



**GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR  
GUÍA DE APRENDIZAJE**

**GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 5**

**SOLICITUDES Y DOCUMENTACIÓN**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: **TÉCNICO EN ASESORIA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS**
- Código del Programa de Formación: **133202**
- Nombre del Proyecto: **ASESORAR AL CLIENTE MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC PARA ASEGURAR SU FUNCIÓN EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**
- Fase del Proyecto: **ANÁLISIS**
- Actividad de Proyecto: **AP-5 Analice las solicitudes y documentación de los productos y servicios, presentados por el cliente, según política Institucional y aplicando las Tics**
- Competencia: **210301017** Vincular al cliente de acuerdo con las normas internas y externas establecidas.
- **240201500** promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
- **240201501** comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
- **210601012** aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - 271659** aplicar los procesos de trámite de las solicitudes de cada producto y servicio financiero de acuerdo con las normas institucionales.
  - 271657** tramitar la documentación suministrada por el cliente de acuerdo con las normas institucionales.
  - 271655** 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.
- **TRANSVERSALES/HUMANÍSTICA: 24020150001** Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.
- **TRANSVERSALES/EMPREDIMIENTO: 24020150004** Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
- **TRANSVERSALES/CULTURA FÍSICA: 24020150008** Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
- **INGLÉS**
  - 240201501** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

**TIC**

210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa

- Duración de la Guía: **96 HORAS**



## 2. PRESENTACION



Imagen No. 1

Vincular clientes al sector financiero no se reduce a la explicación del producto como tal, involucra una serie de pasos indispensables para lograr la venta, así como la fidelización de dichos clientes. Es muy importante conocer a profundidad el portafolio financiero, tener una excelente presentación personal, ser ágil, eficiente y eficaz, pero lo que da un valor agregado a la labor del funcionario financiero sin duda es LA ACTITUD, de esta depende el éxito o el fracaso en el proceso de venta. Tenga presente que el vender productos financieros tiene inmerso una gran responsabilidad social que impacta directamente la economía de las familias colombianas y del país. Además, en el momento de diligenciar los documentos y formularios necesarios para la vinculación del cliente es importante la calidad del proceso y la ética con la cual se realiza la labor, de esta forma se minimiza el riesgo de un posible fraude financiero.

**“The secret to make money in business is to know something nobody else knows ”**

**Onassis**



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
Procedimiento de Desarrollo Curricular  
GUÍA DE APRENDIZAJE

### 3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

#### 3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Es importante generar un ambiente propicio, con el fin de lograr que el cliente se sienta a gusto, así como garantizar que comprenda la explicación del producto ofrecido, para finalmente llegar a al cierre de la venta junto con el diligenciamiento de los documentos requeridos.



Lo invitamos a observar la Imagen de forma individual y por medio de un escrito no mayor a una hoja tamaño carta, que deberá hacer parte de su portafolio personal, mencione qué aspectos le llama la atención; relaciónelos con lo mencionado anteriormente . Socialícelo con su GAES para luego realice la retroalimentación con todo el grupo y su instructor.

**"We don't have to tear down our dreams, we must break down the barriers that prevent us from them"**

**Anonymous**

**Duración: 6 horas. 4 horas presencial / 2 horas trabajo autónomo**



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
Procedimiento de Desarrollo Curricular  
GUÍA DE APRENDIZAJE

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

Teniendo en cuenta que la formación del SENA es por Competencias la cual hace parte de una formación Integral y que el objetivo del proyecto es **ASESORAR AL CLIENTE MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC PARA ASEGURAR SU FUNCIÓN EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS** es momento que contextualice los conceptos necesarios; teniendo en cuenta su experiencia responda de forma individual:

***¿Qué documentos se requieren para abrir una cuenta de ahorros, para persona natural y jurídica?, ¿Qué documentos se requieren para abrir una cuenta corriente para persona natural y persona jurídica?***

Luego socialícelo con su gaes, su grupo e instructor.

Con el fin de contextualizar sus conocimientos consulte de forma individual con sus familiares y amigos sobre:

***¿Qué aspectos se deben tener en cuenta al momento de diligenciar los formularios de solicitud de productos del Banco?***

Comparta y debata con su gaes las respuestas obtenidas para luego socializarlas con su grupo e instructor.

