

**Escuela de Verano 2017: Programa de Capacitación a Analistas de
Créditos Micro y Pequeña Empresa**



Lima, del Lunes 13 al Jueves 16 de Marzo de 2017

Presentación:

El crecimiento experimentado en el sistema microfinanciero peruano durante los últimos años a pesar de los vaivenes de la economía internacional y local ha tenido su principal impulso en la provisión de crédito a la micro y pequeña empresa (Mype). Sin embargo, la dinámica observada en las operaciones crediticias con este sector no ha tenido un comportamiento homogéneo en términos de la calidad de las colocaciones. Dicho comportamiento no implica necesariamente un deterioro del potencial crediticio del sector, por el contrario, puede ser un indicador de que el recurso humano dedicado al análisis y gestión de créditos no tiene un adecuado conocimiento de los instrumentos y técnicas que permiten sostener e incrementar sus niveles de productividad y a su vez minimizar el riesgo de las colocaciones a este segmento del mercado.

Ante este contexto, **COPEME Microfinanzas** organiza la **Escuela de Verano 2017: Programa de Capacitación a Analistas de Créditos Micro y Pequeña Empresa**, enfocándose en 5 temas fundamentales para que este grupo de colaboradores logre una mejor performance y fortaleza para enfrentar con éxito la cada vez más intensa competencia en el sector.

Objetivos:

- 1) Brindar a los Analistas la información sobre la Situación Actual y perspectivas de las Microfinanzas y la posición competitiva entre las IMFs.
- 2) Actualizar y Reforzar en los participantes los conceptos, instrumentos y prácticas indispensables para la evaluación de la capacidad de pago, el análisis del riesgo crediticio, los niveles de sobreendeudamiento de los clientes, las variables de la voluntad de pago y una gestión crediticia eficiente.
- 3) Facilitar herramientas que permitan mejorar las cobranzas a partir de la mejor utilización y control de los recursos. Incidir en las habilidades de negociación para la optimización del proceso de recupero.
- 4) Actualizar y reforzar conocimientos, técnicas y habilidades dirigidas a mejorar el desempeño en las ventas y fidelización de clientes.
- 5) Instruir en temas legales sobre los tipos de garantías, tratamiento y su realización.
- 6) Proporcionar entrenamiento mediante el análisis de casos, la interacción con los compañeros y la experimentación en base a ejercicios de orientación práctica.

Economía y Microfinanzas: Oportunidades y Retos para la gestión de Cartera Mype Por: Jorge Meza

- Situación actual y perspectivas de la economía nivel global, nacional y regional
 - Economías global y peruana: Situación actual y tendencias de corto y mediano plazo
 - Economía en regiones: Caracterización, canales de transmisión e impacto de las tendencias
- Situación actual y perspectivas de la demanda por servicios microfinancieros en el Perú
 - Caracterización de la demanda por servicios microfinancieros en el Perú (regiones, segmentos, perfiles de riesgo)
 - Productos y servicios demandados. Evolución y perspectivas para la gestión de cartera Mype
- Caso: Evaluación de la situación actual, oportunidades y riesgos de la economía y en los clientes de agencias
- Cómo están respondiendo las IMFs a la demanda de sus clientes Mype y qué resultados están obteniendo?
 - Estructura actual de la oferta en microfinanzas
 - Análisis de estrategias a nivel nacional y regional para proveer servicios y productos al sector Mype
 - Principales resultados obtenidos por las IMFs. Perspectivas de corto y mediano plazo en la provisión de créditos a la Mype
- Caso: ¿Cuáles son las oportunidades y retos del mercado que se deben tener en cuenta para el diseño de estrategias comerciales por parte de las agencias y sus analistas de crédito para la atención del segmento Mype?

