



# Catálogo de Acciones Formativas

**Centro de Capacitación ADOPEM**



**@ADOPEMONG**



**@ADOPEM\_ONG**



# Contenido

## ¿QUIÉNES SOMOS?.....1 - 2

- Misión, Visión, Valores Institucionales, Seguimientos Y Evaluación, Método De Instrucción, Cuerpo Docente.

## CURSOS QUE OFRECEMOS.....3 - 5

- Cursos dirigidos al Sector de la Micro y Pequeñas Empresas, Bancos de Desarrollo y Cooperativas.
- Cursos para Mejorar la Gestión Empresarial
- Desarrollo Humano y Comunitario
- Cursos Técnicos para Jóvenes
- Cursos Técnicos Vocacionales

## RESEÑAS, DIPLOMADO, CURSOS, TALLERES Y CHARLAS.....6 - 9

- Diplomado en Microfinanzas
- Diplomado en Coaching
- Diplomado en Gestión Administrativo y Liderazgo
- Ética y Valores
- Curso-Taller Desarrollo de Habilidades
- Retos y Mejores Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos de las Instituciones de Microfinanzas
- Gerenciales
- Análisis y Levantamiento de Información
- Financiera Pyme
- Liderazgo
- Técnicas de Coaching
- Entorno y Mercado de la Microfinanzas
- Administración Efectiva de la Cartera de Préstamos
- Formación Técnica Para Asesores de Crédito
- Análisis de Crédito Basado en Riesgo
- Supervisión de Asesor de Crédito
- Técnicas de Cobranza Efectiva
- Alerta Temprana de Fraude
- Funciones y Decisiones del Comité de Crédito
- Tecnología y Metodología de Crédito
- Origen y Estructuración del Crédito
- Caja Bancaria Computarizada
- Excelencia en el Servicio al Cliente
- Curso de Venta para Asesores de Crédito
- Manejando Clientes Difíciles
- El Arte de Hablar en Público
- Trabajo en Equipo
- Administración de Negocio
- Técnica en Digitación
- Redacción y Ortografía
- Relaciones Humanas y Comunicación Efectiva
- Contabilidad Básica y Contabilidad Fiscal
- Vendedor Auxiliar

# Contenido

- Contabilidad Básica
- Contabilidad Fiscal
- Seguridad Ocupacional
- Almacén e Inventario
- Costo de Producción
- Etiqueta y Protocolo
- Técnicas de 5 S
- Desarrollo del Personal
- Educación Financiera
- Administración de las Finanzas Personales

## **PROGRAMAS: CURSOS TÉCNICOS VOCACIONALES.....10 - 14**

- Manualidades en Flores de Papel
- Velones Aromáticos (Nivel Básico y Nivel Avanzado)
- Colchas y Cojines
- Cortina y Cenefas
- Costura Doméstica
- Jornada de Cenefas y Tapizada
- Jornada de Forros para Sillas y Mecedoras
- Pintura
- Lencería para el Hogar
- Bisutería
- Uña Acrílicas
- Cartera
- Decoración de Baño
- Técnicas de Decoración
- Decoración en Ganchos y Cintillos
- Arreglos en Globos
- Arreglos en Flores
- Arreglos Navideños
- Decoración en Calipos
- Porcelamicron
- Curso de Pinceladas
- Conserva y Bebida
- Cursos de Belleza
- (Básico y Avanzado)
- Elaboración de Picadera

## **PROGRAMA CREACIÓN DE EMPRESAS.....15**

- Conferencias, Cursos, Talleres y Charlas de Emprendimiento.
- Asesoría de Creación de Empresa.
- Evaluación de Ideas de Negocio y Estructuración de Planes de Negocio.
- Servicios Personalizados de Asesoría Técnica a Emprendedores y Empresarios.

# ¿Quiénes Somos?

La Asociación Dominicana para el Desarrollo de la Mujer, INC. (ADOPEM), es una institución sin fines de lucro, fundada el 14 de julio del 1982, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la mujer dominicana y de su familia, mediante el crédito y la capacitación.

Actualmente la mayor actividad de ADOPEM ONG se desarrolla en el centro de capacitación, el cual implementa programas, proyectos y actividades de capacitación, desarrollo empresarial del sector de la Micro y Pequeña Empresas, instituciones Micro-financieras, bancos de desarrollo, cooperativas y jóvenes en condiciones vulnerables. El Centro de Capacitación ADOPEM está avalado por la Secretaría de Estado de Educación. El mismo, opera como un centro operativo del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) lo que garantiza la calidad de la enseñanza y reconocimiento público.



Promover y fortalecer la capacidad empresarial, el desarrollo social y humano del sector de las MIPYMES, especialmente mujeres y jóvenes de escasos recursos mediante la oferta de servicios de capacitación, asesoría, investigación y la ejecución de programas, proyectos y actividades, generando una mayor integración y participación en el proceso de desarrollo y un impacto positivo en el crecimiento de los negocios, desarrollo de la familia y mejoramiento en sus condiciones de vida.



El diseño y la implementación de programas, proyectos y actividades que fortalezcan la capacidad empresarial y emprendedora; el desarrollo técnico, comunitario y humano, a través de innovadoras estrategias de capacitación y asesoría técnica, con el propósito de asegurar la sostenibilidad de los negocios, el desarrollo de competencias y un mejoramiento de las condiciones de vida de la población atendida.



**Excelencia**



**Solidaridad**



**Innovación**



**Compromiso**

## Evaluación

La evaluación de los programas, es un proceso de reflexión y valoración crítica, continua y sistemática con el propósito de determinar cuales son los resultados que van a lograr, así como identificar las dificultades y limitaciones encontradas, como medio de medir el impacto de la acción.

Este proceso evaluativo permite una retroalimentación acerca de lo que se está haciendo, el mismo debe dar cuenta de los factores que han resultado positivos y lo no, mejorando sobre la marcha de la implementación.

En la evaluación de los programas de capacitación se toma en cuenta el diseño, la cobertura, metodologías, los recursos didácticos, humanos, financiero y materiales.

Para fines de seguimiento, se mantienen informaciones actualizadas que sean indicativos de los logros, que en términos de impacto se van logrando en el mejoramiento de la capacidad gerencial y el desarrollo humano de clientes y relacionados, reflejándose en el crecimiento y mayor estabilidad de los negocios.

## Método de instrucción

El centro de capacitación, mantiene un seguimiento, control y evaluación permanente al programa formativo, en cuanto a la asistencia a las clases, comportamiento, supervisión docente, y el control de los incentivos para cubrir transporte y/o merienda a través de un personal calificado.

Las acciones formativas son impartidas con una metodología participativa, mediante los trabajos en grupos, aprendizaje de las experiencias, videos, aplicación de nuevas ideas, prácticas tanto en grupos como individuales, y la aplicación de lo aprendido; reforzando la autoestima para aumentar su motivación.

## Cuerpo Docente

Contamos con instructores capacitados en diferentes campos profesionales, de acuerdo a la acción a impartir que cuentan con las competencias técnicas y conductuales, herramientas metodológicas modernas, con habilidades para desarrollar guías pedagógicas que facilitan y permiten optimizar los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje.

# Cursos dirigidos al Sector de la Micro y Pequeñas Empresas, Bancos de Desarrollo y Cooperativas

Ofrecemos diplomados, cursos, talleres y seminarios, dirigidos al personal que trabajan con el sector de la Micro y Pequeñas Empresas, Cooperativas y Bancos de Desarrollo para responder a necesidades de formación y actualización de conocimientos y adopción de mejores prácticas para una eficiente gestión y lograr un óptimo desempeño mediante el compromiso para la acción.



