

**Modelo estratégico de educación para las Cooperativas financieras de  
Colombia, en la prestación de servicios financieros de economía solidaria.**

Natalia Andrea Rodriguez Marin

Id. 271815

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2019

**Modelo estratégico de educación para las Cooperativas financieras de Colombia, en la prestación de servicios financieros de economía solidaria.**

Natalia Andrea Rodriguez Marin

Id. 271815

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

**INGENIERA INDUSTRIAL**

Director del Proyecto

Jose David Gutierrez Serrano

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2019

## Tabla de Contenidos

iii

Introducción .....	3
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa .....	7
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa.....	10
Capítulo 3 Delimitación del Problema.....	12
Capítulo 4 Antecedentes .....	13
Capítulo 5 Justificación.....	15
Capítulo 6 Objetivos .....	17
Capítulo 7 Marco Teórico.....	18
Capítulo 8 Metodología .....	22
Capítulo 9 Resultados y Discusión .....	24
Capítulo 10 Conclusiones y Recomendaciones .....	38
Lista de Referencias .....	40

**Lista de tablas**  
**Tabla de Contenidos**

Tabla 1: Diplomado en Operaciones de Caja (Financiera Comultrasan, 2019).....	34
Tabla 2: Diplomado en Finanzas personales (Financiera Comultrasan, 2019).....	35
Tabla 3: Diplomado en Habilidades blandas (Financiera Comultrasan, 2019) .....	35
Tabla 4: Diplomado en Cooperativismo (Financiera Comultrasan, 2019) .....	36
Tabla 5: Diplomado en Riesgos (Financiera Comultrasan, 2019) .....	36
Tabla 6: Diplomado en Gestión de Microfinanzas .....	37

## Lista de figuras

v

Figura 1. Organigrama Asamblea General .....	8
Figura 2. Organigrama Presidencia Ejecutiva.....	9

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** Modelo estratégico de educación para las Cooperativas financieras de Colombia, en la prestación de servicios financieros de economía solidaria.

**AUTOR(ES):** Natalia Andrea Rodriguez Marin

**PROGRAMA:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR(A):** Jose David Gutierrez Serrano

**RESUMEN**

Financiera Comultrasan es una cooperativa especializada en el ahorro y crédito. Para fortalecer la política de promocionar el desarrollo del talento humano, Financiera Comultrasan en el año 2011 creó un espacio institucional que promueve el aprendizaje permanente, significativo e integral, principalmente, a través del fortalecimiento de competencias y el cierre de brechas existentes en el talento humano por medio de la Universidad Corporativa. Financiera Comultrasan además de ofrecer a las personas naturales y empresas un amplio portafolio de productos y servicios en ahorro, inversión y financiación, la Cooperativa cumple un papel importancia en la educación financiera de la región, apuntando siempre al fortalecimiento de la educación e innovación. Es por esto que pretende promover una estrategia de educación, la cual pretende crear el perfil de un asesor en servicios financieros de economía solidaria que abarque y pueda desempeñar sus funciones en los diferentes campos y áreas de formación de los servicios financieros. Logrando disminuir tiempos y costos de inducción y capacitación. Las tareas de los asesores financieros deben ser la captación, orientación y atención de los clientes, así como la venta de los servicios y productos financieros de su institución. Las áreas principales de trabajo son: Comercial y servicio al cliente (caja, plataforma y campo), que incluye búsqueda de clientes y oportunidades de negocio, análisis del perfil de los clientes y de sus solicitudes, apertura de cuentas, pagos, colocación de productos y servicios, cobranza de créditos, así como ofrecer otros servicios adicionales de su portafolio de productos; gestión integral de riesgos (crediticio, operativo, de mercado, contraparte, de lavado de activos, de liquidez, jurídico) y conocimiento de los procesos administrativos organizacionales relacionados con su actividad. Entre los conocimientos complementarios a su formación se pueden mencionar como ejemplo: contabilidad, organización y procesamiento de información, auditoría, mercadeo y comunicación orientada al cliente.

**PALABRAS  
CLAVE:**

Cooperativas financieras, Formación interna, Estrategias, Educación, Capacitación.

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Strategic education model for Financial Cooperatives of Colombia, in the provision of financial services of solidarity economy.

**AUTHOR(S):** Natalia Andrea Rodriguez Marin

**FACULTY:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** Jose David Gutierrez Serrano

**ABSTRACT**

Financiera Comultrasan is a cooperative specialized in savings and credit. To strengthen the policy of promoting the development of human talent, Financiera Comultrasan in 2011 created an institutional space that promotes lifelong, meaningful and integral learning, mainly through the strengthening of skills and closing existing gaps in human talent. through the Corporate University. Financial Comultrasan, in addition to offering individuals and businesses a broad portfolio of products and services in savings, investment and financing, the Cooperative plays an important role in the financial education of the region, always aiming at strengthening education and innovation. That is why it aims to promote an education strategy, which aims to create the profile of a financial services advisor of solidarity economy that covers and can perform its functions in the different fields and areas of training of financial services. Achieving decrease induction and training times and costs. The tasks of the financial advisors should be the acquisition, orientation and attention of the clients, as well as the sale of the financial services and products of their institution. The main areas of work are: Commercial and customer service (cash, platform and field), which includes searching for clients and business opportunities, analyzing the profile of customers and their requests, opening accounts, payments, product placement and services, credit collection, as well as offering other additional services from its product portfolio; comprehensive risk management (credit, operational, market, counterpart, money laundering, liquidity, legal) and knowledge of organizational administrative processes related to its activity. Among the complementary knowledge to their training can be mentioned as an example: accounting, organization and processing of information, audit, marketing and customer-oriented communication.

**KEYWORDS:**

Financial cooperatives, Internal training, Strategies, Education, Training.

## **Introducción**

Financiera Comultrasan es una cooperativa –de origen santandereano- especializada en el ahorro y crédito. Es una empresa de derecho privado y sin ánimo de lucro. En el año 2003, Financiera Comultrasan es catalogada por un estudio de Ascoop -Asociación de Cooperativas de Colombia- como la primera cooperativa del país en número de asociados y la primera en activos y patrimonio entre las cooperativas de ahorro y crédito; gracias al compromiso que tiene con la gente, a su respaldo económico, al buen nombre que tiene en el mercado, al grado de importancia dado al asociado gracias a sus líderes quienes le apuestan al bienestar de sus funcionarios y al de la región en donde se encuentra.

Para fortalecer la política de promocionar el desarrollo del talento humano, Financiera Comultrasan en el año 2007, creó el Centro de Desarrollo y Capacitación CDC, como espacio dedicado excepcionalmente a la capacitación de los funcionarios y aspirantes a funcionarios en las diversas áreas del conocimiento, de acuerdo con las necesidades de la Cooperativa y las cambiantes condiciones del mercado. El modelo de formación interno que actualmente maneja se desarrolla a través de la Universidad Corporativa de Financiera Comultrasan que se implementa desde el año 2011, donde consiste en la creación de un espacio institucional que promueve el aprendizaje permanente, significativo e integral, para consolidar una contribución exitosa al logro de los retos y objetivos estratégicos del negocio; principalmente, a través del fortalecimiento de competencias y el cierre de brechas existentes en el talento humano. Adicional se utilizan herramientas de capacitación virtuales como e-learning que son efectuadas para el desarrollo y la implementación de plataforma virtual para la enseñanza y el aprendizaje a través de la Universidad Corporativa, que permite trascender a los usuarios los límites de tiempo y distancia a través de un ambiente virtual.



El proceso de formación interna de Financiera Comultrasan, consiste en el desarrollo del talento humano desde una estrategia de aprendizaje por medio de herramientas pedagógicas, el uso de tecnologías de la información y comunicación, e iniciativas innovadoras, que responden a diferentes ejes de acción, los cuales movilizan el conocimiento continuo, integral y permanente como un mecanismo más para el cumplimiento de los objetivos del negocio. Los planes de aprendizaje formativo se plantean desde el desarrollo en tres dimensiones básicas: Saber, Ser, Hacer. (Financiera Comultrasan, 2019)

El objetivo del presente proyecto investigativo es formular un modelo estratégico de educación para las Cooperativas financieras, de ahorro y crédito de Colombia, por medio de los modelos de formación internos de Financiera Comultrasan, que permita prestar los servicios financieros de economía solidaria.

Por medio de la estrategia de educación se pretende crear el perfil de un asesor en servicios financieros de economía solidaria que abarque y pueda desempeñar sus funciones en los diferentes campos y áreas de formación de los servicios financieros. Logrando disminuir tiempos y costos de inducción y capacitación. El perfil de un asesor financiero abarcará todas las características y habilidades requeridas para desempeñar sus funciones en servicios financieros de economía solidaria. Para esto se tendrá en cuenta los conocimientos, características y habilidades de los perfiles de asesor integral, asesor comercial externo, profesional de micro finanzas, cajeros, agentes de contact center y gerentes de agencia de las cooperativas financieras, con apoyo de la Financiera Comultrasan, el cual en este momento se encuentra trabajando en el problema planteado y la necesidad de resolverlo.

El plan estratégico adecuado para desarrollar el perfil de asesor en servicios financieros de economía solidaria se desarrollará por medio de seis diplomados que integran los conocimientos y habilidades para el desempeño de sus actividades. Los diplomados además cuentan con unos módulos que asocian las destrezas cognitivas adecuadas para que al final la persona cuente con el título de asesor en servicios financieros de economía solidaria. El programa está diseñado para desarrollar de manera presencial y en acompañamiento de un profesional y a su vez cuenta con una parte que se desarrolla de manera virtual en plataformas e-learning. Los diplomados son programas de educación no formal o cursos educativos con el fin de afianzar los conocimientos en áreas establecidas, son estructurados en módulos sobre temas determinados y son curricularmente dinámicos, flexibles y cuentan con el tiempo suficiente para que los participantes adquieran los conocimientos impartidos. (Orientación académica, 2015)

Estos programas también se destinan a no profesionales y buscan aportar algún tipo de conocimiento práctico a quienes se han formado empíricamente o están interesados en desarrollar un oficio determinado. Es por esto que se establecen los diplomados con el fin de profundizar y afianzar los conocimientos del asesor en servicios financieros de economía solidaria.

La estrategia de educación para capacitar el asesor en servicios financieros posee una estructura curricular que ofrece la formación integral con adecuada fundamentación teórica y práctica, garantizando el desarrollo profesional de manera eficiente y eficaz.

Por lo anterior el contenido que se establece para implementar el modelo estratégico de educación es transversal que permite el enriquecimiento del proceso

formativo de tal manera que conecta y articula los saberes de las distintas áreas y sectores de aprendizaje y dota de sentido a los aprendizajes disciplinares, estableciéndose conexiones entre lo instructivo y lo formativo, pasa así prestar un servicio íntegro a las cooperativas de ahorro y crédito de Colombia.

Es importante que las cooperativas de ahorro y crédito de Colombia cuenten con personas altamente calificadas y capacitadas para el desempeño de sus funciones en aras del mejoramiento continuo comprendiendo todos los actores que influyen en las entidades basadas en los principios cooperativos. Es por esto que el desarrollo de este proyecto está basado en el fortalecimiento y el desarrollo de una estrategia de aprendizaje que permita al aprendiz ser competente en las áreas a desarrollar.

Es pertinente que los programas establecidos sean trabajados y ajustados con una entidad encargada de desarrollar programas académicos y profesionales en metodología de mallas curricular; basándose en la calidad de la educación superior que imparte el Ministerio de Educación Nacional, haciendo cumplimiento de sus fines, es decir, por la correcta formación moral, intelectual y física de los estudiantes y el adecuado cubrimiento de los servicios de educación superior.

## Capítulo 1

### Generalidades de la Empresa

#### Reseña histórica

Para el año de 1962 en Bucaramanga, Santander se crea un organismo de carácter financiero llamado ‘Unión de Trabajadores de Santander, UTRASAN’. Luego de 11 años de funcionamiento y de sus múltiples actividades comerciales de las cooperativas, deciden fusionarse en una sola entidad haciendo apertura a la Cooperativa Multiactiva<sup>8</sup> de Trabajadores de Santander ‘COOMULTRASAN’ haciendo apertura de diferentes sucursales alrededor del departamento. En el año 2000 y después de 38 años de funcionamiento se separa la Multiactiva y la Financiera, atendiendo a la normatividad pública, contemplados en la Ley 79/88 y la Ley 454/98, que exigen una especialización de las actividades, creando así la Financiera Comultrasan, especializada en ahorro y crédito.

En el año 2003, Financiera Comultrasan es catalogada por un estudio de Ascoop- Asociación de Cooperativas de Colombia- como la primera cooperativa del país en número de asociados y la primera en activos y patrimonio entre las cooperativas de ahorro y crédito; gracias al compromiso que tiene con la gente, a su respaldo económico, al buen nombre que tiene en el mercado, al grado de importancia dado al asociado gracias a sus líderes quienes le apuestan al bienestar de sus funcionarios y al de la región en donde se encuentra.

Financiera Comultrasan es una cooperativa –de origen santandereano- especializada en el ahorro y crédito. Es una empresa de derecho privado y sin ánimo de lucro. Para el

año 2019 cuenta con aproximadamente mil cien colaboradores, haciendo presencia en 6 departamentos de Colombia. Sirviendo a los asociados en 51 agencias especializadas en ahorro y crédito, 4 corresponsales cooperativos, 2 servicajas y 1 punto cercano.