Actualización en Tecnología de Créditos para la MYPE

Por: Teresa Barreto

a. Desarrollo de:

- Análisis cualitativo del perfil del cliente y los riesgos asociados a su actividad: comportamiento familiar, estabilidad del negocio, habilidad empresarial, reputación, comportamiento de pago, mercados de compra y venta, competencia, etc.
- Fundamentos básicos sobre los EEFF: cuentas principales y diferencias según tipo de negocio, interpretación de las mismas y metodología de levantamiento de información
- Construcción de EEFF (Balance, PPGG y Flujo de Caja) según tipo de negocio: comercio, servicios, producción, agropecuario
- Elaboración de proyecciones considerando estacionalidad de los tipos de negocios
- Análisis e interpretación de Estados Financieros y ratios según tipo de negocio
- Determinación de la voluntad y capacidad de pago
- La argumentación de la propuesta ante el Comité de Créditos
- Análisis de casos de clientes fallidos
- Casuística relevada en campo

b. Ejercicios prácticos y Comités de Crédito pedagógicos según tipo de negocio, incorporando todos los conceptos abordados previamente

- Comercio
- Servicios
- Producción (manufactura y agropecuaria)

Técnicas de Negociación y Cobranzas en el Segmento MYPE

Por: Roger Arévalo

- La Negociación como estrategia antes que la confrontación
- Técnicas de Negociación aplicado a las Cobranzas en el segmento Mype
- Manejo de Objeciones
- Desarrollo de Habilidades para la Negociación
- Contexto Actual de la Morosidad en IMFs
- Cobranzas diferenciadas por tipo de Deudor Mype
- Causas y Motivos de la Morosidad Mype. Efectos en la IMF
- Enfoque de Competencias hacia Cobranza Efectiva
- La Gestión de Recuperaciones en vía Administrativa. Etapas
- La Gestión de Recuperaciones en vía Legal. Etapas
- Código Civil: Libro de Obligaciones
- Cobranzas Prohibidas

Ventas y Fidelización del Cliente Mype

Por: Faustino Falvy

- Factores que motivan la compra de intangibles y defectos que nos alejan del cliente
- El secreto del éxito en las ventas – ubicar los clientes DAN
- Los cinco pasos de la venta
- Objeciones vs. Excusas
- Los temas prohibidos en ventas
- El cierre de ventas y el momento de la verdad
- Fidelidad vs. Lealtad
- Las características del servicio post-venta para la fidelización del cliente

Garantías y su Realización en Créditos a la Mype

Por: Eller Rojas

- Las garantías
 - Importancia
 - Tipos de garantía
 - Constitución de las garantías
 - Sobre inmuebles
 - La hipoteca
 - Sobre muebles
 - La garantía mobiliaria
 - Las garantías personales
 - La fianza
 - El aval
- Casos recurrentes: debate y alternativas de solución
- Absolución de consultas de los participantes relacionados

Programación de temas:

Hora	Lunes 13 Marzo	Martes 14 Marzo	Miércoles 15 Marzo	Jueves 16 Marzo
9.00 a.m. 12.45 p.m.	Economía y Microfinanzas	Economía y Microfinanzas	Actualización en Tecnología de Créditos para la MYPE	Técnicas de Negociación y Cobranzas en el Segmento MYPE
2.00 p.m. – 5.45 p.m.	Ventas y Fidelización del Cliente	Garantías y su Realización		

Expositores:



Jorge Meza. Ingeniero Economista con estudios de Maestría en Finanzas y especialización en microfinanzas y banca. Sub Gerente de Consultoría e Investigación de Mercados COPEME. Consultor en proyectos de investigación de mercados, planificación estratégica, planificación de negocios y diseño de prototipos de productos. Desde 1998 ha participado en la elaboración de 40 estudios de mercado para la constitución de entidades de rofinanzas, apertura de nuevas agencias y diseño de productos, en 23 regiones de la costa, sierra y selva del Perú; labor que también ha desarrollado con bancos e instituciones de microfinanzas de Bolivia, Ecuador y Colombia. Analista y expositor sobre la situación de la industria de microfinanzas peruana en eventos a nivel local y en el exterior.