- Diplomado Micro-Finanzas
- Diplomado en Coaching
- Diplomado en Gestión Administrativa y Liderazgo
- Taller de Desarrollo de Habilidades Gerenciales
- Análisis y Levantamiento Financiero PyMe
- Liderazgo
- Técnicas de Coaching
- Entorno y Mercado de la Microfinanzas
- Administración Efectiva de la Cartera
- Formación Técnica para Asesores de Crédito
- Análisis de Crédito Basado en Riesgo
- Supervisión de Asesor de Crédito
- Técnicas de Cobranza Efectiva
- Alerta Temprana de Fraude
- Funciones y Decisiones del Comité de Crédito
- Tecnología y Metodología de Crédito
- Matemática Financiera
- Excelencia en el Servicio al Cliente
- Curso de Venta para Asesores de Crédito
- El Arte de Hablar en Público
- Ética y Valores
- Retos y Mejores Prácticas en la Gestión de los Recursos Humanos del Sector de Microfinanzas

## Cursos y Talleres para mejorar la gestión empresarial



- Educación Financiera
- Administración del Negocio
- Contabilidad Básica
- Costo de Producción
- Liderazgo
- Fundamento de Supervisión
- Vendedor Auxiliar
- Manejando Clientes Difíciles
- Calidad en el Servicio al Cliente
- Cortesía Telefónica
- Desarrollo del Personal
- Etiqueta y Protocolo
- Emprendimiento
- Asesoría Empresarial

# Desarrollo Humano y Comunitario

Consiste en la realización de una serie de talleres y actividades orientadas a fomentar en las personas habilidades y actitudes que les permitan desarrollarse mejor como personas, basados en valores y acciones positivas.



- Medio ambiente y prevención VIH/SIDA
- Relaciones Humanas
- Cultura de la Paz
- Comunicación Efectiva
- Autoestima
- Motivación al Logro Personal
- Formación en Valores Humanos
- Trabajo en Equipo
- Seguridad e Higiene Ocupacional
- Productividad y Manejo del Tiempo.
- Coaching
- Liderazgo
- Ética y Valores

## Curso Técnico para Jóvenes



- Almacén e Inventario
- Técnico en Informática
- Técnico en Digitación
- Asistente Administrativa
- Auxiliar de Contabilidad
- Auxiliar de Ventas
- Secretariado Auxiliar
- Visitador a Medico
- Farmacia
- Contabilidad de Presupuesto
- Ventas Externas
- Merchandising
- Nómina
- Contabilidad de Costos
- Contabilidad Fiscal
- Desarrollo de Competencias Básicas (DCB)
- Emprendimiento

## Cursos técnicos Vocacionales

Estas acciones formativas se desarrollan a través de una serie de talleres de ciclo corto, con el objetivo de desarrollar habilidades, destrezas y técnicas, en el ámbito de un oficio que permita generar ingresos y satisfacer necesidades del entorno familiar.

- Bisutería
- Lutería
- Mantelería
- Pinceladas
- Arreglos de Globos
- Repostería
- Arreglos en Flores Secas y Naturales
- Velones Aromatizados I y II
- Manualidades en Flores de Papel
- Reciclajes
- Accesorios de Baños y Cocinas
- Decoración en Cintillos
- Conservas y Bebidas
- Cortinas y Cenefas I y II
- Colchas y Cojines
- Decoración de Camisetas
- Forrados de Zapatos y Calipso
- Decoración de Interiores
- Corte y Confección I y II
- Técnicas de Decoración
- Tapicería
- Pintura
- Cartera
- Jornadas de Manteles
- Costura Doméstica
- Cursos de Belleza
- Uñas Acrílicas
- Porcelamicrom



11/04/2016 00:03

# Reseñas de Diplomados, Cursos, Talleres y Charlas

## Diplomado en Micro-finanza:

Ofrecer a las instituciones micro financieras un programa que les permita desarrollar las competencias, técnicas y conductuales, del personal del área de crédito para realizar un desempeño con la eficiencia y motivación que exigen las instituciones del Sector.



## Curso-Taller Desarrollo de Habilidades Gerenciales:

Al final del taller los participantes identifican y desarrollan habilidades de liderazgo, mejorando actitudes de su estilo de comunicación, motivación, planificación, manejo del cambio, administrando y maximizando el desempeño y el compromiso para la acción y optimizando de resultados.

## Curso-Taller Administración de la Cartera de Préstamos:

Este curso-taller fortalece las capacidades y habilidades del personal para la administración de la CARTERA DE CREDITO, a fin de mantener una tasa de crecimiento constante y bajos índices de morosidad.

## Formación Técnica Para Asesores de Crédito:

Al finalizar el programa los participantes desarrollan conocimientos que le permiten desempeñarse como Asesor de Crédito, adquiriendo las competencias técnicas y conductuales con la calidad que exigen las Instituciones del sector.



## Liderazgo para Gerentes:

En este curso los participantes adquieren los conocimientos y la comprensión de las técnicas y herramientas fundamentales del liderazgo en todos sus ámbitos de aplicación, para facilitar al líder obtener lo mejor de cada componente de su equipo, motivar para la acción, lograr un mejor ambiente de trabajo, y como consecuencia, conseguir que su equipo de trabajo sea de alto rendimiento.

## Curso-Taller Origen y Estructuración del Crédito:

Al final del curso los participantes adquieren los conocimientos básicos sobre "cómo" se origina y se estructura un crédito.

## **Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente y Técnicas de Venta, para el sector de Microfinanzas:**

El curso de Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente fue diseñado para capacitar al sector financiero, con extraordinarias herramientas para aumentar y mejorar la comprensión de uno mismo y de los demás, con el objetivo de brindar a las Instituciones todas las estrategias y habilidades críticas para exceder las expectativas de los clientes.

Las Técnicas de Venta conjuntamente con la Excelencia en el Servicio al Cliente constituyen un eje fundamental para lograr las metas en las instituciones y empresas en la actualidad, por tal motivo El Centro de Capacitación ADOPEM, ha venido impartiendo estos cursos y talleres con excelentes resultados.



## **Educación Financiera:**

La escasez de recursos y opciones al alcance de las personas de bajos ingresos, con frecuencia los llevan a un estado de desesperanza e inercia. Manejar con cuidado el poco dinero que tienen, es un factor decisivo para satisfacer sus necesidades diarias, tanto del hogar como enfrentar emergencias inesperadas o aprovechar las oportunidades que se les presentan, Por lo general las personas de bajos recursos carecen precisamente del conocimiento y de la experiencia que necesitan para poder manejar su dinero con cuidado.

## **Técnicas de Cobranzas:**

Este taller proporciona herramientas y estrategias preventivas y proactivas, basado en negociación y proceso de la gestión eficaz y eficiente de la cobranza, que le permitirá obtener mejores resultados de los estándares de trabajo en el desempeño del área de crédito.

## **Finanzas Personales:**

El objetivo del taller es producir un cambio de actitud en el comportamiento de los participantes, de forma que mejoren la administración de sus recursos, mediante la adopción de mejores prácticas en el manejo del dinero, ingresos, gastos, ahorro, endeudamiento e inversión, que les permitan desarrollar habilidades y confianza para conocer mejor los riesgos y oportunidades financieras, traduciéndose así, en una mejor calidad de vida.

## **Costo de Producción:**

Al finalizar el curso-taller los participantes estarán en condiciones de poder clasificar el costo de su empresa, identificar cuáles son los costos fijos y variable, calcular el margen de contribución unitario, calcular el costo fijo variable unitario por producto; determinar el punto de equilibrio de su empresa e identificar costos de comercialización y costos administrativos.

## Contabilidad Básica:

Al finalizar el curso-taller los participantes descubrirán la importancia de la contabilidad en la toma de decisiones y serán capaces de identificar las partidas que corresponden al Balance General y Estado de Resultados; adquirir la capacidad de realizar las conciliaciones bancarias de la cuenta personal o de su negocio.

## Administración de Negocio:

Los participantes desarrollan habilidades productivas y un cambio de visión empresarial, que les permitirán iniciar y administrar sus pequeñas unidades productivas con eficiencia y consecuentemente lograr un mayor crecimiento y mejorar sus condiciones de vida. Ayuda a los participantes a ver su trabajo como un gran resorte para la creatividad y el progreso, a través del desarrollo de competencias que les llevan a ser más productivos y felices en su área laboral.



## Caja Bancaria Computarizada

Al finalizar este curso los participantes estarán formado en el manejo adecuado de los conocimientos básicos de las cajas registradoras, los programas en computadora y la banca, obteniendo así un recurso humano preparado para dar un servicio de calidad al público en el área bancaria y comercial.

## Técnico en Digitación:

En este curso los participantes podrán explicar, manipular y usar los programas de Microsoft Windows XP, utilizando las técnicas para crear, duplicar, mover eliminar archivos y documentos, modificando el entorno del sistema operativo, el procesador de palabras y la hoja electrónica

## Redacción y Ortografía:

Este curso permitirá a los participantes conocer y aplicar las reglas fundamentales de las palabras dentro de la oración, elaborar documentos y proyectar una mejor imagen a través de la escritura.