(Financiera Comultrasan, 2019)

## Misión

Nuestra pasión es mejorar su vida generando desarrollo social y soluciones financieras.

## Visión

Su confianza y nuestro compromiso nos inspiran a ser la cooperativa modelo del país con actividad financiera.

## Estructura organizacional



Ilustración 1: Organigrama Asamblea General. (Financiera Comultrasan, 2019)

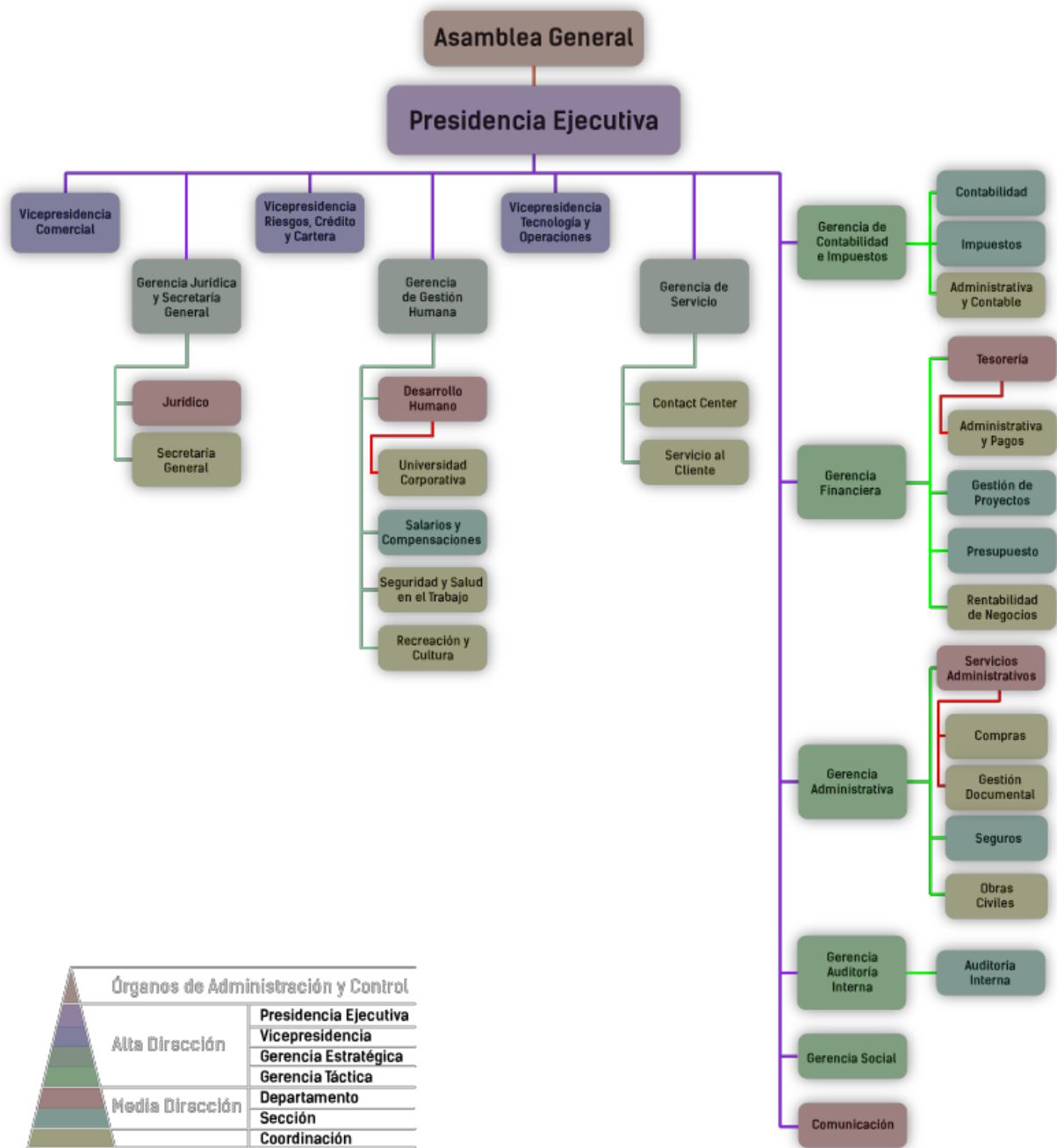


Ilustración 2: Organigrama Presidencia Ejecutiva. (Financiera Comultrasan, 2019)

## Capítulo 2

### Diagnóstico de la Empresa

El modelo de formación interno que actualmente maneja Financiera Comultrasan se desarrolla a través de la Universidad Corporativa que pertenece al área de desarrollo humano, que se implementa desde el año 2011, donde consiste en la creación de un espacio institucional que promueve el aprendizaje permanente, significativo e integral, para consolidar una contribución exitosa al logro de los retos y objetivos estratégicos del negocio; principalmente, a través del fortalecimiento de competencias y el cierre de brechas existentes en el talento humano. Adicional se utilizan herramientas de capacitación virtuales como e-learning que son efectuadas para el desarrollo y la implementación de plataforma virtual para la enseñanza y el aprendizaje a través de la Universidad Corporativa, que permite trascender a los usuarios los límites de tiempo y distancia a través de un ambiente virtual.

El cooperativismo durante nueve décadas es el sector que ha construido una línea muy importante en el país. Ha permitido la inclusión de más de 6,3 millones de personas, quienes estamos asociados al sistema. Hay cerca de 5.000 cooperativas a lo largo y ancho del país, en cerca de 500 municipios, lo que permite que haya diversas actividades económicas a través de cooperativas, entre las más conocidas está la de servicios financieros (Peláez, 2018). Financiera Comultrasan además de ofrecer a las personas naturales y empresas un amplio portafolio de productos y servicios en ahorro, inversión y financiación, la Cooperativa Multiactiva de Trabajadores de Santander (Comultrasan),

cumple un papel importancia en la educación financiera de la región, apuntando siempre al fortalecimiento de la educación e innovación.



## **Capítulo 3**

### **Delimitación del Problema**

¿Cuál es el perfil de un asesor en servicios financieros de economía solidaria, que se puede lograr por medio de un modelo estratégico de educación bajo los modelos de formación internos de Financiera Comultrasan?

