



# Servicios comerciales y financieros

**Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA**

Nivel de formación: **Tecnólogo**

## 01 Presentación

Estudia Servicios comerciales y financieros y como egresado SENA brindarás orientaciones a los consumidores financieros en los servicios ofrecidos como productos de captación, colocación y educación financiera, de esta forma podrás desempeñarte en el ecosistema financiero como cajero auxiliar, cajero de banco, asesor comercial, informador, entre otras; además estarás a la vanguardia en procesos de innovación tecnológica como atención al cliente automatizada, blockchain, ciberseguridad y desarrollos en la nube.

Este técnico tendrá una duración de 15 meses y se impartirá en modalidad 100% virtual. Para acceder, debes contar con un computador o *tablet* con acceso a internet.

¡Súmate a esta propuesta de formación y haz parte de los miles de colombianos que le apuestan al cambio!

Inscríbete en [www.senasofiaplus.edu.co](http://www.senasofiaplus.edu.co)



**Código**  
133303



**Horas**  
2.208



**Duración**  
15 meses



**Modalidad**  
Virtual



## 02 Justificación del programa

En Colombia el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA es una institución de formación para el trabajo y el desarrollo humano, que da respuesta a las diferentes regiones de todo el país, siendo un agente de cambio orientado a cubrir las necesidades y dinámicas del sector, por tanto, apoya con la capacitación del recurso humano cualificado y calificado, convirtiéndolo en un agente de cambio aportando con formación para el trabajo titulada y complementaria.

Acorde con lo anterior, las directrices del SENA se encuentran alineadas a la política del Gobierno Nacional, por lo tanto, los sectores que atiende aportan al fortalecimiento y crecimiento socioeconómico de todas las regiones del territorio colombiano. Por su parte, la formación para el trabajo se ofrece a nivel nacional y se orienta mediante las competencias integrales (técnicas, claves y transversales), con el fin de apoyar los sectores de la economía como el primario, el secundario, el terciario, entre otros, de igual manera, contribuye con la capacitación a las empresas, proyectos sociales y ambientales a nivel local, regional y nacional.

Por lo anterior, el programa es uno de los que aporta a nivel nacional en la formación para el trabajo en las diferentes regiones del país. Tuvo su origen en el año 2011 y con el correr del tiempo ha permanecido ofertado hasta la fecha. El programa desde el año 2011 ha ido evolucionando favorablemente, pues en términos del total de egresados la cifra asciende a los 15.566, de los cuales el 68,38% tuvo contrato de aprendizaje y el 62,11% logró una vinculación laboral (cifras con corte a 2019). En las diferentes ofertas de empleo se encuentran: cajero auxiliar, cajero de banco, asesores comerciales, informador, entre otras.

Adicionalmente y dados los cambios significativos que se están presentando en los diferentes sectores de la economía, en particular el financiero a nivel mundial y nacional, el programa está a la vanguardia ante los cambios que se han presentado, alineado a la asesoría personalizada de los clientes e involucrando las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su portafolio de servicios como pagos, transferencias en línea e inversiones digitales, entre otros servicios que se manejan en las finanzas.

Otro factor importante que contempla el programa es la inmersión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a nivel mundial, según la Revista Asobancaria en el informe Comercio electrónico, el móvil es el protagonista, cuando se revisa la participación del teléfono inteligente en todo el proceso de compra hasta el pago se ve que en la mayoría de los casos el último paso es presencial. Un 49% hace el pedido o solicitud en línea y también paga en línea con el celular; pero un 62% opta por hacer el pedido y hace el pago en la casa o en la oficina a través de este aparato (Asobancaria, 2019).

De este modo se ratifica que el medio utilizado con mayor frecuencia por las empresas y los consumidores a nivel mundial es el teléfono celular, lo cual afirma que la evolución de las transacciones a nivel tecnológico ha aumentado y con ellas la cultura de involucrar las tecnologías en todas las actividades realizadas por las personas.

De acuerdo con las tendencias digitales en la banca actual es importante incluir en el programa la transformación tecnológica digital que utilizan los bancos, así mismo, los procesos de innovación tecnológica que juegan un papel fundamental respecto a la empleabilidad, formación por competencias laborales y competitividad en este sector. Las tendencias más representativas son la tecnología 5G, atención al cliente automatizada a través de chatbots inteligentes, blockchain o cadenas de bloques, ciberseguridad y desarrollos en la nube; estos desarrollos tecnológicos han evolucionado en el ecosistema financiero, también serán la base para los próximos años competir en el sector bancario, la formación para el trabajo y la empleabilidad en el sector a nivel nación.



## 03 Competencias a desarrollar

240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

220601501- Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

210301089 - Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica

240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y

210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

230101507 - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.

240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

210301086 - Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo.

240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

220501114 - Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas Tecnológicas.

220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de Información

999999999 - Resultados de aprendizaje etapa practica

## 04 Perfil de ingreso

Para postularse al programa se requiere un nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso, el cual corresponde a haber cursado básica secundaria (mínimo grado noveno certificado) con edad mínima de 14 años. