

ACADEMIA FINANCIERA DE INVIERNO 2023

Programa especializado de capacitación para
gerentes y administradores de agencias y
sucursales, jefes territoriales y supervisores zonales

“Estrategias en la Gestión Moderna y Habilidades
Gerenciales para la Administración de Agencias en
Instituciones de microfinanzas”

08 al 17 de agosto de 2023

Organiza:



Con la colaboración de:



Auspicia:



I. Presentación y grupo objetivo

COPEME se complace en presentar la **ACADEMIA FINANCIERA DE INVIERNO 2023**, programa de capacitación especializada que, con el auspicio de la *Sparkassenstiftung für internationale Kooperation (Fundación Alemana de Cajas para la Cooperación Internacional)* y la valiosa colaboración de *PwC (PricewaterhouseCoopers)*, está dirigido a los **gerentes y administradores de agencias, jefes y supervisores zonales y territoriales, así como candidatos con potencial para asumir dichas posiciones en el corto y mediano plazo**, para cuyo efecto en esta oportunidad ha construido una malla curricular cuyo propósito es fortalecer las competencias del personal de las instituciones de microfinanzas, para consolidar su posición como líderes y gestores del cambio, en un contexto que exige la implementación de experiencias exitosas y prácticas innovadoras destacadas para hacer frente a tiempos venideros que plantean desafíos a efectos garantizar la sostenibilidad y contribuir a la recuperación de los negocios que conforman los portafolios de crédito en todos y cada uno de sus diversos ámbitos geográficos de operación, asegurando el cumplimiento de metas alineadas a la estrategia institucional y el aseguramiento de adecuados niveles de eficiencia y productividad de sus equipos.

II. Objetivos y temario

La **ACADEMIA FINANCIERA DE INVIERNO 2023**, tiene como objetivo dar a conocer a los participantes, las prácticas exitosas, conceptos y elementos que permitan un mejor entendimiento de las habilidades relacionadas con la orientación a los resultados, el empoderamiento del equipo y la organización del trabajo, con la finalidad de incrementar los niveles de productividad, la eficacia en los resultados y el bienestar de las personas. Para ello, en esta oportunidad se ha construido una malla temática ad hoc al nuevo contexto y experiencias recientes, la misma que presentamos seguidamente.

III. Metodología: Modalidad, formato, evaluación y certificación

La **ACADEMIA FINANCIERA DE INVIERNO 2023**, atendiendo la creciente adopción de canales digitales para la capacitación, y buscando optimizar los tiempos del personal y recursos financieros de las instituciones, será desarrollada en formato sincrónico, a través de ocho (8) sesiones online (*en vivo*) de 2 horas cada una, en las cuales se abordará con amplitud y recorriendo diversa casuística, todos los puntos de la malla temática. Las sesiones se desarrollarán del martes 8 al jueves 17 de agosto próximo.

Se aplicará una evaluación de salida al final del programa, luego del cual COPEME entregará a la gerencia de cada institución y/o su Departamento de Recursos Humanos, el informe de las calificaciones obtenidas por sus colaboradores. Asimismo, se entregarán **Certificados de Aprobación** a aquellos colaboradores que obtengan una nota general igual o mayor a 13, en tanto que a aquellos que obtengan una nota inferior se les otorgará **Certificados de Participación**, de ser el caso.

IV. Malla temática de la ACADEMIA FINANCIERA DE INVIERNO 2023

Diagnóstico y Plan de Acción

1. Del diagnóstico a la acción

- 1.1. “Síntomas no es igual a problema”
- 1.2. Roles de la Dirección/Gerencia y la Administración de Agencias
- 1.3. Raíz lógica de causalidad para entender la situación actual en la Agencia

2. El Octógono de Pérez López aplicado al diagnóstico de la Agencia

- 2.1. Primer nivel: Revisando números, políticas y la organización formal
- 2.2. Segundo nivel: Capacidades, liderazgo y cultura
- 2.3. Como nos valora el cliente. Valores, organización y gestión de colaboradores