## **Capítulo 4**

### **Antecedentes**

Para fortalecer la política de promocionar el desarrollo del talento humano, Financiera Comultrasan en el año 2007, creó el Centro de Desarrollo y Capacitación CDC, como espacio dedicado excepcionalmente a la capacitación de los funcionarios y aspirantes a funcionarios en las diversas áreas del conocimiento, de acuerdo con las necesidades de la Cooperativa y las cambiantes condiciones del mercado. El modelo de formación interno que actualmente maneja se desarrolla a través de la Universidad Corporativa de Financiera Comultrasan que se implementa desde el año 2011, donde consiste en la creación de un espacio institucional que promueve el aprendizaje permanente, significativo e integral, para consolidar una contribución exitosa al logro de los retos y objetivos estratégicos del negocio; principalmente, a través del fortalecimiento de competencias y el cierre de brechas existentes en el talento humano. Adicional se utilizan herramientas de capacitación virtuales como e-learning que son efectuadas para el desarrollo y la implementación de plataforma virtual para la enseñanza y el aprendizaje a través de la Universidad Corporativa, que permite trascender a los usuarios los límites de tiempo y distancia a través de un ambiente virtual.

El proceso de formación interna de Financiera Comultrasan, consiste en el desarrollo del talento humano desde una estrategia de aprendizaje por medio de herramientas pedagógicas, el uso de tecnologías de la información y comunicación, e iniciativas innovadoras, que responden a diferentes ejes de acción, los cuales movilizan el conocimiento continuo, integral y permanente como un mecanismo más para el

cumplimiento de los objetivos del negocio. Los planes de aprendizaje formativo se plantean desde el desarrollo en tres dimensiones básicas: Saber, Ser, Hacer. (Financiera Comultrasan, 2019)

## Capítulo 5

### Justificación

Entre las estrategias de educación se destaca la formación dual. Alemania se destaca por su sistema dual de formación profesional. Los aprendices adquieren habilidades prácticas en la empresa y paralelamente conocimientos teóricos en una escuela profesional.

El perfil del asesor financiero tiene como finalidad actuar en las áreas de servicio de la institución financiera formadora. Las tareas de los asesores financieros deben ser la captación, orientación y atención de los clientes, así como la venta de los servicios y productos financieros de su institución formadora. Las áreas principales de trabajo son:

**Comercial y servicio al cliente** (caja, plataforma y campo), que incluye búsqueda de clientes y oportunidades de negocio, análisis del perfil de los clientes y de sus solicitudes, apertura de cuentas, pagos, colocación de productos y servicios, cobranza de créditos, así como ofrecer otros servicios adicionales de su portafolio de productos; **gestión integral de riesgos** (crediticio, operativo, de mercado, contraparte, de lavado de activos, de liquidez, jurídico) y conocimiento de los **procesos administrativos organizacionales** relacionados con su actividad. Entre los conocimientos complementarios a su formación se pueden mencionar como ejemplo: contabilidad, organización y procesamiento de información, auditoría, así como mercadeo y comunicación orientada al cliente.

(Finanzgruppe, 2018)

Por medio de la estrategia de educación se pretende crear el perfil de un asesor en servicios financieros de economía solidaria que abarque y pueda desempeñar sus

funciones en los diferentes campos y áreas de formación de los servicios financieros.

Logrando disminuir tiempos y costos de inducción y capacitación. El perfil de un asesor financiero abarcará todas las características y habilidades requeridas para desempeñar sus funciones en servicios financieros de economía solidaria. Para esto se tendrá en cuenta los conocimientos, características y habilidades de los perfiles de asesor integral, asesor comercial externo, profesional de microfinanzas, cajeros, agentes de contact center y gerentes de agencia de las cooperativas financieras, con apoyo de la Financiera Comultrasan, el cual en este momento se encuentra trabajando en el problema planteado y la necesidad de resolverlo.

## **Capítulo 6**

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Formular un modelo estratégico de educación para las Cooperativas financieras, de ahorro y crédito de Colombia, por medio de los modelos de formación internos de Financiera Comultrasan, que permita prestar los servicios financieros de economía solidaria.

#### **Objetivos específicos**

- Definir el perfil del asesor de servicios financieros de las cooperativas financieras de ahorro y crédito de Colombia.
- Determinar el plan estratégico de formación apropiado para el desarrollo del modelo estratégico de educación para la prestación de servicios financieros de economía solidaria.
- Diseñar la estrategia de educación para capacitar un asesor en servicios financieros de economía solidaria.
- Establecer el contenido formativo transversal, para implementar el modelo estratégico de educación en la prestación de servicios financieros de economía solidaria.

## Capítulo 7

### Marco Teórico

#### **Cooperativas financieras, de ahorro y crédito**

Las Cooperativas financieras, de ahorro y crédito, son organismos especializados, que se organizan bajo la forma de cooperativas, y que tienen como función principal llevar a cabo actividades financieras a través de operaciones activas de crédito, tienen naturaleza jurídica y se encuentran bajo el control, inspección y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. (Stevens, 2017). Actualmente están respaldadas por un organismo llamado Fecolfin Coop de segundo grado de carácter Cooperativo que integra únicamente a las entidades Cooperativas con actividad financiera. Su objetivo principal es asumir la defensa y representación de las Cooperativas de ahorro y Crédito & Financieras como gremio especializado, especialmente en los temas de regulación, que afectan la libre competencia de este sector y los derechos de igualdad consagrados en la Constitución política de Colombia, frente a los operadores financieros tradicionales. Igualmente, Adelantar la defensa gremial de este subsector y propender por una legislación moderna e incluyente a partir de la expedición de políticas públicas por parte del estado colombiano, para generar un país de propietarios a través del modelo cooperativo financiero. Finalmente, propiciar el crecimiento ordenado y sistemático de sus afiliadas especialmente, en la vinculación de nuevos asociados a estas entidades de autogestión. (Fecolfin Coop, 2017)

**Economía solidaria.**

La economía solidaria es una estructura de producción, distribución, consumo de bienes y servicios centrado en el ser humano, arropada por valores como la autogestión, autonomía, educación, equidad, ayuda mutua, transparencia, cooperación entre entidades y el compromiso con la comunidad, en la que se destaca la solidaridad basada en la preocupación por los demás para lograr el beneficio común. (PORTAFOLIO, 2017) .