**Duración: 6 horas. 4 horas presencial / 2 horas trabajo autónomo**

***“The food you eat may be the most powerful form of medicine or the slowest form of poison”***

***“Ann Wigmore”***



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

**3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)**



Imagen No. 2

Querido aprendiz lo invito a que continúe con su proceso de formación realizando las siguientes actividades propuestas:

1. Junto con su gaes escoja un banco diferente al de los otros grupos, consulten los requisitos, documentos, beneficios de los productos de captación para persona natural, luego preparen una dramatización donde se muestre la información obtenida, para socializarlo con su grupo e instructor.
2. Junto con su gaes, consulte los requisitos, documentos, beneficios de los productos de captación para persona jurídica, del banco escogido en la actividad anterior, luego preparen una canción donde se muestre la información obtenida, para socializarlo con su grupo e instructor.
3. Junto con su gaes, consulte los requisitos, documentos, beneficios de los productos de colocación para persona natural, del Banco escogido en la actividad anterior, luego preparen tres coplas donde se muestre la información obtenida para ser socializada con su grupo e instructor.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

4. Junto con su gaes, consulte los requisitos, documentos, beneficios de los productos de colocación para persona jurídica, del Banco escogido en la actividad anterior, luego preparen un noticiero donde se muestre la información obtenida para ser socializada con su grupo e instructor.

**NO OLVIDE ESTAR PRESTO A LAS EXPLICACIONES POR PARTE DE SU INSTRUCTOR TECNICO SOBRE LOS NUEVOS SERVICIOS TECNOLOGICOS QUE PRESTA EL SECTOR FINANCIERO, COMO LA BANCA MOBIL ENTRE OTROS.**

5. De manera individual observe el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=nAhRU6shJ9Y> sobre la importancia del trabajo en equipo, luego socialícelo con su gaes y en una hoja tamaño carta plasme 5 ideas sobre el impacto que tiene el trabajo en equipo en su vida laboral, profesional y personal, Posteriormente compártalo con su grupo e instructor.

Realice con ánimo las actividades propuestas por sus instructores de la competencia Transversal (Talleres de los componentes Humanístico, Emprendimiento y Cultura Física); querido aprendiz no olvide que su formación es integral por lo tanto debe enfocarse en el saber, saber hacer y muy importante el saber ser.

**A POSITIVE ATTITUDE CAUSES A CHAIN REACTION OF THOUGHTS, EVENTS AND RESULTS. IT IS A CATALYST AND UNLEASHES EXTRAORDINARY RESULTS.**

**WADE BOGGS.**

**Duración: 44 horas. 34 horas presencial / 10 horas trabajo autónomo.**



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
Procedimiento de Desarrollo Curricular  
GUÍA DE APRENDIZAJE

### 3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

De forma individual prepare 5 casos de solicitud de productos para persona natural y cinco para persona jurídica (captación y colocación), tenga en cuenta la segmentación de mercado, luego haga juego de roles con otro compañero. Este atento a la retroalimentación de su instructor. Recuerde la importancia de la calidad de su trabajo.

**Duración; 40 horas. 30 horas presencial / 10 horas trabajo autónomo.**

- **Ambiente Requerido:** Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna
- **Materiales:**
  - \*DEVOLUTIVOS: Equipo de cómputo, televisor, video bean.
  - \*CONSUMIBLES: Marcadores, lápices, colores, papel