3. Alternativas y plan de acción para las Agencias en el actual contexto del sector microfinanzas

- 3.1. Evaluación de alternativas: Estrategia, Escalabilidad
- 3.2. MVP (Minimum Viable Product) & LMF (Language Market Fit)
- 3.3. La Hoja de Ruta (Road Map). Diseño e implementación
- 3.4. Medición de resultados. Métricas y KPIs

Experiencias y Lecciones recientes de Gestión de Agencias

4. Tendencias en la gestión moderna de microfinancieras y Agencias en la Región Latam

- 4.1. Tecnologías aplicadas a la gestión en microfinancieras Top
- 4.2. El crecimiento de las Fintech y su impacto en los procesos y resultados
- 4.3. Gestión tipo Startup. ¿Reconversión necesaria y un nuevo rol de las Agencias?
- 4.4. Experimentación y aprendizaje (Win & Fails)
- 4.5. Equipos multidisciplinarios (Gestión por Squad)

5. Modelo de Gestión en Agencias 3 x 3: Gestión Comercial

- 5.1. Adquisición, Retención y Cross Selling
- 5.2. Modelos de Incentivos a los colaboradores de la Agencia
- 5.3. Tableros de evaluación y seguimiento de la productividad, eficiencia y rentabilidad

6. Modelo de Gestión en Agencias 3 x 3: Gestión de Equipos

- 6.1. Selección, Formación, Onboarding y Certificación
- 6.2. Comunicación: Sesiones One to One, Daily, Weekly, All Hands
- 6.3. “Las personas no hacen porque no saben, no quieren o no pueden”

7. Modelo de Gestión en Agencias 3 x 3: Administración de la Cartera

- 7.1. Origenación: Modelos de Admisión, Árbol de Decisiones, Machine Learning

- 7.2. Estrategias de Cobranzas. Segmentación según perfiles de riesgo
- 7.3. Riesgo no es igual a mora: Roll Rates, Cosechas, First Payment Default

Liderazgo y Gestión de Equipos

8. Liderazgo Estratégico

- 8.1. Tendencias de Liderazgo. Retos y Oportunidades
- 8.2. Modelo de Autoliderazgo SOAR
- 8.3. Los 10 Principios para el Liderazgo Estratégico

9. ¿Cómo aumentar la motivación en el equipo?

- 9.1. Liderar con propósito
- 9.2. La Confianza como motor para el desarrollo del equipo
- 9.3. ¿Cómo reducir resistencias y motivar al equipo?

10. ¿Cómo retener a los equipos de trabajo?

- 10.1. El enfoque Total Wellness para la retención del talento
- 10.2. Técnicas para retener al personal a nivel organizacional
- 10.3. Técnicas para retener al personal desde el rol como Líder

Comunicación y Gestión de Conflictos

11. Comunicación Efectiva

- 11.1. Entendiendo patrones en nuestra comunicación
- 11.2. Elementos de la Comunicación Efectiva
- 11.3. Beneficios de gestionar nuestras comunicaciones en el trabajo

12. Entregando Mensajes de manera estratégica

- 12.1. La química de la comunicación. Cómo evitar el “ruido” en el mensaje
- 12.2. 10 consejos para tener éxito al comunicarnos en el contexto actual
- 12.3. Técnica Rapport para generar empatía con los clientes

13. Manejo de conflictos en el espacio de trabajo

- 13.1. El Círculo de Conflicto de Christopher Moore
- 13.2. Transitando hacia el conflicto constructivo
- 13.3. Estrategias para la gestión de conflictos

Productividad y Gestión del Tiempo

14. Productividad Personal

- 14.1. ¿Qué entendemos por productividad?
- 14.2. Factores que frenan nuestra productividad
- 14.3. Técnicas para ser más productivo en el trabajo

15. Productividad en nuestros equipos

- 15.1. El método PROSEC para organizar y delegar
- 15.2. ¿Cómo lograr mayor productividad en nuestros equipos?
- 15.3. Factores que pueden afectar la productividad de los equipos

16. Gestión efectiva del tiempo

- 16.1. Habilidades necesarias para la gestión efectiva del tiempo
- 16.2. Técnicas de gestión efectiva del tiempo
- 16.3. Aprovechando la tecnología para gestionar el tiempo

V. Fechas, horarios, informes e inscripciones

La **ACADEMIA FINANCIERA DE INVIERNO 2023**, se llevará adelante del martes 8 al jueves 17 de agosto de 2023, de 7:00 p.m. y 9:00 p.m., en formato sincrónico y a través del Campus Virtual COPEME. Al finalizar el programa, se aplicará una evaluación de salida con el propósito de contar con un reporte que mida el nivel de aprendizaje de los colaboradores inscritos por cada institución.