## Relaciones Humanas y Comunicación Efectiva:

Al finalizar este curso los participantes desarrollan habilidades y actitudes para mejorar las relaciones y comunicación, aumentando la autoestima personal y el trabajo en equipo. Así mismo, se les refuerza el cambio de visión ante la vida y el trabajo.



### **Manejando Clientes Difíciles:**

En este curso los participantes entenderán el concepto y aplicación de servicio al cliente, aplicando técnicas y métodos para mejorar el desempeño de sus labores con los clientes mediante un buen servicio.

### **Calidad en el Servicio al Cliente:**

Los participantes conocerán los fundamentos principales y estrategias para crear una cultura de servicio extraordinario y un excelente servicio a los clientes.

### **Atención al Cliente:**

En este curso podrá conocer la filosofía del servicio al cliente logrando adquirir técnicas, cambio en los comportamientos y actitudes para ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

### **Trabajo en Equipo:**

Al finalizar el curso los participantes estarán en capacidad de definir y explicar la importancia del trabajo en equipo, con el objetivo de que las actividades de la empresa fluyan de manera más rápida y eficiente.



### **Vendedor Auxiliar:**

Al finalizar el curso los participantes tendrán capacidad de conocer y manejar los diferentes conceptos generales sobre el mercado y las ventas, los clientes características, sus necesidades y el rol del vendedor (a); aplicando los conocimientos y técnicas aprendidas como se realiza el mercado y las ventas en la vida real.

### **Almacén e Inventario:**

Este curso le brinda al participante las herramientas y técnicas de las operaciones de Almacenamiento Moderno, así como la actualización de nuevos sistemas para simplificar y mejorar en gran medida el Control de los Inventarios.

### **Seguridad Ocupacional:**

Este curso les proporciona a los participantes los conceptos claves que les ayudaran a comprender la importancia de implementar un plan de higiene y seguridad como primera medida.

# Programas: Cursos Técnicos Vocacionales

## VELONES AROMATIZADOS (NIVEL BÁSICO Y NIVEL AVANZADO)

### Objetivo

Al finalizar el curso las participantes podrán hacer velones mediante la aplicación de las diferentes técnicas que se utilizan.

### Contenido

- Velones Básicos
- Velones Flotantes
- Flores
- Velones con Madre y con Detalles
- flores, Hojas Secas)
- Velones con Hielo

**En el Nivel Avanzado:** En este nivel las participantes aprenden técnicas más avanzadas para hacer velones de diferentes variedades y diseños.



## COLCHAS Y COJINES:

### Objetivo

Al finalizar el curso las participantes serán capaces de confeccionar colchas de diferentes tipos.

### Contenido

- Orientación y Materiales
- Explicación de Cálculos y Medidas en las Diferentes Camas, Sacar Patrones.
- Colcha Básica con Arandela Simple
- Colcha Básica con Festones
- Colcha con Edredón o Rodapié
- Cubre Colchón y Fundas de Almohada
- Confección Cojines en Diferentes Estilos

## COSTURA DOMÉSTICA

### Objetivo:

Adquiere conocimientos, destreza y habilidades necesarias para que pueda desempeñar un trabajo o generar su propia microempresa en el oficio.

### Contenido:

- Conocimiento y Preparación de Máquina de Coser
- Accionar la Aguja en la Máquina y Bobinar
- Identificar y Tomar Medidas
- Diseño de Patrones
- Selección de Temas
- Confección de Prendas
- Terminación de Prendas



## JORNADA DE FORROS PARA SILLAS Y MECEDORAS

### CURSO DE TAPICERÍA

### Objetivo:

Al finalizar la jornada los participantes podrán forrar sillas y mecedoras utilizando materiales sencillos.

## JORNADA DE CENEFAS TAPIZADAS:

### Objetivo

Al finalizar el curso los participantes serán capaces de aplicar diferentes técnicas en el tapizado de cenefas que se utilizan en la decoración de interiores.

### Contenido

- Cenefa con Festones en Madera
- Cenefa con Pabilo en los Bordes
- Cenefa Dividida en dos Partes, con Pabilo y Festones



## BISUTERÍA

### Objetivo:

Los participantes aprendan a usar y combinar los materiales, piedras y collares de la manera más creativa y que cada estilo muestre su belleza particular.

1ra. Clase: Introducción, materiales y sus usos, tipos de collares y piedras, collar básico de una vuelta, aretes y piedras, collar de dos vueltas, y clase de dijes.

2da. Clase: Guayas al aire, aretes con piedras y separadores.



## TÉCNICAS DE DECORACIÓN

### Objetivo:

Al finalizar el Curso-Taller los participantes estarán en capacidad de conocer y aplicar las diferentes técnicas que se utilizan en la decoración.

### Contenido:

- Conocimiento del color.
- Influencia del color en la psicología del hombre.

- Como manejar el color en la decoración y aplicación de pautas sencillas.
- Perspectiva del color en la decoración.
- Cómo manejar una buena decoración en las áreas sociales.
- Elementos adicionales en un espacio, cómo colocarlos.
- Ubicación del mobiliario y manejo del color en los dormitorios.
- La luz natural y artificial en las diferentes áreas de una vivienda.
- Tipos de técnicas y su aplicación con diferentes pinturas.
- Presupuesto en una buena decoración.
- El manejo de las energías ¿Qué es el Feng Shui?

## ARREGLO EN GLOBOS

### Objetivo:

Al finalizar el curso los participantes estarán en condiciones de elaborar diferentes tipos de arreglos en globos, lo que le permitirá decorar diferentes tipos de actividades, realizar los cálculos para su elaboración, así como la planificación para iniciar negocio en base a estos nuevos conocimientos.

### Estrategias Metodológicas:

Presentación de los materiales utilizados en la realización de los arreglos en globos en cada técnica mostrada.

Mostrar y realizar con los / las participantes las técnicas de elaboración de los mismos.

### Contenido/Materiales:

- Introducción al mundo de los Globos
- Arreglos Individuales
- Botellas Forradas
- Globos Aerostáticos
- Besos y Abrazos



## TALLER DE PINCELADAS

### Objetivo

Instruir a los participantes en el manejo del pincel hasta adquirir destrezas para aplicar técnicas de pintura en botellas, telas y madera.

### Contenido:

- Ejercicios de Mano
- Trazos de Manos Libres
- Trazos de Hojas
- Trazos de Pétalos
- Decoración de Botellas
- Decoración de Madera
- Técnicas de Falso Mosaico
- Técnicas de Servilletas en Diferentes Superficies

# CURSO DE BELLEZA (BÁSICO)

## 1. Objetivo General:

Al finalizar el curso, los participantes estarán en capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos sobre: materiales y equipos, bacteriología y esterilización, anatomía de la persona, procesos químicos y físicos de la cosmetología, belleza y peluquería, manicura y pedicura, entre otros aspectos en el área, propio o privado, utilizando apropiadamente criterios de ética profesional, formación humana y atención al cliente.

## 2. Estrategia Metodológica:

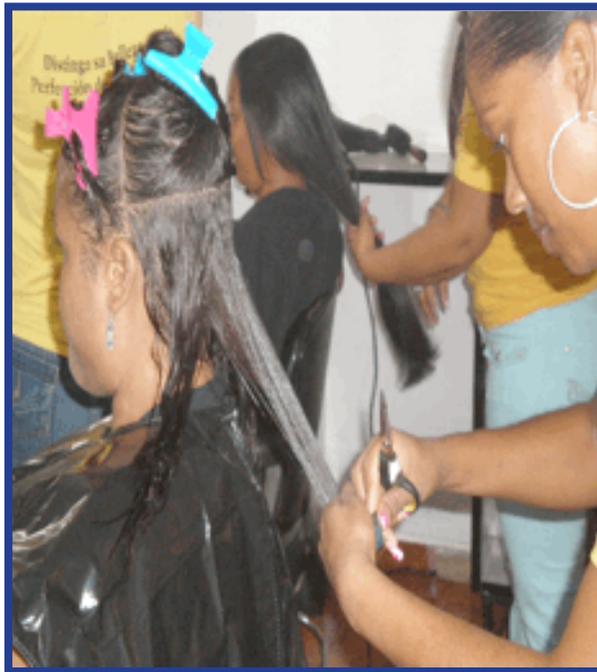
Se emplearán técnicas participativas en las que se mostrarán las diferentes técnicas y luego los participantes las realizarán a modo de práctica hasta realizarlas correctamente.

