contra la corrupción está a cargo de la Policía Nacional, Dirección Nacional de Inteligencia, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y por supuesto la UIAF.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 existen unos lineamientos específicos referentes al lavado de activos y financiación del terrorismo.

Estos son:

- Establecer un mecanismo "Anti lavado de activos y contra la financiación del terrorismo" (ALA y CFT). Con la finalidad de maximizar los resultados en prevención y detección de dineros de origen ilícito y criminal, que ingresen o quieran ingresar al territorio nacional.



- Focalización de la coordinación judicial para que todas las personas condenadas por fuentes de lavado de activos sean simultáneamente procesadas por el delito de lavado de activos y sus bienes sean sujeto de extinción de dominio automáticamente.

- Realizar informes territoriales de riesgo de lavado de activos como herramienta fundamental para la implementación de estrategias de prevención y control del costo efectivo. (Información tomada de informe de gestión 2016 UIAF 2016 pag.10).

Siempre ha existido un interrogante por parte de las autoridades, el sector financiero, el sector económico y por ende el ciudadano del común. Este interrogante es el siguiente ¿Cuánto dinero se lava en Colombia?.

"Para dar respuesta a esa gran incógnita, la UIAF -con el patrocinio del Banco Mundial- lideró desde el año 2012 la creación de un modelo de medición macro econométrico para el lavado de activos. El estudio publicado en marzo de 2016 y titulado Illicit Activity and Money Laundering from an Economic Growth Perspective: A model and an application to Colombia permitió evaluar la trayectoria del lavado en Colombia para el periodo 1985-2013".

Gracias al desarrollo de este proyecto fue posible plasmar cuantitativamente lo que representa para la sociedad colombiana el lavado de activos. Además, permitió realizar ejercicios de análisis comparativos que muestran sus efectos en la economía legal. Los objetivos perseguidos con la creación de este modelo pionero en el mundo, eran mejorar el conocimiento frente a la amenaza, minimizar la incertidumbre sobre el monto del dinero lavado en la economía nacional, computar la efectividad del sistema ALA/CFT, crear estrategias más eficaces en la lucha contra el fenómeno y trazar una hoja de ruta para los próximos años. Los resultados del estudio muestran que el lavado de activos

aumentó de manera constante desde el año 1985 hasta el año 1999 y luego presentó una tendencia decreciente hasta el año 2013.

En términos del producto interno bruto (PIB) nacional, representó el 2,7 por ciento del PIB en 1985, hasta llegar al 1,3 por ciento del PIB en 2013, con el pico más alto de 10,9 por ciento entre los años de 1999 a 2000. Las cifras reveladas en el estudio manifiestan el impacto que tiene el lavado de activos en la economía.

En el siguiente gráfico se puede observar la correlación negativa entre el volumen de dinero lavado y la tasa de crecimiento del PIB, en medio punto porcentual. Esta diferencia se observa claramente en el año de 1999, cuando el PIB fue del -5,19 por ciento, mientras que la estimación de dinero lavado alcanzó los 30,86 billones de pesos.

Trayectoria del lavado de activos y lavado de dinero en Colombia.