Es ampliamente reconocido el potencial que tienen las organizaciones de economía solidaria para promover el desarrollo económico y social de comunidades que se asocian para emprender proyectos de autogestión y solidaridad. A finales de 2016, la Unesco declaró el cooperativismo como patrimonio cultural inmaterial de la humanidad. En Colombia la economía solidaria cuenta con protección constitucional y legal y marco institucional fortalecido con la creación en 2011 de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (antiguo Dansocial, creado en 1998) adscrita al Ministerio del Trabajo y con funciones de fortalecer las organizaciones solidarias; la Superintendencia de Economía Solidaria, creada en 1998, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y con funciones de vigilancia y control del sector; el Fondo de Garantías de Cooperativas, creado en 1998 con la Ley 454 y con la función de seguro de depósitos; el programa de Banca de las Oportunidades, creada en 2010 y administrado por Bancoldex, con la función de mejorar la inclusión financiera. En el sector privado están las confederaciones de cooperativas y fondos de empleados como Confecoop, Ascoop, Analfe, Fecolfin y otras entidades, todas ellas muy importantes y decisivas para promover los fines de la economía solidaria. (Jara, 2018)



De conformidad con los incisos primero y segundo del artículo 39 de la Ley 454 de 1998, la actividad financiera solo puede ejercerse por tres clases de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria: Las cooperativas especializadas de ahorro y crédito. Las cooperativas multiactivas con sección de ahorro y crédito. Y las cooperativas integrales con sección de ahorro y crédito. El sector solidario con actividad financiera está conformado por las cooperativas que ejercen entre otras operaciones, la captación de ahorros bajo la modalidad de depósitos de ahorro a término (CDAT's), depósitos de ahorro a la vista (Cuentas de ahorros), el ahorro contractual o programado, los ahorros permanentes y cualesquiera otras modalidades de captación de depósitos de los asociados, para su posterior colocación, aprovechamiento e inversión. (Supersolidaria, 2019)

### **Formación interna**

La formación interna consiste en el desarrollo del talento humano incrementando el potencial de la empresa. La formación de los trabajadores es un beneficio principalmente para la empresa porque de un modo positivo evoluciona. Se debe tener en cuenta que el costo de los procesos de selección y entrenamiento del personal, implica un presupuesto muy alto. Es una forma de invertir en un talento que, en muchos casos, finalmente, no permanece en la empresa.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente

problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación hacemos que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo. (Fayol, 1916)

En el momento de establecer el plan de formación interna de las entidades es importante gestionar una malla curricular, en donde se plasman los objetivos y el alcance de la formación. Éste instrumento contiene la estructura del diseño en la cual los catedráticos abordan el conocimiento de un determinado curso, de forma articulada e integrada, permitiendo una visión de conjunto sobre la estructura general de un área incluyendo: asignaturas, contenidos, núcleos de aprendizajes prioritarios, metodologías, procedimientos y criterios de evaluación con los que se manejarán en el aula de clase. Se denomina malla ya que se tejen tanto verticales, como horizontalmente, incorporando idealmente a la Transversalidad. (Yturralde, 2015)

Es importante establecer el tiempo y la estrategia de aprendizaje de los colaboradores de las empresas. Actualmente existe una formación profesional made in Germany que se destaca por su sistema dual de formación. Los aprendices adquieren habilidades prácticas en la empresa y paralelamente conocimientos teóricos en una escuela profesional. La formación profesional ha demostrado su eficacia en la lucha contra el desempleo juvenil y la escasez de personal cualificado, y es vista por eso como modelo de éxito también en otros países. (Hintereder, 2019)

## **Capítulo 8**

### **Metodología**

#### **Alcance de la investigación.**

El diseño de la investigación es de tipo no experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, en la investigación no se hacen variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (Hernández, R. 2014).

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características, elementos clave, procesos, objetos y variables de un fenómeno que se someta a un análisis; es decir, desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado. (Sampieri, 1991)

La investigación tiene un alcance de tipo descriptivo donde pretende establecer un modelo estratégico de educación para las Cooperativas financieras de Colombia, en la prestación de servicios financieros de economía solidaria.

#### **Tipo de investigación**

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández Sampieri, 2004.). Según el propósito de la

investigación, los estudios pueden ser Descriptivos si se pretende identificar los elementos clave o variables que inciden en un fenómeno. (Martínez, 2006).

Con base en lo anterior el alcance de la presente investigación es de tipo no experimental, con diseño transversal-descriptivo porque se pretende identificar y especificar las variables para formular el modelo estratégico de educación para las Cooperativas financieras, de ahorro y crédito de Colombia, que permita prestar los servicios financieros de economía solidaria.

### **Área de estudio**

Cooperativas financieras, de ahorro y crédito de Colombia

### **Población**

Perfil del asesor integral, asesor comercial externo, profesional de microfinanzas, cajeros, agentes de contact center y gerentes de agencia de las cooperativas financieras, de ahorro y crédito de Colombia.

### **Metodología estadística**

La metodología a utilizar será el muestreo no probabilístico ya que debemos ubicar los perfiles del asesor integral de las cooperativas financieras, de ahorro y crédito de Colombia que cumplan con las características de habilidades especiales específicas.

## Capítulo 9

### Resultados y Discusión

#### Perfil Asesor en Servicios Financieros de Economía Solidaria

El asesor financiero actúa en las áreas de servicio de la institución financiera formadora. Las tareas de los asesores financieros son la captación, orientación y atención de los clientes, así como la venta de servicios y productos financieros de su institución formadora. Las áreas principales de trabajo son: Comercial y servicio al cliente (caja, plataforma y campo), que incluye búsqueda de clientes y oportunidades de negocio, análisis del perfil de los clientes y de sus solicitudes, apertura de cuentas, pagos, colocación de productos y servicios, cobranza de créditos, así como ofrecer otros servicios adicionales de su portafolio de productos; gestión integral de riesgos (crediticio, operativo, de mercado, contraparte, de lavado de activos, de liquidez, jurídico) y conocimientos de los procesos administrativos organizacionales relacionados con su actividad. Entre los conocimientos complementarios a su formación se pueden mencionar como ejemplo: contabilidad, organización y procesamiento de información, auditoría, así como mercadeo y comunicación orientada al cliente. (Financiera Comultrasan, 2019)

#### Funciones del Asesor en Servicios Financieros de Economía solidaria

- Practicar la cultura organizacional de su institución financiera formadora (visión, misión, valores y objetivos estratégicos)
- Identificar oportunidades de negocio y capitalizarlas en beneficio de las partes.

- Orientar a los clientes, de manera integral, con una visión global del negocio.
- Promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes y necesidades de los clientes, en función a los productos con los que cuenta la institución financiera.
- Evaluar los riesgos integralmente desde la perspectiva general de su labor en función de su ámbito de acción.
- Gestionar la cartera de clientes, asegurando el adecuado seguimiento y recuperación de créditos.
- Analizar el costo-beneficio de mantener una relación integral con el cliente y a largo plazo.
- Realizar tareas con el uso de sistemas de información y comunicación, utilizando los diferentes canales de sostenimiento de clientes.
- Conocer la normativa vigente interna y externa.
- Manejar objeciones y cierres de negocios.

### **Plan estratégico**

El plan estratégico adecuado para desarrollar el perfil de asesor en servicios financieros de economía solidaria se desarrollará por medio de seis diplomados que integran los conocimientos y habilidades para el desempeño de sus actividades. Los diplomados además cuentan con unos módulos que asocian las destrezas cognitivas adecuadas para que al final la persona cuente con el título de asesor en servicios financieros de economía solidaria. El programa está diseñado para desarrollar de manera

presencial y en acompañamiento de un profesional y a su vez cuenta con una parte que se desarrolla de manera virtual en plataformas e-learning.