## 3. Contenido:

- Módulo de Formación
- Formación Humana
- Atención al Cliente
- Anatomía General
- Bacteriología y Esterilización
- Química en Cosmetología

### Módulo de Belleza Básico

- Manicura y Pedicura
- El Cabello y el Cuero Cabelludo
- Lavado y Tratado del Cabello
- Desrizado



## PROGRAMA CREACIÓN DE EMPRESAS

Este Programa fue creado con la finalidad de asesorar a personas de escasos recursos y especialmente a empresarios del Sector Micro Financiero, para crearles una cultura emprendedora capaz de contribuir a la creación o instalación de nuevos negocios y/o fortalecer los ya existentes, a través de sesiones de capacitación y asesoría técnica focalizada, con herramienta metodológica para la estructuración de Planes de Negocios, se conoce como el "Mini Plan".

Esta herramienta es ideal para negocios de baja inversión, capaces de nacer, establecerse, crecer y desarrollarse en fases o etapas hacia empresas de mayor tamaño. Esto incluye las asesorías grupales e individuales.

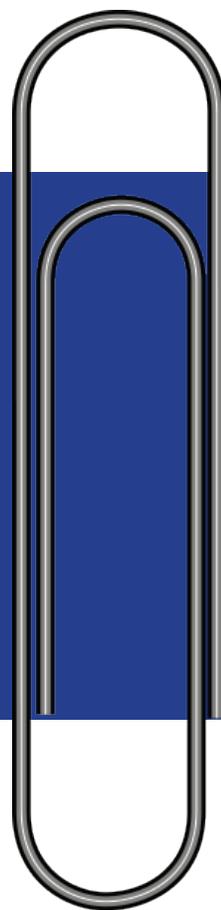
si tienes una idea de negocio o quieres instalar tu propio negocio, o ya sea, que desees fortalecer tu empresa "Acércate a ADOPEM" y participa en este interesante programa, que te permitirá realizar tus sueños como opción de vida.

### Servicios que ofertamos:

- Conferencias, Cursos, Talleres y Charlas de Emprendimiento.
- Asesoría Técnica de Creación de Empresa.
- Evaluación de Ideas de Negocio y Estructuración de Planes de Negocio.
- Asesoría Empresarial.
- Servicios Personalizados de Asesoría Técnica a Emprendedores y Empresarios.



*Anexos*



# DIPLOMADO DE MICROFINANZAS

## Antecedentes

El Centro de Capacitación de ADOPEM imparte cursos, talleres y conferencias vinculados a temas de Microfinanzas, con el objetivo de contribuir con el fortalecimiento de capacidades y la adopción de mejores prácticas de este Sector, y consecuentemente aportar al desarrollo de la Industria de las Microfinanzas del país.

Directores de instituciones, personal gerencial y oficiales de negocios que han participado, han acogido el curso, y expresan su satisfacción por los resultados alcanzados, razones que nos han permitido continuar cada año, con varias sesiones de manera abierta o exclusivo, dependiendo de las necesidades del solicitante.

## Objetivos:

Al finalizar el curso los participantes podrán:

- Conocer y analizar los procedimientos y políticas utilizados por los programas de Crédito más exitosos en el campo de la Microfinanzas.
- Proporcionar estrategias preventivas y proactivas, así como herramientas adecuadas que contribuyan a la creación y mantenimiento efectivo de la cartera e indicar mecanismos de recuperación para una gestión eficiente en la calidad de la cartera de crédito.
- Utilizar en forma efectiva las estrategias de manejo de riesgos de las operaciones crediticias, mediante control efectivo de un sistema de alerta temprana de fraude, morosidad, y productividad.
- Importantizar el enfoque de la Entidad hacia la cobranza, profundizando en las políticas y procedimientos de Cobranzas.
- Poner en práctica los conocimientos sobre el Sistema de calidad de supervisión, promoción y calidad de la información.

## Duración y Modalidades de Horarios:

El curso tiene una duración de 36 horas, con un total de 6 módulos.

## Contenido

### Módulo I

#### Entorno y Mercado de la Industria de la Microfinanzas

- En Micro-empresa y Pequeña Empresa
- Empresario
- Crédito
- El Sistema Financiero de la Rep. Dom.
- Principales Indicadores de las Instituciones Financieras de la RD y Su Participación en la Microfinanzas
- Productos Financieros y Préstamos de Consumo.

### Módulo II

- Pilares del Micro-crédito
- Estadísticas de las Entidades consideradas como Mejores Practicas en Microcrédito.
- Políticas y Procedimientos Utilizados por los Programas Más Exitosos del Mundo en la Implementación de Crédito Individual.
- Estrategias de Manejo de Riesgos, Costos y Alcance detrás de las Políticas y Procedimientos en Microcrédito.



### **Módulo III**

#### **Análisis de Crédito**

- Diagnóstico del Negocio y la Familia
- Análisis e Interpretación de Estados Financieros
- El Comité de Crédito
- Análisis Económico
- Evaluación de Riesgo
- Análisis de Sobreendeudamiento
- Análisis Cualitativos
- Flujo de Efectivo
- Casos Prácticos y de Aplicación



### **Módulo IV**

#### **Administración Efectiva de la Cartera**

- Características de la Cartera
- Causas del Deterioro de las Carteras de Micro-Crédito
- Asignación y Mantenimiento de la Cartera de Crédito
- Mecanismos y Seguimiento Exitoso para el Monitoreo
- Mecanismos y Seguimiento Exitoso para el Monitoreo del Oficial de Negocios
- Elaboración de Listados Ruteros
- Comité de Crédito como Herramienta de Prevención de Mora
- Comité de Mora y Cartera en Vencida
- Etapas de la Mora
- Seguimiento y Cumplimiento de las Metas
- Factores Críticos en la Administración de la Cartera
- Procedimientos para la Administración de la Cartera

### **Módulo V**

#### **Alertas Tempranas de Fraude I**

- Análisis de variables y comportamientos que representan alertas tempranas de fraude de clientes y asesores de crédito
- Ejemplos de prácticas fraudulentas típicas de clientes y asesores, como identificarlas y prevenirlas
- Importancia de la auditoría pre y post crédito
- Indicadores de cartera que permiten una detección temprana de fraude
- Practicas con Casos de Fraude de Clientes

### **Módulo VI**

#### **Técnicas de Cobranzas I (caso de control de mora)**

- Importancia del enfoque de la Entidad hacia la cobranza
- Políticas y Procedimientos de Cobranzas
- Cobranza Pre-Jurídica y Jurídica

# PROPUESTA CURSO DE: GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA

El curso de Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente fue diseñado para capacitar al sector financiero, con extraordinarias herramientas para aumentar y mejorar la comprensión de uno mismo y de los demás, con el objetivo de brindar a las Instituciones todas las estrategias y habilidades críticas para exceder las expectativas de los clientes.

Las Técnicas de Venta conjuntamente con la excelencia en el servicio al cliente constituyen un eje fundamental para lograr las metas en las instituciones y empresas en la actualidad, por tal motivo El Centro de Capacitación ADO-PEM, ha venido impartiendo estos cursos y talleres con excelentes resultados

## Contenido

### Módulo I: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente

- Actitud de Servicio Excelente
- Identificación de las Necesidades
- Lenguaje Corporal y Palabras Amables
- Contacto de Servicio Incondicional
- Resolución de Conflictos
- Exceder las expectativas

### Módulo II: Técnicas de Ventas

- La Mente del Consumidor
- Ciclo del Cliente Sastifecho
- Promociones
- Uso de los Productos Financieros de Acuerdo a su Ciclo de Vida

### Conociéndose a Si Mismo y a Nuestro Clientes

- Creando una Gran Relación con los Clientes
- Indagación
- Presentación
- Manejo de Objeciones
- Cierre
- Postventa
- Clínica de Ventas

El curso tendrá una duración de 16 horas, con un total de 2 módulos, a impartir según el horario que la Institución dispone.