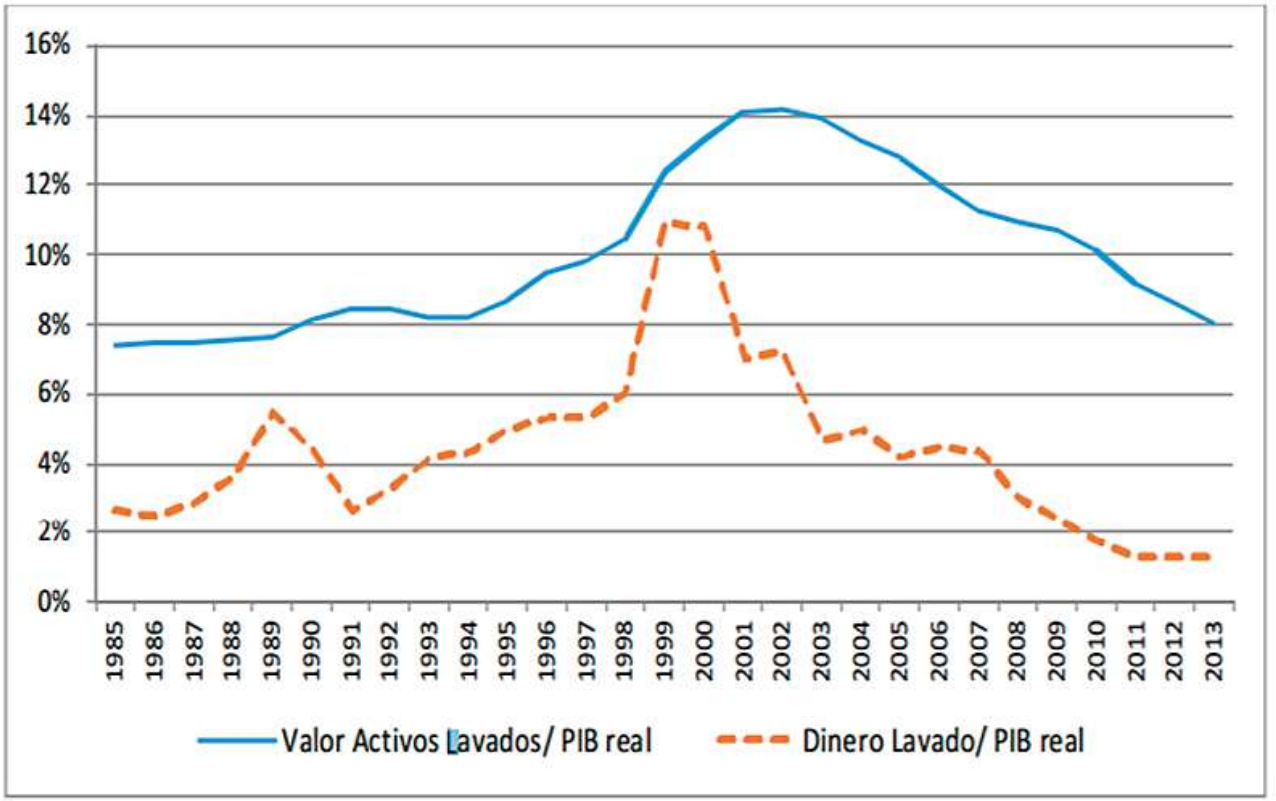


Figura 2.
Trayectoria del lavado de activos y lavado de dinero en Colombia.
Fuente: SENA (2017)

Normatividad del SARLAFT



Figura 3. Normatividad del SARLAFT
Fuente: SENA (2017)