## **Diplomados**

Los diplomados son programas de educación no formal o cursos educativos con el fin de afianzar los conocimientos en áreas establecidas, son estructurados en módulos sobre temas determinados y son curricularmente dinámicos, flexibles y cuentan con el tiempo suficiente para que los participantes adquieran los conocimientos impartidos. (Orientación académica, 2015)

Estos programas también se destinan a no profesionales y buscan aportar algún tipo de conocimiento práctico a quienes se han formado empíricamente o están interesados en desarrollar un oficio determinado. Es por esto que se establecen los siguientes diplomados con el fin de profundizar y afianzar los conocimientos del asesor en servicios financieros de economía solidaria.

### **Diplomado en Operaciones de Caja**

- **Justificación**

Es importante que el cajero desarrolle habilidades operativas que les permiten resolver situaciones o imprevistos de forma rápida y oportuna.

Esta estrategia de aprendizaje está diseñada especialmente para el acompañamiento del proceso y la orientación del aprendizaje para el desarrollo de las habilidades encontradas en los cajeros. Adquiriendo así las competencias en

los conocimientos cognitivos necesarios para el desarrollo de las funciones. Al finalizar los módulos se podrá evidenciar habilidades que le permitirán el desarrollo adecuado de sus funciones, donde prestan especial atención a los detalles, son ágiles realizando cálculos mentales, poseen gran habilidad lógico matemática, además de una alta capacidad para solucionar problemas y planificar acciones de manera autónoma y eficaz.

- **Objetivos**

Aplicar los procedimientos y actividades del cajero de las cooperativas que presten servicio en sectores financieros de economía solidaria, a fin de brindar atención directa y oportuna en las transacciones monetarias, ejerciendo custodia del efectivo de las agencias.

- Ejecutar las actividades de manejo del efectivo de manera adecuada para evitar riesgos.
- Aplicar los procedimientos para realizar transacciones en caja.
- Identificar los formatos asociados al cargo y su correcto diligenciamiento.
- Recordar los aspectos principales del portafolio de productos y servicios de las Cooperativas financieras de economía solidaria.

## **Diplomado en Finanzas personales**

- **Justificación**

Las finanzas en la actualidad hacen parte de nuestra vida, en gran medida son la base para la toma de decisiones y hacen parte fundamental de la estrategia. El entorno



en el que operan las empresas requiere no solo saber muy bien del producto o servicio, de la competencia sino de cómo traducir en cifras la operación y la estrategia organizacional. Los temas financieros se encaminan a optimizar costos, mantener liquidez para cubrir pagos, planear y hacer seguimiento a presupuestos, analizar indicadores para evaluar el desempeño financiero, conocer e interpretar la estructura financiera de la empresa, la estructura óptima de inversión y de financiación. Todo ello, buscando un sano equilibrio entre los objetivos de rentabilidad, riesgo y liquidez. (Universidad de La Sabana, 2017)

Este curso está diseñado para que el personal pueda desarrollar competencias básicas relacionadas con el manejo y planeación de las finanzas personales, conocer los productos y servicios que ofrece el mercado y fortalecer las habilidades en la toma de decisiones financieras.

- **Objetivos**

Entender la situación financiera de una empresa a partir de los principales conceptos contables, de análisis financiero y planeación financiera, para la toma de decisiones estratégicas en la organización.

- Aprender los principales conceptos de contabilidad financiera y matemáticas financieras.
- Aprender y aplicar herramientas de análisis financiero para la toma de decisiones.

- Conocer las herramientas de la función financiera de corto y largo plazo.

## **Diplomado en Habilidades blandas**

- **Justificación**

Las habilidades blandas son aquellas que se demuestran en la ejecución del trabajo, y no están relacionadas, únicamente, con los conocimientos, sino con la puesta en práctica de una combinación de habilidades sociales, habilidades de comunicación, aptitudes y capacidad de acercamiento con los demás. Las empresas reconocen que estas habilidades facilitan la interacción con otras personas, generando un ambiente de trabajo más grato y un clima organizacional de entendimiento y cooperación.

Por medio de los siguientes cursos se espera fortalecer habilidades como: comunicación, capacidad para trabajar en equipo, aceptación de las críticas, toma de decisiones y actitud positiva; que actualmente generan valor agregado en los colaboradores y sirven para desempeñar de manera armónica e integral sus actividades en el puesto de trabajo.

- **Objetivos**

Fortalecer competencias y características conductuales de la personalidad que poseen los colaboradores que influyen en el desempeño del empleado para el mejoramiento en sus actividades en el puesto de trabajo.

- Fortalecer las competencias Organizacionales y de rol, mejorando sus habilidades de liderazgo y desarrollo de otros.

## **Diplomado en Cooperativismo**

- **Justificación**

El movimiento cooperativo, es el movimiento social o doctrina que define la cooperación de sus integrantes en el rango económico y social como medio para lograr que los productores y consumidores, integrados en asociaciones voluntarias denominadas cooperativas, obtengan un beneficio mayor para la satisfacción de sus necesidades. A nivel mundial la representación de las cooperativas de ahorro y crédito se encuentra en Washington DC. Conocida por sus siglas WOCCU - Organización Mundial de Cooperativas.

El movimiento cooperativo actualmente es una fuerza económica que extiende sus beneficios a la base de la pirámide económica, propiciando la inclusión financiera hacia los más necesitados, creando oportunidades de desarrollo social, económico y ambiental.

- **Objetivos**

Partiendo de una mirada y análisis integral de la identidad y práctica cooperativa, esta formación contribuye a la construcción del proyecto cooperativo, teniendo en cuenta sus retos actuales, así como su compleja realidad.

- Aplicar herramientas de conocimientos para entender y analizar la realidad cooperativa.
- Promover el desarrollo de una cultura solidaria y asociativa entre las cooperativas de economía solidaria, con el fin de fortalecer el sector.

## **Diplomado en Riesgos**

- **Justificación**

Este programa te permitirá distinguir los diferentes tipos de riesgo que impactan la operación y sostenimiento de las cooperativas financieras. Se podrá reconocer las gestiones principales y buenas prácticas en la gestión de riesgos que lleven a la organización a enfrentarlos con éxito mediante la aplicación de herramientas y metodologías para su identificación y tratamiento.

- **Objetivos**

Desarrollar competencias para una adecuada gestión del riesgo, aplicando herramientas y metodologías para identificar, cuantificar, prevenir, distribuir, mitigar o transferir los riesgos que gravitan sobre las personas naturales y jurídicas en el entorno global.

- Identificar los elementos fundamentales que intervienen en los riesgos de las Cooperativas Financieras.
- Clasificar los eventos de riesgo presentados en las Cooperativas Financieras.
- Aplicar los mecanismos y procedimientos de control para la mitigación de los riesgos operativos.