Los facilitadores son un equipo de vasta experiencia en el Sector, que fue certificado por Organismo Nacional e Internacional, para facilitar este curso.



# PROGRAMA DE CURSO-TALLER: LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN FINANCIERA PYME

**DIRIGIDO A:** Oficiales de Negocios de Entidades de Intermediación Financiera y de Entidades de Microfinanzas enfocadas en el sector PyME.

**DURACIÓN:** 5 Horas

**FACILITADOR:** Lic. Mariano Frontera. Coordinador de Negocios PyME del Banco de Ahorro y Crédito Adopem, S. A.. Ejecutivo bancario con 18 años de experiencia en el sector, habiéndose especializado local e internacionalmente en productos tales como: financiamiento a las PyME, Leasing, Factoring y Finanzas Corporativas. Posee una Licenciatura en Administración de Empresas, Post-grado en Administración Financiera y Maestría en Administración de Empresas. Catedrático universitario (UNIBE) a nivel de grado y maestría desde hace 17 años.

**OBJETIVO:** Este curso-taller es de orientación eminentemente práctica con su correspondiente introducción teórica, orientada a edificar a los participantes en los elementos cualitativos y cuantitativos que influyen en una buena evaluación financiera de la Pequeña y Mediana Empresa, induciendo a los participantes en técnicas de cruces de validación de información financiera, que faciliten un mejor entendimiento de la posición financiera real de una PyME.

## I COMPETENCIAS QUE SE ESPERAN DESARROLLAR A TRAVES DEL ENTRENAMIENTO:

1. Capacidad de validar información financiera levantada in situ.
2. Entendimiento del entorno cualitativo que envuelve a la pequeña y mediana empresa y su incidencia en los resultados e indicadores financieros.
3. Capacidad de análisis cuantitativo de indicadores financieros en base a la información cualitativa disponible.

## II OBJETIVOS DEL ENTRENAMIENTO: Al finalizar este curso el/la participante será capaz de:

1. Comprender la importancia de diferenciar la técnica de análisis financiero de PyME, de las técnicas de análisis financiero de otros sectores (Microempresa, Corporativo o Consumo).
2. Organizar un adecuado levantamiento de información cualitativa y cuantitativa que garantice agilidad y calidad en la evaluación de un crédito PyME.
3. Asimilar la importancia de la calidad del levantamiento de información cualitativa en el análisis Financiero de las PyME.
4. Validar la información financiera de una PyME mediante técnicas de cruces.

## III CONTENIDO PROGRAMÁTICO:

### TEMA I.- Características Generales de una PyME

- 1.1. Indicadores: Ley 488-08, normativas bancarias, realidad de las PyME
- 1.2. Características de las PyME
- 1.3. Necesidad de diferenciación de la tecnología de crédito PyME.



## **TEMA II.- Plausibilidad de Verificación Cruzada**

- 2.1. Los cuatro cuadrantes del levantamiento de información en PyME
- 2.2. Interrelación entre información cualitativa e información cuantitativa

## **TEMA III: Las Cuatro Fases de la Verificación Cruzada.**

- 3.1. Fase 1: Elemento Cualitativo VS Elemento Cualitativo
- 3.2. Fase 2: Elemento Cualitativo VS Un Elemento Cuantitativo
- 3.3. Fase 3: Elemento Cualitativo VS Dos Elementos Cuantitativos
- 3.4. Fase 4: Elemento Cuantitativo VS Elemento Cuantitativo.

## **TEMA IV: Casos de Estudio.**

# **CURSO DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE CRÉDITO**

Desarrollar técnicas y herramientas que conllevan a identificar y analizar crédito efectivo a través de la evaluación efectiva y análisis de riesgo de cada operación crediticia, que les permiten llevar a cabo interpretaciones financiera adecuada para la tomar decisiones, acogiéndose a las Normas, Políticas y Procedimiento de la Institución, manteniendo indicadores de calidad y gestión aceptables.

El programa del curso de Evaluación y Análisis de Crédito esta diseñado para desarrollar competencias técnicas conductuales del personal de área de crédito, con el objetivo tener un mejor desempeño con la eficiencia y motivación que exigen las instituciones del sector.

Este curso considera la realidad del sector de la microfinanza, el perfil de los clientes atendidos, las retracciones operativas, y evaluación del riesgo del crédito.

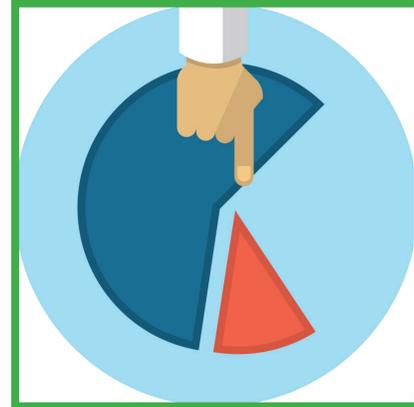
Recuerde, "No Hay Clientes Malos, Hay Crédito Mal Otorgado."

### **OBJETIVO GENERAL:**

Proporcionar estrategias preventivas y proactivas, así como herramientas adecuadas para el análisis efectivo del crédito basado en evaluaciones de riesgo, y la capacidad de pago, que les permitirá obtener mejores resultados de los estándares de trabajo en el desempeño del área de crédito.

## Contenido del curso:

- Importancia de la evaluación del Crédito
- Aspectos importantes a tomar en cuenta antes de la visita al cliente
- Evaluación de riesgo
- Características de la evaluación del crédito que nos permiten identificar riesgos del comité
- Evaluación en el Campus y Principales Técnicas de Evaluación
- Técnicas de Observación
- Análisis de carácter
- Análisis de capacidades de pago
- Análisis de sobreendeudamiento potencial
- Análisis cualitativo
- Análisis cuantitativo
- Uso de Cruces de la Información
- Ejercicios prácticos



**Duración del curso:** 8 horas

## TALLER FINANZAS PERSONALES

La Educación Financiera es una metodología útil para la adquisición de conocimientos, desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones, y las actitudes necesarias que permiten poder planificar, organizar y alcanzar sus metas, a través de una eficaz y eficiente administración de sus recursos financieros.

El objetivo del taller es producir un cambio de actitud en el comportamiento de los participantes, de forma que mejoren la administración de sus recursos, mediante la adopción de mejores prácticas en el manejo del dinero, ingreso, gastos, ahorro, endeudamiento e inversión, que les permitan desarrollar habilidades y confianza para conocer mejor los riesgos y oportunidades financieras, traduciéndose así, en una mejor calidad de vida.

### Contenido:

- Concepto de la Educación Financiera
- Eficacia y Efectividad en el uso del Dinero
- Evaluación de Nuestros Gastos
- Gastos Familiar
- Las Finanzas Personales
- Identificando Nuestro Estilo De Consumir
- La Compra No-Planificada y Planificada Económicamente



# TALLER DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES

Este taller fue diseñado por Citigroup Internacional y el Banco Mundial de la Mujer con el objetivo de desarrollar equipos de trabajo de alto desempeño. Empresas e Instituciones han logrado excelentes resultados a través del mismo.

**El programa se realiza a través de técnicas activas como simulaciones, estudios de casos, trabajo en grupos y se desarrolla a través de cuatro ejes temáticos:**

- Logrando el Compromiso para la Acción
- Orientando para lograr el desempeño
- Evaluando para lograr resultados
- Motivando para lograr un máximo desempeño y logrando el compromiso para la acción

**Los mismos se desarrollan de la siguiente manera:**

## **Panorama General del Taller**

- Antecedentes, Objetivos, Principios de Gerencia
- Ejercicio 1
- Ciclo de la Administración del Desempeño
- Gerenciándose así Mismo (El Circulo Interior, Valores y Administrándose desde Adentro
- Responsabilidad- Marcando la Diferencia
- Influencia - Ganándose a los Deñas
- Ejercicio de la Bandeja de Entrada

## **Logrando el Compromiso para la Acción**

- Los Beneficios de Establecer Metas
- Características de las Metas Eficientes
- Metas Cuantitativas y Cualitativas
- Establecer Estándares de Desempeño
- Metas de Desarrollo Personal
- Como Desarrollar Metas SMART
- Practicas de la Bandeja de Entrada

## **Orientando para Mejorar el Desempeño**

- Concepto de la Orientación
- Cualidades de una Orientación Efectiva
- Destrezas de Orientación
- Orientación para Actores con Desempeño Marginales
- Prácticas de las Destrezas en la Bandeja de Entrada

## **Evaluando para Obtener Resultados**

- Teoría Sobre Evaluación
- Formas de Desempeño
- El Proceso de Evaluación
- Practica de Habilidades, la Bandeja de Entrada



## Motivando para Lograr un Máximo de Desempeño

- Concepto de Motivación
- Que es lo que Realmente Desean los Empleados
- Las Reglas de la Motivación
- Maneras del Motivar al Personal
- Consejos Respecto al Reconocimiento No. Monetario
- Los Elementos del Empoderamiento

**Los facilitadores del taller son:** Lic. Dinorah Polanco, y el Lic. Elbia Vargas, equipo que fue certificado por el Citi-group y el Banco Mundial de la Mujer, para facilitar el taller.