***Laziness is a friend of poverty, do not join with her.***

***Anonymous***



Imagen N.3



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

**4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

**Horas 1 hora y treinta minutos**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p><b>DE CONOCIMIENTO</b>            Saberes relacionados con los procesos y procedimientos para el trámite de las solicitudes y documentación de los productos y servicios, presentados por el cliente.</p> <p><b>DE DESEMPEÑO</b>            Juego de roles asesor comercial</p> <p><b>DE PRODUCTO</b>            Canción sobre requisitos, documentos, beneficios de los productos de captación para persona jurídica.</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplica las normas institucionales para control y prevención según el SARLAFT y centrales de riesgo.</li> <li>2. Verifica la información suministrada por el cliente de acuerdo con los requerimientos de las normas institucionales.</li> <li>3. Aplica los pasos a seguir en la recepción de todos los documentos de acuerdo con los requerimientos de cada producto o servicio.</li> <li>4. 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.</li> </ol> <p><b>HUMANÍSTICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.</li> </ol> <p><b>EMPRENDIMIENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.</li> <li>2. Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten re dimensionar su proyecto de vida.</li> </ol>	<p><b>DE CONOCIMIENTO</b>  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Técnica:</b> Formulación de preguntas</p> <p><b>DE DESEMPEÑO</b>  <b>Instrumento:</b> Lista de chequeo  <b>Técnica:</b> Observación</p> <p><b>DE PRODUCTO</b>  <b>Instrumento:</b> Lista de chequeo  <b>Técnica:</b> Observación / valoración del producto</p>



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

	<b>CULTURA</b>	<b>FÍSICA</b>	
	<p><b>1.</b> Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.</p> <p><b>2.</b> Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p><b>3.</b> Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p><b>4.</b> Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.</p>		

## 5. GLOSARIO DE TERMINOS

**CAPTACIÓN:** Captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones. Recuperado el 27 de julio de 2017 de <http://www.economiasimple.net/glosario/captacion>

**CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica que habitualmente recurre y consume a los bienes y servicios de una entidad financiera, empresa o establecimiento de comercio. Recuperado el 27 de julio de 2017 de <http://conceptodefinicion.de/cliente/>

**CLIENTE POTENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase de acuerdo preliminar con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta. Recuperado el 27 de julio de 2017 de <http://definicion.de/cliente-potencial/>

**COLOCACIÓN:** Son los créditos que adquiere una persona natural y jurídica al sector financiero Recuperado el 27 de julio de 2017 de



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

[http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/tasa de colocacion y tasa de cap tacion](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/tasa_de_colocacion_y_tasa_de_cap_tacion)

## **6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS**

### **CIBERGRAFIA**

Páginas Web de

Banco de la República. Recuperada el 12 de Junio de 2015, de <http://www.banrep.gov.co>

Superintendencia Financiera. Recuperada el 12 de Junio de 2015 de <http://www.superfinanciera.gov.co>

Colciencias. Recuperada el 12 de Junio de 2015 de <http://www.colciencias.gov.co>

Servicio Nacional de Aprendizaje. Recuperada el 12 de Junio de 2015 de <http://www.sena.edu.co>

Colciencias: <http://www.asobancaria.com>

Baena, D., Hoyos, H., y Ramírez, J.,(2008). Sistema Financiero Colombiano. Ecoe Ediciones

Revista 1023 Banco de la República Sistema Financiero Colombiano, estructura y evolución.

### **IMÁGENES**

**Imagen No.1. Banco. Recuperada el 26 de junio de 2017 de**

<https://www.google.com.co/search?q=operaciones+pasivas+ejemplos>

**Imagen No. 2 Diligenciamiento. Recuperada el 26 de junio de 2017 de**

<http://www.sanlorenzo.coop.py/img/img-destacado/106-164216.jpg>

**Imagen No. 3 Asesor comercial. Recuperada el 26 de junio de 2017 de**

<https://www.google.com.co/search?q=asesor+comercial+exitoso&safe=active&source=lnms&tbn=i>

### **VIDEOS**

Video trabajo en equipo. Recuperado el 26 de junio de 2017 de

<https://www.youtube.com/watch?v=nAhRU6shJ9Y>



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
<b>Autor (s)</b>	<b>Lyna Marcela Pulido Ladino</b>	<b>Instructor</b>	<b>Banca - Centro de servicios financieros</b>	<b>Mayo de 2017</b>
<b>Revisó</b>	<b>Jasbleidy Contreras Beltrán</b>	<b>Instructor-Líder Desarrollo Curricular</b>	<b>Unidad pedagógica - Centro de servicios financieros</b>	<b>Mayo de 2017</b>
<b>Aprobó</b>	<b>Zoraida Emma Salazar Serrano</b>	<b>Coordinadora académica</b>	<b>Banca – Centro de servicios Financieros</b>	<b>Mayo de 2017</b>

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
<b>Autor (es)</b>					