Elementos necesarios para la implementación del SARLAFT

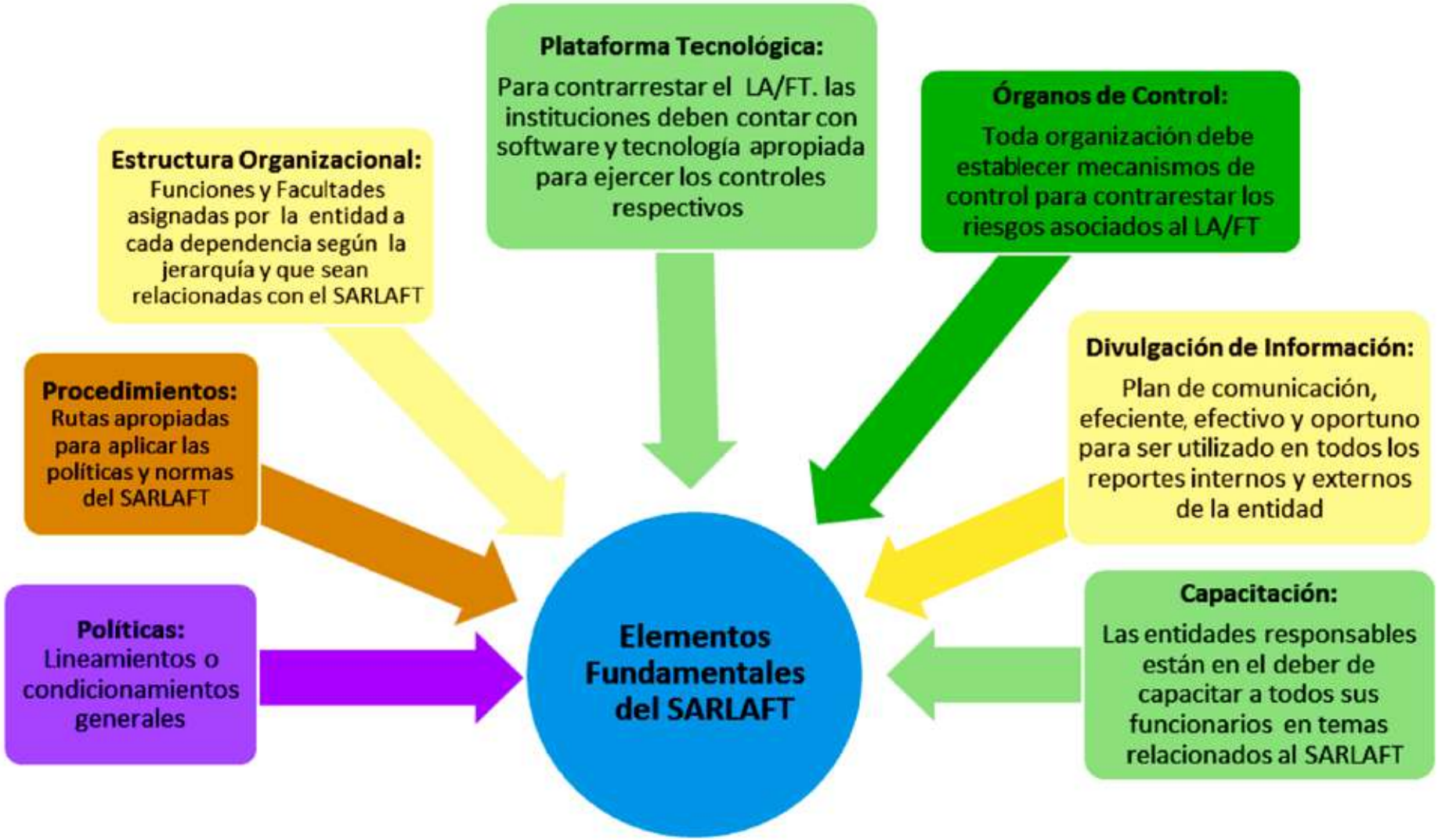


Figura 4. Elementos necesarios para la implementación del SARLAFT
Fuente: SENA (2017)

Elementos del SARLAFT: Estos son un conjunto de componentes a través de los cuales establece de forma coherente y ordenada la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. Están establecidos mediante:

Políticas: Lineamientos o condicionamientos generales en los que se debe basar cada organización vigilada para dar cumplimiento a las normas que regulan el SARLAFT.

Procedimientos: Cada entidad dependiendo su actividad, tamaño y/o Objetos social, debe establecer los procedimientos apropiados para el desarrollo de cada fase del proceso donde se puedan aplicar claramente las políticas y normas del SARLAFT, se sugiere revisar la circular No. 026 de 2008, importante el numeral 4.2 de dicho documento.

Estructura organizacional: Según el organigrama institucional de cada entidad y de acuerdo a cada jerarquía se deben asignar facultades y funciones relacionadas con el SARLAFT, donde cada funcionario a cargo de puestos de dirección, gerencia y control pueda cumplir y hacer cumplir las políticas y normas institucionales y oficiales en este asunto.

Infraestructura tecnológica: Toda organización implicada en el LA/FT. Debe contar con software o tecnología necesaria para administrar el riesgo que le ocasione la actividad económica relacionada según sus operaciones y tamaño.

Órganos de control: En toda entidad responsable debe establecerse un mecanismo adecuado para evaluar los riesgos ocasionados en la actividad económica y que permitan medir fallas o debilidades de SARLAFT, para que puedan ser informadas consecuentemente, al tiempo de emprender las acciones pertinentes a su debido tiempo.

Divulgación de información: Toda entidad debe contar con un plan de comunicación que permita divulgar de forma efectiva, eficiente y oportunamente los reportes tanto internos como externos que certifiquen el funcionamiento de sus procedimientos, políticas y requerimientos de las autoridades competentes.

Capacitación: Las entidades con el fin de que todos los involucrados conozcan las políticas, procesos y requerimientos deben diseñar, programar y capacitar a todas las áreas y funcionarios implicados en todo lo relacionado con el SARLAFT.



Bibliografía

Chavarría, J. (Ed.), (1996). *Auditoria forense.* **Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.**

Fiducoldex. (2010). *Manual Sarlaft para la Prevención.*
Recuperado de:
https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/6-POLITICAS-SISTEMA-DE-ADMINISTRACION-DE-RIESGO-DE-LAFT.pdf

Pabón, J. & González C. (2014). *Programa de Revisión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo–SARLAFT*. **Recuperado de:**
https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/3975/4276

Superintendencia Financiera. (2012). *Circular Externa Nro. 007 - Informe de Auditoría general de la República.*
Recuperado de: https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/20142

Unidad de Información y Análisis Financiero, (UIAF). (2017). *Informe de Gestión.* **Recuperado de:**
https://www.uiaf.gov.co/transparencia/planeacion/politicas_lineamientos_manuales/plan_accion/29466

Glosario

Actividades ilícitas: Extorsión, narcotráfico, secuestro extorsivo, rebelión, delitos contra la administración pública, enriquecimiento ilícito o vinculados con el producto de los delitos objeto de concierto para delinquir, tráfico ilegal de armas, tráfico de migrantes, trata de personas, delitos contra el sistema financiero, terrorismo, entre otros.

Financiador del terrorismo: El que ilegalmente provee, recolecta, entrega, recibe, administra, aporta, custodia, o guarda fondos, bienes o recursos, o realiza cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos armados al margen de la ley, o a sus integrantes, o a grupos terroristas nacionales o extranjeros.

Financiación del terrorismo: Destinar bienes o dineros de origen lícito o ilícito para financiar actividades terroristas.

Grupo de acción financiera internacional (GAFI): Es un ente intergubernamental establecido en 1989 cuyo objetivo es fijar estándares y promover la implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para combatir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, y otras amenazas a la integridad del sistema financiero internacional.

Grupo de acción financiera de latinoamérica (GAFILAT): Es una organización intergubernamental de base regional que agrupa a 16 países de América del Sur, Centroamérica y América de Norte para combatir el lavado de activos y la financiación del terrorismo, a través del compromiso de mejora continua de las políticas nacionales y los distintos mecanismos de cooperación entre los países miembros.

Grupo de acción financiera de sudamérica (GAFISUD): Organismo integrado por todos los países de América del Sur, excepto Venezuela, y con el agregado de México, creado en el año 2000 para "combatir el lavado de dinero y la financiación al terrorismo, a través de la mejora continua de las políticas nacionales.

Lavado de activos: Mecanismo a través del cual se oculta el verdadero origen de dineros provenientes de actividades ilegales, tanto en moneda nacional como extranjera y cuyo fin, es vincularlos como legítimos dentro del sistema económico de un país.

Riesgo: Es la probabilidad de incurrir en pérdidas por el deterioro del valor de los activos, ocasionada por una situación adversa (evento), la cual se puede o no haber analizado con anterioridad para conocer su impacto.

SARLAFT: El sistema para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

Sujeto de crédito: Persona, establecida en el país, con arraigo y experiencia en el ejercicio de su actividad, con capacidad para ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.



Creative Commons



ATRIBUCIÓN, NO COMERCIAL, COMPARTIR IGUAL

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.

Créditos

PROGRAMA	Análisis del sistema de administración del riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT.
NOMBRE DEL OBJETO	Herramienta para combatir el lavado de activos y elementos fundamentales para la implementación del SARLAFT.
EXPERTO TEMÁTICO	Víctor Manuel Vergara Cardona
DISEÑADOR GRÁFICO	Nelson Alberto Niño Ospina
PROGRAMADORA	Zulma Milena Patiño Cárdenas
GUIONISTA Y PRODUCTOR DE MEDIOS AUDIOVISUALES	Edwin Iznardo Camargo Mojica
ASESORA PEDAGÓGICA	Johanna Martínez Aragón
LÍDER DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Zulma Yurany Vianchá Rodríguez