El taller tiene una duración de 24 horas.

## CURSO-TALLER COSTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA

El Centro de Capacitación de ADOPEM imparte diplomados, cursos, talleres y conferencias adaptadas a las necesidades de nuestros clientes, con el objetivo de contribuir con el fortalecimiento de capacidades y la adopción de mejores prácticas que garanticen un mayor desarrollo y logros de las metas establecidas por la empresa.

D'Luis Emparrillada, través de la Licda. Juana Jiménez, del departamento de Recursos Humanos, ha solicitado al Centro de Capacitación una propuesta para impartir el Curso-Taller de manera cerrada para su personal. Para su diseño se ha tomado en cuenta las necesidades de la empresa, identificadas a través de conversaciones telefónicas.

### CONTENIDO DEL CURSO TALLER:

- Concepto de Costos
- Tipos de Costos
- Costos de Producción
- Elementos que conforman el costo de producción
- Gastos Generales de Fabricación
- Análisis de Costos
- Costos Fijos y Variables
- Costo Según Asignación
- Costos Según su Comportamiento:
- Contribución Marginal
- Punto de Equilibrio
- Precio de Venta
- Estructura de Costo



### Estrategia Metodológica

Exposición, desarrollo casos prácticos, lluvia de ideas, permitiendo así interactuar de forma dinámica.

# TALLER: TÉCNICAS DE COBRANZAS (Caso de Control de Mora)

La gestión del cobro son aspectos determinantes en las instituciones de Micro Finanzas, para asegurar el logro de los objetivos y metas, en el corto y largo plazo, por lo que cada día se hace necesario la adopción de mejores prácticas, para lograr que las instituciones de este Sector logren indicadores de sanidad de la cartera y cuenten con técnicas y herramientas que aseguren su fortalecimiento y desarrollo.

El taller considera la realidad del Sector de la Microfinanza, el perfil de los clientes atendidos, las retracciones operativas, así como las oportunidades de ofrecer la innovación en la gestión eficiente de cobro.

## OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar herramientas y estrategias preventivas y proactivas, basado en negociación y proceso de la gestión eficaz y eficiente de la cobranza, que les permitirá obtener mejores resultados de los estándares de trabajo en el desempeño del área de crédito.

## CONTENIDO:

- Seguimiento de la cartera en mora
- Etapa claves en la cobranza
- Lo permitido y prohibido en la cobranza
- El lenguaje de la cobranza
- Tipología de los clientes
- Manejo de personalidades difíciles
- Técnicas para una negociación efectiva
- Manejo de argumentación
- Gestión efectiva de cobranza
- Proceso de la gestión de cobranza
- Claves para escuchar mejor
- Enfoque de ventas
- Educación de crédito
- Proceso de recuperación
- Ejercicios practices



## Estrategia Metodológica

Exposición, desarrollo casos prácticos, lluvia de ideas, permitiendo así interactuar de forma dinámica.

**Duración del curso:** 8 horas

# TALLER ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE LA CARTERA

## Factor de Éxito para Mantener una Cartera de Crédito

La calidad de la cartera en las instituciones de Micro Finanzas se convierte en factor determinante dentro de la obtención del excedente institucional, por tal, motivo, es importante saber cómo se mantiene con éxito las carteras en la industria del microcrédito, minimizando el desgastante proceso de recuperación.

Este curso considera la realidad del Sector de la Microfinanza, el perfil de los clientes atendidos, las retracciones operativas y de costo, así como las oportunidades de ofrecer la innovación en la gestión eficiente de la cartera.

### OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar estrategias preventivas y proactivas, así como herramientas adecuadas que contribuyan al mantenimiento efectivo de la cartera e indicar mecanismos de recuperación para una gestión eficiente en la calidad de la cartera de crédito.

### CONTENIDO:

- Característica de la Cartera de Crédito
- Causas del Deterioro de las Carteras de Micro-Crédito
- Asignación de la Cartera
- Mantenimiento de la Cartera de Crédito
- Mecanismos y Seguimiento Exitoso para el Monitoreo del Oficial de Negocios
- Elaboración de Listados Ruterros
- Comité de Crédito como Herramienta de Prevención de Mora
- Comité de Mora y Cartera en Vencida
- Etapas de la Mora
- Seguimiento y Cumplimiento de las Metas
- Factores Críticos en la Administración de la Cartera
- Procedimientos para la Administración de la Cartera



### Estrategia Metodológica

Exposición, desarrollo casos prácticos, lluvia de ideas, testimonios de personas conocedoras del tema, permitiendo así interactuar de forma dinámica.

# TALLER EMPREDIMIENTO Y FINANZAS PERSONALES

La crisis económica y falta de oportunidades de empleo que hacen que las personas decidan buscar una alternativa al desempleo, tomando la decisión de trabajar por cuenta propia, ya que la baja tasa de ocupación dificultan que pueda incorporarse en el mercado de trabajo.

Hay que reconocer que la misma situación ha favorecido en que las personas cambien la mentalidad de emplearse y esto sí que puede influir positivamente en un cambio de visión.

El objetivo del taller es producir un cambio de actitud en el comportamiento de los participantes, de forma que puedan desarrollar sus ideas de negocios o fortalecerlos a través de técnicas y herramientas, mediante la adopción de mejores prácticas en el desarrollo de Micro-Empresa y la administración de sus recursos.

## Contenido del Taller:

- Concepto de Emprendimiento
- Razones por lo que se debe de Empezar
- Emprendedor vs. Empresario
- Impacto y Actitud
- Ideas para Empezar
- Pasos para Mejorar mis Finanzas Personales
- Beneficios de Conocer su Situación Financiera y como Mantenerla Estable
- Gastos Básicos y no Básicos
- Uso del Dinero de Manera Inteligente
- Planificación Financiera
- Elaborando mi Planificación
- Como desarrollar un Plan
- Beneficios de una Buena Administración Financiera



## Estrategia Metodológica

Exposición, desarrollo casos prácticos, lluvia de ideas, trabajo en equipo, permitiendo así interactuar de forma dinámica.

**Duración del curso:** 4 horas

**Facilitadores:** El Centro de Capacitación ADOPEM cuenta con un equipo de facilitadores calificados.

# PROGRAMA CREACIÓN DE EMPRESAS CURSO-TALLER DE EMPRENDIMIENTO Y ELABORACIÓN DE PLANES DE NEGOCIO

El Centro de Capacitación ADOPEM a través del Programa Creación de Empresas, ha estructurado el curso sobre Elaboración de Planes de Negocio.

El Plan de Negocio, es un conjunto de información, datos, cifras y cálculos que se hacen constar por escrito, referidos a una idea de negocio en particular, que determinan la pertinencia, viabilidad, sostenibilidad y rentabilidad de una inversión, en un período dado del tiempo, fructos de evaluar un segmento del mercado, en el cual habrá de gestarse un proyecto o idea de negocio dada, mediante la combinación de una serie de recursos productivos.

## Objetivo:

- Presentar la herramienta Mini-Plan utilizada en el procesamiento de información para la creación de nuevos negocios y fortalecimiento empresarial, (a) de carácter técnico-operativo, destinado al desarrollo de las partes fundamentales de un Plan de Negocio; (b) proceso y determinación del plan económico y financiero.
- Proporcionar a los participantes los conocimientos técnicos y operativos básicos para preparación de un Plan de Negocio viable mercadológica y financieramente.
- Acompañar al participante en el proceso de gestión y desarrollo del Plan de Negocio, a través de herramientas diseñadas con tales fines.
- Preparar un Plan de Negocio viable y ejecutable de manera inmediata, a partir de las condiciones creadas por el participante.