## **Diplomado en Microfinanzas**

- **Justificación**

La misión de un profesional de Microfinanzas es potencializar el mercado microempresaria a través de una óptima asesoría de los productos incluidos en el portafolio de Microfinanzas de las Cooperativas financiera de economía solidaria. Al finalizar esta experiencia de aprendizaje se podrá evidenciar las competencias laborales para desempeñar sus funciones y brindar soluciones adecuadas a las necesidades del cliente.

- **Objetivos**

Aplicar los procesos y procedimientos de colocación, seguimiento y recuperación de cartera propios del profesional de Microfinanzas, para ofrecer soluciones financieras acordes a las necesidades del cliente.

- Identificar las actividades, herramientas y canales correspondientes a la fase de prospección y promoción.
- Hacer un adecuado análisis de carácter del solicitante, de acuerdo con las políticas establecidas para el programa de Microcrédito Productivo.
- Realizar la evaluación financiera para el planteamiento de una propuesta de crédito ajustada a la realidad y necesidades del solicitante, integrando los productos de ahorro y servicios diseñados para el microempresario.
- Aplicar las actividades y procedimientos correspondientes al manejo de cartera para realizar el cobro de manera adecuada.

## **Estrategia de educación**

Las nuevas formas de trabajo y las necesidades de las personas de cambiar varias veces de ocupación y de adaptarse a las situaciones inesperadas exigen capacidades que rebasan las competencias proporcionadas por la formación específica o las disciplinas actuales buscando con ellas enfatizar y localizar los esfuerzos del desarrollo económico y social en la valoración de los recursos humanos además de mejorar las necesidades de encontrar un punto de convergencia entre educación y empleo.

(BARRERA GÓMEZ & SIERRA ARANGO, 2014)

Una teoría o modelo, constituye un Sistema de conocimientos manifiestos sintetizados que ofrece una representación íntegra de las regularidades y vinculaciones esenciales de la realidad y que describe, explica y predice el funcionamiento de un conjunto determinado de sus componentes, siendo por tanto una abstracción y un reflejo que produce la realidad. (Mejía Giraldo & Jaramillo Arango, 2006)

El modelo de capacitación basado en el enfoque de sistemas, que tiene como entrada al sistema de diagnóstico y el estudio de casos múltiples que permiten analizar al sector para obtener los elementos básicos a considerar en el proceso del modelo de capacitación, el cual está fundamentado en el esquema del proceso administrativo: el diagnóstico, Organización, Ejecución y evaluación; cuya salida del sistema es la formación del talento humano competente.

Para gestionar el proceso de formación se deben tener en cuenta elementos como la selección corporativa, inducción corporativa y del cargo, entrenamiento laboral, presentación del personal y del área y la evaluación de la curva de aprendizaje.

La capacitación se tendrá en cuenta para establecer los focos de la organización, para ampliar el conocimiento de la gente tanto en su hacer como ser, permitiéndole desarrollar nuevas habilidades y la capacidad de nuevos asensos o puestos que se requieran dentro de la compañía.

### Contenido formativo

Se establece el contenido formativo transversal para cada uno de los diplomados definidos, para implementar el modelo estratégico de educación en la prestación de servicios financieros de economía solidaria.

## Diplomado en Operaciones de Caja

### Sistema Financiero

- Introducción a caja
- Productos y servicios bancarios
- Funcionamiento general del sistema de cajas
- Documentos y soportes del sistema financiero

### Gestión del riesgo operacional en caja

- Introducción a la gestión del riesgo operacional en caja
- Manejo y reconocimiento de billetes
- Conteo de efectivo
- Manejo de cheques recibidos

### Conocimiento área de caja

- Manejo de caja y cofre antitaquillazo
- Tiempos y programas apertura y cierre
- Ajustes del reloj triplecrometrico
- Distribución del dinero
- Partes de la calculadora
- Registro de transacciones y elementos adicionales

### Seguridad Bancaria

- Cédulas
- Dactiloscopia
- Grafología

Tabla 1: Diplomado en Operaciones de Caja (Financiera Comultrasan, 2019).

# Diplomado en Finanzas personales

<b>Finanzas personales y cultura financiera</b>	<b>Contabilidad</b>	<b>Matemática financiera</b>	<b>Productos de Captación</b>	<b>Servicios especiales</b>	<b>Productos de colocación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claves para comprender cómo funciona nuestra economía</li> <li>• Irracionalidad y toma de decisiones</li> <li>• Finanzas personales</li> <li>• Planeación financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos contables</li> <li>• Ciclo de operaciones, producción, comercio y servicio</li> <li>• Componentes de la ecuación contable</li> <li>• Balance general y estado de resultados</li> <li>• Indicadores financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos financieros</li> <li>• Entorno económico</li> <li>• Tasas de interés</li> <li>• Análisis financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Ahorro</li> <li>• Aportes</li> <li>• CDAT</li> <li>• Plan de ahorro programado</li> <li>• Productos captación empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de giros nacionales</li> <li>• Tarjeta débito</li> <li>• Agencia virtual</li> <li>• Audio-Respuesta</li> <li>• Tarjeta de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de endeudamiento</li> <li>• Calculo de cuotas fija y variable</li> <li>• Reportes CIFIN</li> <li>• Clasificación y calificación de cartera</li> <li>• Fondo Nacional y fondo Regional de garantías</li> <li>• Liquidación de fondos</li> <li>• Documentación operación crédito</li> </ul>

Tabla 2: Diplomado en Finanzas personales (Financiera Comultrasan, 2019).

# Diplomado en Habilidades blandas

<b>Habilidades directivas</b>	<b>Habilidades comerciales</b>	<b>Productividad y efectividad personal</b>	<b>Atención al cliente</b>	<b>Innovación</b>	<b>Desarrollo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaching para managers</li> <li>• Selección para managers</li> <li>• Gestión del cambio</li> <li>• Tomar decisiones sin equivocarse</li> <li>• Mentoring</li> <li>• Poner objetivos y que se cumplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del tiempo</li> <li>• Negociación</li> <li>• Vender más en tiempos difíciles</li> <li>• Técnicas avanzadas de ventas</li> <li>• Networking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Feedback efectivo</li> <li>• Reuniones efectivas</li> <li>• Gestión del estrés</li> <li>• Ponerse metas y cumplirlas</li> <li>• Como recibir feedback</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía con el cliente</li> <li>• 5 Claves para enamorar al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Claves del éxito profesional</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Aprovecha tu evaluación de desempeño</li> </ul>

Tabla 3: Diplomado en Habilidades blandas (Financiera Comultrasan, 2019).



# Diplomado en Cooperativismo

**Historia del Cooperativismo**

**Buen gobierno cooperativo**

**Tendencias del cooperativismo.**

Tabla 4: Diplomado en Cooperativismo (Financiera Comultrasan, 2019).

