



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: ASESORIA AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código del Programa de Formación: 13330000-1

Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):

Suministrar información y asesoría para el consumidor financiero, que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.

Fase del Proyecto (si aplica): Análisis

Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): Identificar ideas de negocio, según perfil del emprendedor y oportunidades del mercado.

Competencia: 210301089 –
Asesorar al consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA

Caracterizar necesidades
Estructurar oferta.



Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

02 APLICAR EL PROTOCOLO DE SERVICIO Y COMUNICACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA NORMA.

03 CONFIRMAR LA COMPOSICIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES.

04 REESTRUCTURAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

01 PREPARAR EL PROCESO DE ASESORÍA AL CLIENTE, DE ACUERDO A SUS NECESIDADES, CON CRITERIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS.

Duración de la Guía: 48 horas (Trabajo directo: 40 horas – Trabajo independiente: 8 horas)

2. PRESENTACIÓN



Las grandes transformaciones que vienen surgiendo a nivel empresarial no son ajenas al Sector Financiero Colombiano, este acelerado proceso lo conduce a fortalecerse para obtener mayor competitividad y funcionabilidad comercial y operativa que brinde respuesta a las exigencias del sector el cual está soportado en normas de competencia laboral; es de anotar que el consumidor de productos financieros no es ajeno a estas transformaciones y cada vez es más exigente respecto a sus necesidades. Conociendo este panorama las instituciones educativas deben procurar espacios de aprendizaje que fortalezcan conocimientos y desarrollen habilidades en estos contenidos que podrán ser ofertados para individuos interesados en adquirir dichos conocimientos, así como Cajeros de Servicios Financieros, Auxiliares de Servicios Financieros, Auxiliares de cartera y cobranzas entre otros.



ESTRATEGIA METODOLÓGICA:

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Simulación

Trabajo colaborativo

Dinámica de grupos

Técnicas participativas

Trabajo de campo

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocritica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

El instructor -

Tutor El entorno

Las TIC

El trabajo colaborativo

3. CRITERIOS DE EVALUACION

RECONOCE EL PROCESO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE CON BASE EN NECESIDADES ESPECÍFICAS.
SELECCIONA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE APLICAN AL PROSPECTO DE ACUERDO A POLÍTICA INSTITUCIONAL.
PREPARA EL PROCEDIMIENTO QUE DESCRIBE LA ALTERNATIVA A PROPONER AL CLIENTE DE ACUERDO A PROTOCOLO ESTABLECIDO..
REALIZA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO CON BASE EN NORMATIVA VIGENTE.
ORIENTA AL CLIENTE DE ACUERDO A PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.
EXPLICA EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS SEGÚN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
SOLICITA AL CLIENTE LOS DOCUMENTOS E INFORMACIÓN REQUERIDA DE ACUERDO A LINEAMIENTO INSTITUCIONAL.
EMPLEA LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO A POLÍTICA INSTITUCIONAL.
REGISTRA LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS BASES DE DATOS Y CENTRALES DE RIESGO DESCRITOS EN LA NORMA.
COTEJA LOS DATOS DEL CLIENTE CON EL INFORME GENERADO POR LA CENTRAL DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE.
PRESENTA EL INFORME FINANCIERO DE ACUERDO CON PRINCIPIOS CONTABLES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.



PRESENTA CON INDICADORES FINANCIEROS EL RESULTADO DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA EL PROCEDIMIENTO ORGANIZACIONAL.
APROPIA LA PROPUESTA COMERCIAL DE ACUERDO A NECESIDADES DEL CLIENTE FINANCIERO Y CON BASE EN POLÍTICA INSTITUCIONAL.
REDACTA INFORMES CON LOS DIFERENTES TIPOS DE RIESGO EN EL SISTEMA FINANCIERO CON BASE EN NORMATIVIDAD.

4. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

4.1 CONTENIDO

Asesoría y servicio al cliente: servicio, concepto, interacción con el cliente, sujeto activo del proceso financiero.

- Productos financieros: concepto, portafolio, tipos de productos y servicios, características.
- Técnicas de ventas: concepto, parámetros de entrevista comercial, criterios del protocolo.
- Canales de comunicación organizacional: concepto, tipos de canales de comunicación.
- Tipo de cliente: concepto, tipos de clientes, persona natural, persona jurídica, características.
- Producto financiero, servicio, canales de pagos y retiros.
- Instrumentos de recolección de información: observación, indagación, encuesta.
- Tecnologías de la información y la comunicación: concepto, aplicación y usos de procesador de texto y hoja electrónica, plataformas de consulta del sector financiero.
- Centrales de riesgo: definición, finalidad, aplicación.
- Contabilidad básica: conceptos, tipos de registro, clasificación de estados financieros.
- Análisis financiero: concepto, tipos de análisis.
- Propuesta comercial, costos de producto, educación financiera.
- Sistema de administración de riesgos: concepto, tipos de riesgos, criterios.

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

4.2 Actividades de reflexión inicial:

1. Video LA ACTUALIDAD DEL CONCEPTO DE CONSUMIDOR FINANCIERO
<https://youtu.be/l4QKoAiEJmk?si=8UQofwMRwmyJnGp9>

2 Test de conocimientos



4.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: mesa redonda video DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO <https://youtu.be/A6zCqn76bFc?si=rD8gB9W-lYaRfWpN>

Socializa con tus compañeros en una mesa redonda de manera oral:

Realiza este ejercicio grupal el cual va a ser liderado por tu instructor.

Estrategias o técnicas didácticas activas: LLUVIA DE IDEAS, MENTIMETER,

Materiales: Video Beam Tablero, Medios Audiovisuales, Internet, Biblioteca SENA, Tv. Plasma, PC Portátiles.

Duración de la actividad: 10 horas.

4.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

Socializar los conceptos de consumidor financiero

Metodología de marco lógico

Con base en el criterio marco lógico, se hace énfasis en que los proyectos son una respuesta o solución mas viable a un problema o estado adverso del fenómeno observado, de tal modo que cada problema genera por lo menos una solución, y la mas viable determina la posibilidad de generar un proyecto de inversión.

Para finalizar tu proceso de investigación debes realizar una investigación sobre:

Criterios de selección de ideas: factibilidad económica, técnica, de producción y mercadeo

Y con esta actividad debes proponer una evaluación para tu idea de negocio.

•**Ambiente Requerido:** Ambiente de formación

• **Materiales:** Video Beam Tablero, Medios Audiovisuales, Internet, Biblioteca SENA, Tv. Plasma, PC Portátiles.

Estrategias o técnicas didácticas activas: LLUVIA DE IDEAS, EXPOSICION

Duración de la actividad: 16 horas.

4.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:



Descripción de la actividad:

Socializar derechos y deberes del consumidor financiero

Simulador amortización crédito bancario

• **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación

• **Materiales:** Video Beam Tablero, Medios Audiovisuales, Internet, Biblioteca SENA, Tv. Plasma, PC Portátiles.

Estrategias o técnicas didácticas activas: LLUVIA DE IDEAS, EXPOSICION

Duración de la actividad: 16 horas.

Taller actualidad mercado financiero

5. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANÁLISIS	video DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	REFLEXION	Aportes individuales	Participación y dinámica	Video reflexión Observación directa
	LLUVIA DE IDEAS,	SELECCION	Aportes individuales	Participación y dinámica	Taller en clase
	Socializar los conceptos de consumidor financiero	REFLEXION	Aportes individuales	Participación y dinámica	Taller en clase Video reflexión Observación directa



	LA ACTUALIDAD DEL CONCEPTO DE CONSUMIDOR FINANCIERO	EXPOSICION	Aportes grupales	Desarrollo formato	Taller en clase Lista de chequeo Contrastación
	mentimeter	VIRTUAL	Aportes individuales	Nube de palabras virtual	Digitar enlace y enviar
	Taller MERCADO FINANCIERO	COMPLEMENTACION	Aportes individuales	Desarrollo formato	Taller en clase Lluvia de ideas

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CAMPESENA Es una estrategia del SENA para promover el reconocimiento de la labor del campesinado colombiano, fortalecer su economía y facilitar el acceso de esta población a los diferentes programas y servicios del SENA, con justicia social, ambiental y económica.

CONPES: El Consejo Nacional de Política Económica y Social — CONPES — fue creado por la Ley 19 de 1958. Ésta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país.

MARCO LOGICO La Metodología de Marco Lógico es una herramienta que fue desarrollada en 1969 por la USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional). Esta herramienta comunica los objetivos de un proyecto de forma clara y comprensible. Tiene el propósito de dar una adecuada estructura al proceso de planificación y comunicar la información que necesita el proyecto.

OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE Los Objetivos de desarrollo sostenible son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. Para no dejar a nadie atrás, es importante que logremos cumplir con cada uno de estos objetivos para 2030.

SOLUCION La resolución de problemas, también conocida como solución de problemas, es el proceso mediante el cual se busca obtener una respuesta para resolver o explicar un fenómeno



determinado. La solución no puede estar implícita en el planteamiento del problema, por lo que su resolución no resulta obvia sino lógica: se llega a ella a través del razonamiento y el conocimiento. Por lo general, la solución de problemas tiene incidencia en problemas matemáticos y en problemas personales, por lo cual su teoría está fundamentada en la psicología del pensamiento, la lógica, la teoría de la decisión y la ciencia cognitiva.

7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Blanco Barón, C. (2012). La información como instrumento de protección de los consumidores, los consumidores financieros y los inversionistas consumidores. *Opinión Jurídica*, 11(21), 135-152.

Goldenberg Serrano, J. L. (2020). El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. *Ius et Praxis*, 26(1), 1-27.

López, F. (2017). Consumidor Financiero: Diagnóstico y algunas propuestas (No. inv321). Universidad Alberto Hurtado/School of Economics and Business.

Marín Galeano, M. S. (2013). La protección de los consumidores financieros. *El Ágora USB*, 13(2), 459-484.

Viguria Chávez, C. A. (2012). El consumidor financiero: necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor.

Woolcott Oyague, O., & Ramírez Gómez, E. R. (2024). La asimetría informativa y el caso del consumidor financiero. *Novum Jus*, 18(1), 18-41.

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL ANTIOQUIA	24/04/2020
Responsable del diseño	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	APROBAR ANALISIS	null. REGIONAL ANTIOQUIA	24/04/2020



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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	JOSE ANTONIO GUARNIZO	INSTRUCTOR	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS REGIONAL TOLIMA	mayo de 2025	Actualización