## Resultados Esperados

Al final del proceso enseñanza-aprendizaje, el participante será capaz de conocer de manera teórica y práctica como se estructura un Plan de Negocio a partir de una idea de negocio, determinar su viabilidad mercadológica y financiera y teniendo la posibilidad de poner en ejecución el proyecto resultante, existiendo la posibilidad de obtener el financiamiento correspondiente, dependiendo de ciertas condiciones del ejecutor, sus garantías, status crediticio y rentabilidad del proyecto.

## Contenido del Curso

### Parte I: Preparación del Plan de Negocios.

- La Idea de Negocio (como generar ideas de negocios e identificarla).
- El Plan de Negocio (para que sirve).
- Pasos importantes para su diseño.



## Parte II: Preparación del Plan de Mercadeo.

- Definición de Objetivos.
- Justificación y antecedentes.
- Análisis del sector, el mercado y la competencia.
- Concepto del producto y/o servicio.
- Estrategias de precio y distribución.

## Parte III: Preparación del Plan Financiero.

- Costos Fijos.
- Estructura Organizacional.
- Ficha Técnica del Producto o Servicio
- Descripción del Proceso
- Plan de Producción
- Costos Variables.
- Inversión.
- Productos a Comercializar
- Punto de Equilibrio.
- Flujo de Caja.
- Determinación de la Viabilidad del Proyecto.
- Plan Operativo



## Parte IV: Preparación Resumen Ejecutivo

- Concepto del Negocio.
- Ventajas competitivas.
- Propuesta de Valor.
- Resumen de las Inversiones requeridas.
- Proyecciones de Ventas y Rentabilidad

## Parte V: Asesorías

- Grupales e individuales para la elaboración del plan de negocios.

## Estructura del Curso-Taller

Este Curso-Taller consta de cinco (5) módulos, con una duración de 16 horas, (cabe destacar que las asesorías serían impartidas en dos sesiones de clases de 2 horas cada una, las cuales están incluida en el total de horas a capacitar).

Al finalizar el taller los participantes lograrán:

- Proporcionar un sentido de dirección.
- Enfocar su esfuerzo en establecer prioridades.
- Guiar sus planes y decisiones.
- Planificar y organizarse de acuerdo a sus posibilidades.
- Ser capaz de tomar las decisiones más acertadas en los momentos más oportunos.
- Autodisciplina en el control de gastos.
- Planificación en el manejo de las finanzas.
- Evaluar su capacidad de pago.
- Disciplina para cumplir un plan de administración del dinero.

**Duración del taller: 4 horas**

# TALLER ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

- La escasez de recursos y opciones al alcance de las personas de bajo ingreso, con frecuencia los lleva a un estado de desesperanza e inercia. Manejar con cuidado el poco dinero que tienen, es un factor decisivo para satisfacer sus necesidades diarias, tanto del hogar como del negocio, enfrentar emergencias inesperadas o aprovechar las oportunidades que se les presentan, Por lo general las personas de bajos recursos carecen precisamente del conocimiento y de la experiencia que necesitan para poder manejar el negocio y su dinero con cuidado.
- El propósito de este taller, es enseñar los conceptos sobre el dinero y como manejar cuidadosamente los recursos, ofreciendo la oportunidad de aprender habilidades básicas relativas a la administración del negocio, ingresos, gastos, presupuesto, ahorro, y manejo de las deudas, con el objetivo de estar mejor informado a la hora de tomar decisiones financieras, lo que le permitirá poder planificar y alcanzar sus metas, a través de una eficaz y eficiente administración de sus recursos.

## Módulos a impartir:

- Ahorro y Consumo
- Separación de Cuenta
- Manejo de las Deudas
- Administración del Negocio
- Valorando Nuestros Recursos

## Temas:

- Concepto ahorro y consumo e importancia
- Gastos Básicos y no Básicos
- Separación de cuenta
- Importancia de la separación de los gastos del hogar y del Negocio
- Estrategias para administrar las deudas.
- Estrategias para reducir las deudas.
- Evaluar la capacidad de pago.
- Calcular la relación entre deuda e ingresos.
- Preparar un plan de pagos.
- Precaución en la toma de decisiones al pedir dinero prestado.
- Diferencia entre Gastos e inversión
- Disciplina para cumplir un plan de administración
- Planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos.
- Aprendiendo a valorar nuestros recursos



**Cantidad de Horas:** 16

# TALLER DE EDUCACION FINANCIERA

El objetivo del taller de Educación Financiera es facilitarles a los/las participantes el desarrollo y habilidades que le permitan mejorar la productividad de sus negocios, a través de una gestión efectiva de los recursos que disponen.

**Los Talleres de Educación Financiera están compuestos por los siguientes temas:**

- Ahorro y Consumo del Hogar y del Negocio,
- Manejo de la Deuda
- Separación de Cuentas
- Contabilidad



A través de estas capacitaciones se les ofrece la oportunidad de aprender habilidades básicas relacionadas con la ganancia, gasto, presupuesto, ahorro y préstamos, con el propósito de que puedan administrar mejor sus iniciativas de negocio, así como también lograr una mejor administración de la finanza del hogar.

Se ha demostrado que han habido mejoras, ya que existe una mayor conciencia acerca de los gastos necesarios y no necesarios, lo que ayuda a la familia a disciplinar a sus hijos en este sentido y organizar mejor sus ingresos y gastos. Lo mismo se pueden comprobar a través de los testimonios de los/as beneficiarios/as, que es el cambio de visión que se induce con la capacitación de Educación Financiera.

## CURSO DE ASESOR DE CRÉDITO

El programa para Asesores de Crédito está diseñado para desarrollar competencias técnicas conductuales del personal de área de crédito para tener un mejor desempeño con la eficiencia y motivación que exigen las instituciones del sector.

Directores de instituciones, personal gerencial y oficial de negocio que han participado, han acogido el curso, y expresan su satisfacción por los resultados alcanzados, razones que nos han permitido continuar cada año. La capacitación es una herramienta que vincula al personal a mantenerse dentro de la institución y luchar por mejores posiciones, manteniendo resultados siempre positivos.

### **Objetivo General:**

Desarrollar técnicas y herramientas que conllevan a identificar y analizar crédito efectivo a través del análisis de riesgo de cada operación crediticia, que les permiten llevar a cabo interpretaciones financieras adecuadas para la toma de decisiones, acogiéndose a las Normas, Políticas y Procedimiento de la Institución, manteniendo indicadores de calidad y gestión aceptables.

## Al finalizar el curso los participantes podrán:

- Identificar y analizar un crédito efectivamente a través del análisis de riesgo de cada operación de forma efectiva y muy rápida previo al análisis financiero/flujo de caja.
- Como calcular el endeudamiento potencial de un cliente.
- Predecir la conducta de pagos del cliente, utilizando como base el análisis de comportamiento de pagos.
- Estructurar exitosamente un crédito en términos de monto, plazo y garantías a fin de asegurar su recuperación.
- Identificar los riesgos de cada operación y como evitarlos en futuras
- Mejorar la originación de los créditos para lograr una cartera más sana.
- Control efectivo de la mora a través de una buena originación
- Tomar decisiones adecuadas para responder rápidamente a las solicitudes de crédito
- Minimizar el riesgo crediticio, mediante el análisis de la información obtenida en la fase preliminar
- Mejorar la originación y por ende la cartera de crédito a través del cumplimiento de políticas y procedimientos
- Dispondrán de mayor información sobre las características que poseen la oferta y demanda crediticia de la microempresa.
- Información sobre la metodología que le ha permitido a ciertas instituciones obtener resultados que les ha merecido el calificativo de buenas prácticas en Microfinanzas.
- Identificar y analizar los procedimientos y políticas utilizados por los programas de Crédito más exitosos.
- Poner en práctica los conocimientos sobre el Sistema de calidad de supervisión, promoción y calidad de la información.

