



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS.
- **Código del Programa de Formación:** 3419117
- **Nombre del Proyecto:** IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS OPERATIVAS Y COMERCIALES DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REGIÓN.
- **Fase del Proyecto:** FASE 2 PLANEACION
- **Actividad de Proyecto:** Determinar los procesos y procedimientos para el manejo de operaciones financieras.
- **Competencia:** Vincular al cliente de acuerdo con las normas internas y externas establecidas.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** 1.- Realizar los procesos requeridos para la constitución de los productos de captación en moneda legal y extranjera de acuerdo con la normatividad de la entidad. 2.- Desarrollar los procesos para el trámite de operaciones de crédito en moneda legal y extranjera cumpliendo con las políticas institucionales y normas externas.
- **Duración de la Guía:** 54 hora. 42 directas y 12 trabajo autónomo.

2. PRESENTACION



Imagen No. 1



Apreciado Aprendiz

En Colombia, las cooperativas, los fondos de pensiones y las empresas aseguradoras cumplen un papel fundamental en el desarrollo económico y social del país, ya que contribuyen al bienestar de las personas mediante servicios de ahorro, protección financiera y seguridad social.

Las cooperativas son organizaciones basadas en la solidaridad, la ayuda mutua y la participación democrática de sus asociados. Estas entidades buscan satisfacer necesidades comunes a través del trabajo colectivo, promoviendo valores como la responsabilidad, la equidad y el compromiso con la comunidad. En Colombia, el sector cooperativo ha fortalecido áreas como el ahorro, el crédito, la producción y los servicios sociales.

Por otra parte, los fondos de pensiones tienen la función de administrar los aportes realizados por los trabajadores durante su vida laboral, garantizando una protección económica en la etapa de jubilación. Estos fondos forman parte del sistema de seguridad social colombiano y promueven la cultura del ahorro y la planificación financiera para el futuro.

Asimismo, las empresas aseguradoras ofrecen mecanismos de protección frente a riesgos y situaciones imprevistas que pueden afectar la vida, la salud, los bienes o la estabilidad económica de las personas y organizaciones. A través de diferentes tipos de seguros, estas entidades brindan respaldo y tranquilidad ante eventos inesperados.

La presente guía de aprendizaje permitirá a los aprendices reconocer la importancia de estas entidades dentro del sistema financiero y solidario colombiano, comprendiendo sus características, funciones y beneficios en la vida cotidiana y en el entorno laboral.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial.



Imagen No. 2



Apreciado Aprendiz: Realice lectura de las preguntas descritas a continuación:

- 1.- Observe la imagen anterior y realice una breve descripción de lo observado, relacionela con la actividad financiera.
- 2.- ¿Qué entienden por cooperativa?
- 3.- ¿Han escuchado hablar de los fondos de pensiones?
- 4.- ¿Por qué creen que es importante ahorrar para el futuro?
- 5.- ¿Qué situaciones creen que puede cubrir un seguro?
- 6.- ¿Conocen alguna cooperativa o aseguradora en Colombia?
- 7.- ¿Cómo imagino mi estabilidad económica en el futuro?
- 8.- ¿Qué importancia tiene el ahorro en mi vida?
- 9.- ¿Por qué es importante proteger mi salud, bienes y trabajo?
- 10.- ¿Si tuviera la oportunidad de adquirir un seguro para que lo tomaría?

En grupo de cuatro(4) aprendices interactuar con cada una de las preguntas anteriores y en un escrito en Word realice sus aportes. Luego socialice las respuestas en mesa redonda y con asesoría de la instructora.

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



Imagen No. 3

Los aprendices, organizados en grupos, analizarán diferentes casos planteados por la instructora y determinarán qué entidad podría brindar apoyo en cada situación.

Casos propuestos

1. Un trabajador desea ahorrar para su retiro.
2. Una familia necesita respaldo económico después de un accidente.
3. Un pequeño empresario requiere apoyo financiero para iniciar su negocio.
4. Un trabajador independiente busca protección en salud y riesgos.

Preguntas de análisis

- ¿Qué entidad interviene en cada caso?



- ¿Qué servicio ofrece?
- ¿Cuál es la importancia de ese servicio?
- ¿Qué consecuencias existirían si no se cuenta con ese respaldo?

“No tenemos que derrumbar nuestros sueños, hay que derrumbar las barreras que nos impiden cumplirlos” Anónimo.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

ÁREA COGNITIVA

Identificar los productos en moneda legal y extranjera y el respectivo trámite de constitución según entidad financiera.

ÁREA PROCEDIMENTAL

Aplicar los procesos requeridos para la constitución de productos de captación y colocación atendiendo la normatividad institucional.

ÁREA VALORATIVA ACTITUDINAL

Cumplir las disposiciones de la superfinanciera y de la entidad financiera para la constitución de productos en moneda legal y extranjera.

Sub-actividades

- 1.- Observe el video en el link <https://www.youtube.com/watch?v=LnjeHHhBIR8>. Este le va a permitir conocer el conglomerado de entidades que conforman el sistema financiero colombiano. Realice un resumen con los aspectos más importantes.
- 2.- Observe el video en el link <https://www.youtube.com/watch?v=BnIs9N5hp2k>, el cual le va a permitir entender la importancia de la historia del Cooperativismo en Colombia. Realice una estrategia didáctica con los aspectos más importantes y preséntela al grupo. Despeje dudas con la instructora.
- 3.- Al implementar una estrategia de aprendizaje basado en investigación, reúnanse en grupo de dos(2) aprendices y realice consulta de los términos que se relacionan a continuación y prepare una exposición para el grupo.
 - Organismos cooperativos
 - Entidades aseguradoras e intermediarias de seguros
 - Fondos Administradores de Pensiones y Cesantías
 - Mercado de valores
 - Compañías de financiamiento comercial
 - Sociedades administradoras de inversión
 - Organismos de control y vigilancia.



4.- Observe el video en el link <https://www.youtube.com/watch?v=2L8vd0sGzil>. Lo anterior le va a permitir conocer el contenido de un contrato de seguros. Realice la exploración de formatos de seguros de las diferentes entidades aseguradoras. Presente informe de lo aspectos que más le llamaron la atención.

5- Identificar y analizar las cooperativas financieras que operan en el departamento de Boyacá, reconociendo sus servicios, beneficios y aporte al desarrollo económico y social de la región. Describir el portafolio de productos y servicios y presentelos al grupo mediante una estrategia de aprendizaje.

6.- Consultar cual es el procedimiento que una persona natural debe realizar para afiliarse a una cooperativa y a un fondo de pensiones. Presente evidencia escrita.

4.- Actividades de transferencia del conocimiento.



FELICITACIONES ESTIMADO APRENDIZ

Descripción de la actividad

Los aprendices organizarán y participarán en una feria comercial donde representarán diferentes entidades del sector financiero colombiano (bancos, cooperativas financieras, compañías de seguros, fondos de pensiones, fiduciarias y entidades de financiamiento), con el propósito de promocionar sus productos y servicios a potenciales clientes.

Objetivo

Aplicar los conocimientos relacionados con el portafolio de productos y servicios de las entidades del sector financiero colombiano mediante la simulación de una feria comercial, fortaleciendo las competencias de asesoría, servicio al cliente y comunicación comercial.

Desarrollo de la Actividad

Fase 1. Planeación

1. Conformar grupos de trabajo de 3 aprendices.
2. Asignar a cada grupo una entidad financiera.
3. Investigar:
 - Historia de la entidad.
 - Misión y visión.



- Portafolio de productos y servicios.
- Beneficios para los clientes.
- Segmento de mercado al que está dirigida.

Fase 2. Diseño del Stand Comercial

Cada grupo deberá elaborar:

- Nombre y logo de la entidad.
- Pendón o cartel informativo.
- Portafolio de productos y servicios Portafolio de productos y servicios.
- Folletos informativos.
- Material publicitario.
- Estrategias de promoción y captación de clientes.

Fase 3. Simulación Comercial

Durante la feria, los aprendices asumirán diferentes roles:

- Asesor financiero.
- Ejecutivo comercial.
- Cliente potencial.
- Supervisor de servicio al cliente.

Los asesores deberán:

- Presentar la entidad financiera.
- Promocionar productos y servicios.
- Identificar necesidades del cliente.
- Recomendar soluciones financieras adecuadas.
- Resolver inquietudes y objeciones.

Fase 4. Rueda de Negocios

Los visitantes recorrerán los stands y plantearán necesidades como:

- Apertura de cuenta de ahorros.
- Solicitud de crédito de vivienda.
- Crédito educativo.
- Inversión en CDT.
- Adquisición de seguros.
- Ahorro para pensión.
- Financiamiento empresarial.



Cada equipo deberá brindar la asesoría correspondiente y justificar la solución ofrecida.

Evidencias de Aprendizaje

Evidencia de Producto

- Stand comercial.
- Portafolio de servicios.
- Folletos o material promocional.
- Presentación de la entidad financiera.

Evidencia de Desempeño

- Simulación de asesoría financiera.
- Atención al cliente durante la feria.
- Argumentación comercial de los productos y servicios.

Evidencia de Conocimiento

- Sustentación sobre la entidad representada y su portafolio.

Resultado Esperado

Al finalizar la actividad, los aprendices estarán en capacidad de identificar las características de los productos y servicios ofrecidos por las entidades del sector financiero colombiano y realizar procesos básicos de asesoría comercial, tal como lo exige el entorno laboral de los programas de Gestión Financiera y Crediticia, Gestión Bancaria y de Entidades Financieras del SENA.

Serán evaluados a través de una lista de chequeo de producto y desempeño.

- **Ambiente Requerido:** Un ambiente de formación dotado de mesas y sillas, con iluminación y aireación que cumple con las exigencias de seguridad y salud.
- **Materiales:**
 - Equipos de Cómputo.
 - Marcadores.
 - Papel periódico.
 - Resaltadores.
 - Fotocopias
 - Pliegos de cartulina.
- **Materiales de apoyo a la formación:**
 - Documentos de apoyo para cada actividad de aprendizaje en plataforma Territorium.



5.- ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulación de asesoría financiera. • Atención al cliente durante la feria. • Argumentación comercial de los productos y servicios.. <p>Evidencias de Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stand comercial. • Portafolio de servicios. • Folletos o material promocional. • Presentación de la entidad financiera. 	<p>APLICA LOS PASOS A SEGUIR EN LA APERTURA DE LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA</p> <p>APLICA LOS ESTÁNDARES DE SERVICIOS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN</p> <p>APLICA NORMATIVIDAD EN OPERACIONES DE MONEDA EXTRANJERA DE ACUERDO CON EL RÉGIMEN CAMBIARIO</p>	<p>Desempeño Instrumento: Lista de chequeo.Técnica: Observación / Juego de Roles</p> <p>Producto Instrumento: Lista de chequeo.Técnica: Valoración producto.</p>

6.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.

• **Asociado / Socio:** Dueño parcial de la cooperativa. Tiene derecho a voz y voto en las asambleas generales y es quien utiliza y se beneficia de sus servicios financieros.

• **Ahorro:** Dinero que los asociados depositan en la cooperativa para resguardarlo y generar rentabilidad.

• **Aportes Sociales:** Dinero o capital que cada asociado aporta para ingresar a la cooperativa. Constituyen la base del patrimonio de la entidad.

Excedentes: Utilidades o ganancias generadas al final del ejercicio contable. En lugar de distribuirse entre accionistas externos, se reinvierten en la cooperativa o se distribuyen entre los asociados bajo ciertas reglas.



Accidente: Es el acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que pueda ser causa de daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad.

Asegurado: En sentido estricto, es la persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo.

Asegurador: Es la persona que mediante la formalización de un Contrato de Seguro, asume las consecuencias dañosas producidas por la realización del evento cuyo riesgo es objeto de cobertura. En la práctica en la totalidad de las legislaciones, el asegurador ha de ser Persona Jurídica, revistiendo, en general, la forma de Sociedad Anónima o Cooperativa.

Asesor de seguros: Es la persona, habilitada por la Aseguradora, que realiza la intermediación entre quien quiere contratar el seguro y la entidad aseguradora. Es el que ejerce la actividad de intermediación promoviendo la concertación de contratos de seguros, asesorando a consumidores.

Amparo: Cobertura, eventos por los cuales la aseguradora será responsable en caso de realizarse.

Cobertura: Recibe este nombre el compromiso aceptado por un Asegurador por el que concede a un Asegurado, durante cierto tiempo, el amparo de un riesgo.

Siniestro: Es la manifestación concreta o realización del riesgo asegurado, que produce unos daños amparados en la póliza hasta determinada cuantía.

Tomador: Es la persona que suscribe una póliza o contrato de seguro con el Asegurador y se obliga al pago de la prima. Generalmente en los seguros individuales el Tomador contrata el seguro por cuenta propia, uniéndose así en una persona dos figuras (Tomador o Contratante y Asegurado). Por el contrario el seguro es por cuenta ajena cuando el Tomador es distinto del Asegurado; esta situación es típica en los seguros colectivos.

Valor asegurado: Se llama así al máximo pagadero en caso de siniestro, previamente estipulado en las condiciones de póliza.

Valor del riesgo: En general, se entiende por valoración el cálculo o apreciación del valor económico – cuantitativo de la cobertura del seguro.

6. REFERENTES BILIOGRÁFICOS

- ❖ Material de apoyo para la ejecución de la guía aportado por el instructor en plataforma
- ❖ [www.superfinanciera](http://www.superfinanciera.gov.co) de Colombia
- ❖ Portafolio de productos y servicios de las Entidades Financieras.



7.- INFOGRAFIA:

- ❖ Consultadas desde la red del SENA. <http://biblioteca.sena.edu.co/> dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ana Cristina Nocua Acuña	Instructora	Centro de Gestión Administrativa y Fortalecimiento Empresarial.	Mayo de 2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ana Cristina Nocua	Instructora	cegafe	31/05/2026	Actualización