# Diplomado en Riesgos

**Sistema de gestión de seguridad de la información**

- Generalidades
- Marco legal
- ISO 27001
- Vulnerabilidades
- Seguridad

**SARLAFT**

- Aspectos conceptuales
- Mecanismos
- Elementos
- Administración del riesgo

**Seguridad vial**

- El conductor
- El vehículo
- Las vías
- Las normas
- Condiciones adversas
- Riesgos públicos
- Manejo preventivo

**Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo**

- Políticas
- Factores del riesgo
- Clasificación del peligro
- Estructura del sistema de gestión
- Derechos y deberes
- Procedimientos
- Recomendaciones

**Sistema de administración del riesgo operativo-SARO**

- Definición
- Eventos de riesgo
- Elementos
- Pérdidas económicas
- Clasificación de los eventos
- Registro de los eventos

Tabla 5: Diplomado en Riesgos (Financiera Comultrasan, 2019).

# Diplomado en Gestión de Microfinanzas

<b>Metodología Microfinanzas</b>	<b>Economía de las Microfinanzas</b>	<b>Gestión del riesgo</b>	<b>Ventas de alto impacto</b>	<b>Habilidades comerciales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a las microfinanzas</li> <li>• Prospección y promoción</li> <li>• Análisis de carácter</li> <li>• Análisis y propuesta del crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía y la empresa</li> <li>• Legislación comercial, laboral y tributaria</li> <li>• Microeconomía</li> <li>• Economía solidaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del crédito</li> <li>• Cartera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance</li> <li>• Educación de venta</li> <li>• Estructura del proceso</li> <li>• Preventa</li> <li>• Herramientas del profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresión y comunicación</li> <li>• Redacción y ortografía ejecutiva</li> <li>• Responsabilidad social</li> <li>• Servicio al cliente</li> </ul>

Tabla 6: Diplomado en Gestión de Microfinanzas

## **Capítulo 10**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

#### **Conclusiones**

Esta propuesta de investigación permitió delimitar y definir el perfil del asesor de servicios financieros de las cooperativas financieras de ahorro y crédito de Colombia. Al igual que establecer las funciones, capacidades y aptitudes que requiere para su formación.

Así mismo, se pudo establecer el plan estratégico de formación que se ajusta al modelo que integran los conocimientos y habilidades para el desempeño de las actividades del asesor de servicios financieros.

La estrategia de educación para capacitar el asesor en servicios financieros posee una estructura curricular que ofrece la formación integral con adecuada fundamentación teórica y práctica, garantizando el desarrollo profesional de manera eficiente y eficaz.

Por lo anterior el contenido que se establece para implementar el modelo estratégico de educación es transversal que permite el enriquecimiento del proceso formativo de tal manera que conecta y articula los saberes de las distintas áreas y sectores de aprendizaje y dota de sentido a los aprendizajes disciplinares, estableciéndose conexiones entre lo instructivo y lo formativo, pasa así prestar un servicio integro a las cooperativas de ahorro y crédito de Colombia.

#### **Recomendaciones**

Es importante que las cooperativas de ahorro y crédito de Colombia cuenten con personas altamente calificadas y capacitadas para el desempeño de sus funciones en

aras del mejoramiento continuo comprendiendo todos los actores que influyen en las entidades basadas en los principios cooperativos. Es por esto que el desarrollo de este proyecto está basado en el fortalecimiento y el desarrollo de una estrategia de aprendizaje que permita al aprendiz ser competente en las áreas a desarrollar.

Es pertinente que los programas establecidos sean trabajados y ajustados con una entidad encargada de desarrollar programas académicos y profesionales en metodología de mallas curricular; basándose en la calidad de la educación superior que imparte el Ministerio de Educación Nacional, haciendo cumplimiento de sus fines, es decir, por la correcta formación moral, intelectual y física de los estudiantes y el adecuado cubrimiento de los servicios de educación superior.

### Lista de Referencias

- Álvarez Heredia, F. (2016). Salud ocupacional. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bolivariana, U. P. (31 de julio de 2016). Centro de escritura Javeriano. Obtenido de [http://centrodeescritura.javerianacali.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=138:normas-apa&catid=45:referencias-bibliograficas&Itemid=66](http://centrodeescritura.javerianacali.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=138:normas-apa&catid=45:referencias-bibliograficas&Itemid=66)
- Fayol, H. (1916). Principios de la administración.
- Fecolfin Coop. (03 de 2017). Fecolfin Coop. Obtenido de <https://fecolfin.coop/quienes-somos-2/>
- Financiera Comultrasan. (2019). Universidad Corporativa. Obtenido de <https://ucorporativa.financieracomultrasan.com.co/>
- Finanzgruppe. (2018). Plan de estudios de la carrera Asesor Financiero.
- Hernández Sampier, R. (2004.). Metodología de la investigación. La Habana.: Félix Varela.
- Hintereder, P. (2019). deutschland.de. Obtenido de <https://www.deutschland.de/es/Ficha-t%C3%A9cnica>
- Jara, E. (18 de 09 de 2018). La Republica. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/hacia-una-economia-solidaria-moderna-2772027>
- Martínez, M. (2006). Conocimiento científico general y conocimiento ordinario. Obtenido de <https://www.moebio.uchile.cl/27/martinez.html>
- Ministerio de trabajo. (s.f.).
- Muñoz, J. E. (2000). Ergonomía. Universidad de Antioquia.
- Orientación académica. (26 de 10 de 2015). Aprendamás. Obtenido de <https://www.aprendemas.com/co/blog/orientacion-academica/los-diplomados-que-son-y-para-que-sirven-63538>
- PORTAFOLIO. (2017 de 09 de 2017). Portafolio. Obtenido de <https://m.portafolio.co/economia/solidaria-modelo-para-buscar-el-bien-comun-510170>
- Sampieri, R. H. (1991). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.

- Stevens, R. (12 de 10 de 2017). Rankia. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3709857-que-como-funciona-cooperativa-financiera>
- Supersolidaria. (2019). Obtenido de Superintendencia de la Economía Solidaria: <http://www.supersolidaria.gov.co/es/faq/37-cuales-son-las-entidades-que-conforman-el-sector-financiero-de-la-economia-solidaria>
- Universidad de La Sabana. (15 de 05 de 2017). Finanzas para No financieros. Obtenido de <https://www.unisabana.edu.co/empresaysociedad/instituto-forum/oferta-academica/programas-y-diplomados-presenciales/diplomados/diplomado-finanzas-para-no-financieros/>
- UPB, L. d. (Dirección). (2015). Estación de clasificación v1.0 [Película].
- Yturalde, E. (13 de 06 de 2015). Malla curricular. Obtenido de <http://www.mallacurricular.com/>