## Temas a tratar:

### Módulo 1

- Valores éticos del asesor de Crédito
- Perfil de los clientes de las Instituciones Microfinanciera

### Módulo 2

- Metodología de Crédito, Tecnología Crediticia y Criterios para la Evaluación

### Módulo 3

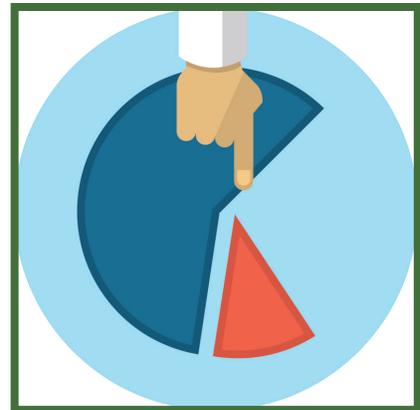
- Funciones, decisiones y Análisis del comité de crédito.
- Propuesta de Crédito y Análisis de los Indicadores Financieros

### Módulo 4

- Técnicas de Ventas
- Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente.

### Módulo 5

- Visita de campo/ evaluación análisis/ comité de crédito.
- Procesamiento y Levantamiento de la Información



El curso tendrá una duración de 25 horas, con un total de 5 módulos. El mismo puede ser impartido según la empresa considere.

**Estrategia Metodológica:** Exposición, desarrollo casos prácticos, lluvia de ideas, prácticas en las visita a campo..

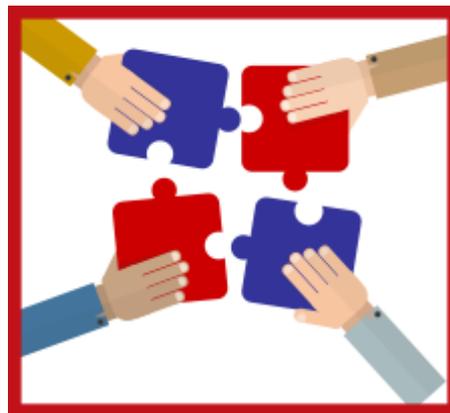
# RETOS Y MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS

El Centro de Capacitación ADOPEM, ha creado un programa de capacitación para el área de Recursos Humanos de las Instituciones financieras, con el objetivo de brindar herramientas prácticas para entender y gestionar de manera efectiva los retos a los que se enfrentan, logrando identificar las claves para la planificación estratégica de RRHH y el alineamiento de esos recursos con la visión, misión y valores de las organizaciones a las que pertenecen.

Este taller es dirigido a personas que laboren en recursos humanos obtengan una relación directa con el manejo y gestión del talento, el compromiso y el servicio en las instituciones financieras.

Contenido:

- Alineación de la visión empresarial a la gestión humana.
- Desarrollo de competencias a tres niveles.
- Enfoque en el SER/RELACION más que en el SABER/SABER HACER
- Assessment: ver y probar para creer
- Compensación y beneficios variables
- Capacitaciones con orientación al cambio conductual
- Entrenamientos orientados a resultados económicos
- Liderazgo: obteniendo lo mejor de la gente
- Happy Management
- Salario Emocional



## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN RIESGO OPERACIONAL

Objetivo General:

El objetivo del programa es que los participantes conozcan los principales criterios y lineamientos generales de Riesgo Operacional, para que puedan conocer los eventos e impacto operacional / económico que pueden producirse y sus posibles consecuencias.

Objetivos Específicos:

- Promover en la institución una cultura en materia de Riesgo Operacional como medida preventiva en la empresa.
- Adiestrar a los mandos medios-altos (gerentes, supervisores, directores, etc.) sobre la importancia de los riesgos operacionales, a fin de orientarlo acerca de los riesgos de las actividades y operaciones que realizan en su día a día.

Dirigido a:

Este programa estará dirigido al personal de Motor Crédito.

## Ámbito de aplicación:

El Programa podrá ser aplicado principalmente y no de manera exclusiva, de acuerdo a las Normativas:

- En el plan de inducción que se ejecute en la entidad.
- En las reuniones periódicas de la Alta Gerencia (si aplica).
- Reuniones Puntuales que organice el Responsable de Riesgo Operacional con el personal del Banco para informar sobre nuevos requerimientos y actualizaciones en materia de riesgo operacional / mejores prácticas del mercado (nacional o internacional).

## Contenido:

Los componentes del programa son los siguientes temas:

1. Antecedentes y definiciones.
  - 1.1. Definición de riesgo operacional, evento, pérdida, factor de riesgo.
  - 1.2. ¿Por qué la gestión de riesgo operacional?
  - 1.3. ¿Cuáles son nuestros riesgos?
  - 1.4. Principios básicos para la gestión de Riesgo Operacional.
  - 1.5. Mejores prácticas.
2. Aspectos Normativos (Reglamento e Instructivo de Riesgo Operacional)
  - 2.1. Conceptos establecidos en el reglamento e instructivo para la conformación de una base de datos de eventos.
  - 2.2. Papel del Gestor de Riesgo Operacional y sus responsabilidades.
  - 2.3. Clasificación de los eventos según el Comité de Basilea II.

### Caso Práctico

3. Reportes de eventos de pérdidas
  - 3.1. La Base de datos de los eventos por riesgo operacional.
  - 3.2. Reporte de eventos de Pérdida por Riesgo Operacional.
  - 3.3. Cuentas contables para registros de eventos de pérdida por riesgo operacional.
  - 3.4. ¿Cómo y cuándo deben reportarse los eventos?
  - 3.5. Importancia de reportar los eventos.

### Caso Práctico

4. Herramientas de Evaluación e identificación del Riesgo Operacional
  - 4.1. Autoevaluaciones de riesgos y controles.
  - 4.2. Mapa de riesgos.
  - 4.3. Indicadores de riesgos.
  - 4.4. Importancia del Plan de Continuidad de Negocios.

### Caso Práctico

## Metodología:

Exposición, desarrollo casos prácticos y lluvia de ideas.

## Tiempo de Ejecución:

Taller teórico-práctico de 4 horas.



# TALLER “GESTION EFECTIVA DE SUCURSALES”

La articulación de la Sucursal o agencia con el personal, demanda una labor de gestión efectiva de las sucursales. Esta implica procesos administrativos de decisión, planeamiento, influencia, ejecución y control que se aplican sobre las personas que trabajan en la agencia y a la serie de operaciones y actividades que realizan en las distintas áreas funcionales de su estructura: Comercial, Operaciones, Personal/Talentos Humanos, Finanzas y control.

En síntesis, la gestión efectiva de las sucursales, se constituye en un área de conocimiento, un modo de pensar y un hacer particular tendiente a favorecer el logro de los objetivos planteados inicialmente por la Institución en el marco de un contexto social más amplio.

La gestión de las sucursales se aborda de manera integral, intentando que las tareas propias de este ámbito contribuyan a que los colaboradores vayan desarrollando competencias para desempeñarse efectivamente tanto en los lugares de trabajo. En esta medida adquieren relevancia para los colaboradores al momento de actuar en situaciones operativas específicas.

## Contenido:

- **INTERMEDIACION FINANCIERA**
- Intermediación Financiera.
- Soluciones Financieras.
- Interrelación de productos y las carteras de las agencias.
- Taller en grupos: Como ser eficiente en la gestión de cartera y la gestión otros productos financieros.
  
- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA**
- La organización de las sucursales.
- Funcionamiento de la sucursales
- Toma de decisiones.
- Taller en grupos: Proceso para tomar decisiones.
  
- **AREAS PRINCIPALES EN LA GESTION DE CARTERA**
- Aplicación de la tecnología financiera y sus normas operativas.
- Administración del Talento Humano.
- Administración de los recursos financieros.
- Administración de los recursos materiales.
- Gestión de la actividad comercial o de negocios.
- Liderazgo.
- Taller en grupos: Estrategias para aumentar la productividad, mejora de la calidad de la cartera, retención de clientes, evitar el sobreendeudamiento, entrenamiento de oficiales de créditos.
  
- **GESTION EN PLANIFICACION, SUPERVISION Y CONTROL DE LA CARTERA.**
- Planificación de metas.
- Diseño de planes operativos.
- Seguimiento, control y supervisión de los recursos.
- Seguimiento, control y supervisión de oficiales de crédito.
- Taller en grupos: Análisis de resultados e informes gerenciales.



Duración: 8 Horas