Las instituciones interesadas, pueden solicitar informes y realizar sus inscripciones a través de Cristófer Pinto, al e-mail cpinto@copeme.org.pe c.c. a rioshenckell@copeme.org.pe alcanzando, de ser el caso, los nombres y apellidos completos de los participantes, sus cargos y direcciones de correo electrónico. Se sugiere que anticipadamente indiquen el número de colaboradores a inscribir, a efectos de proceder con las reservas correspondientes, considerando el aforo máximo establecido.

VI. Expositores

Angela Álvarez. Gerente Senior en PwC y amplia experiencia local e internacional en Desarrollo de Liderazgo, Gestión del Cambio y Cultura Organizacional, así como Procesos de Transformación de Estructuras Organizacionales, con el objetivo de identificar e implementar eficiencias en las operaciones. Su desempeño está enfocado en la dirección integral del capital humano, generando sinergias y dando soporte al cumplimiento de la estrategia del negocio. Ha sido responsable de conceptualizar y dirigir proyectos de evaluación y desarrollo de personal, así como proyectos de mejora del clima organizacional y conducción de procesos de coaching. Es Licenciada en Psicología por la Universidad de Lima, Graduada en la Maestría de Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas por la Universidad del Pacífico, Coach Ontológica de Newfield Networks, y Facilitador de Lego Serious Play.



Diana Plasencia. Gerente del área de People & Organization en PwC. Con vasta experiencia en las áreas de Consultoría, Capacitación y Comunicaciones, con enfoque en cultura organizacional y Diversidad e Inclusión, en empresas nacionales y transnacionales de los sectores de consumo masivo, financiero y educación. Es experta en el cierre de brechas de género en el espacio de trabajo, en la creación de productos y servicios de formación y en la transformación cultural. Ha liderado proyectos de Diversidad e Inclusión y cultura organizacional en más de 100 empresas en 7 países, especializándose en sectores tales como finanzas, minería, energía, consumo masivo y telecomunicaciones, con foco en resultados y en línea con los objetivos de negocio de las organizaciones. Es Comunicadora por la Universidad Católica del Perú, Especializada en Innovación estratégica por la Universidad del Pacífico, y Egresada de la Maestría de Intervención interdisciplinaria en Violencias de género y Agente de Igualdad por la Universidad Internacional de Valencia.



Robin Núñez Urday. Director Comercial Co-founder YoFio (Fintech en México), más de 32 años de experiencia directiva en el sector bancario y no bancario, Gerente Central de Créditos en Caja Arequipa, Subgerente de la División Micro y Pequeña Empresa BWS, Gerente Zonal de Scotiabank, Gerente Microempresa en CrediScotia, Director Hub Regional de Scotiabank Microfinanzas, Soluciones República Dominicana, Banco Antigua Guatemala, Director Microempresa en Crédito Familiar, Gerente de Crédito en SOFIPA, Subdirector de Crédito Individual en CAME, Dirección Comercial de Crédito Grupal en SOLFI, Director Fundador The Truth C&O, Director Fresh Lending SAPI. Top Ten Regional microfinancieras (Fomin BID), experiencia en Startup, Downscaling, Integraciones por adquisición. Maestría en Dirección de Empresas MEDEX - PAD Piura y en Finanzas -Universidad del Pacífico. Economista por la Universidad Católica Santa María, Relaciones Industriales y Públicas en la Universidad San Agustín. Programa Aceleramiento Bach 12 # 500 VC Startups. Expositor invitado en Perú, México, Ecuador, Guatemala, San Salvador.