Teresita Barreto. Líder y miembro de equipos de consultoría en Perú y diversos países de América Latina, especialista en el diseño, desarrollo e implantación de modelos de negocio para créditos de Micro, Pequeña y Mediana Empresa con base en riesgos, estrategias de negocios para IMF y en la regulación inherente. Además cuenta con amplia experiencia en Planificación Estratégica para entidades financieras y banca con interés en ingresar al segmento Pyme. Es especialista en elaboración de manuales de políticas y procedimientos de productos activos, pasivos y servicios para la micro, pequeña y mediana empresa. Capacitadora de COPEME en temas relacionados a finanzas, riesgos, control interno y tecnología crediticia en microfinanzas, fortaleciendo al personal de instituciones de microfinanzas.



Roger Arévalo. Economista con Maestría en Ciencias de la Gestión Económica Empresarial, cuenta con amplia experiencia en gestión en el sistema financiero, estrategias comerciales y mejora de procesos. Ha desarrollado su experiencia profesional en instituciones de Microfinanzas, donde ha formado y capacitado equipos de trabajo con orientación a obtener resultados positivos, además de contar con experiencia en la apertura de nuevos mercados. Actualmente es capacitador en programas de formación de Institutos y Universidades.



Faustino Falvy. Egresado de Programa de Extensión Profesional en Marketing de la Universidad del Pacífico, Administración en la Universidad de Lima, Escuela Superior de Administración de Negocios – PADE EN ESAN y Diplomado en Docencia Universitaria y Marketing por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Consultor y capacitador empresarial en Recursos Humanos, Calidad de Servicio, Ventas y Presentaciones exitosas de Marketing. Con experiencia a través de cargos ejecutivos en diversas empresas nacionales y transnacionales.



Eller Rojas. Abogado colegiado, con estudios de Maestría y Pos-Grado en Derecho Civil y Comercial; Conciliador Extrajudicial Acreditado en el Ministerio de Justicia. Con experiencia en Arbitraje - CEAR CAL. Cuenta con amplia experiencia en casos de Derecho Civil – Comercial y como consultor de organismos públicos y empresas privadas. Es además docente de la Pontificia Universidad Católica del Perú y Universidad Privada San Juan Bautista, y expositor en diversos programas y eventos de capacitación para instituciones del Estado y sector privado, incluyendo empresas del sistema financiero.

Participantes:

Dirigido a Analistas con hasta 3 años de experiencia en la provisión de créditos individuales y/o grupales al segmento Mype.

Lugar, Fecha y Horario:

El Programa de Capacitación se desarrollará en el Auditorio de COPEME (Jr. León Velarde 333. Lince), del Lunes 13 al Jueves 16 de Marzo 2017, de 9.00 a.m. a 5.45 p.m.

Inversión: Costo por participante:

- Instituciones **Socias de COPEME** S/. 400.00 más IGV.
- Instituciones **No Socias de COPEME** S/. 450.00 más IGV.

Este importe incluye materiales y coffee breaks durante los 4 días del programa, así como Certificado emitido por COPEME. No incluye almuerzos.

Forma de pago:

El depósito deberá efectuarse en la cuenta de COPEME M.N. N° 0011-0661-0100013929 del Banco Continental.

CCI: 011-661-000100013929-63

N° Cuenta de Detracción : 00 000 435058

Agradeceremos confirmar lo antes posible su participación, pues disponemos de cupos limitados. **Una vez registrada la inscripción de participantes, la institución podrá anular dicha inscripción hasta con 48 horas previo al evento, caso contrario se procederá a la facturación y cobro del(os) cupo(s) respectivo(s).**

Inscripciones: Enviar datos de los participantes: Nombres completos, cargos y correos electrónicos por e-mail a: cvargas@copeme.org.pe con atención a Claudia Vargas Mac-Lean.

Asimismo, indicar los datos para la emisión de la factura.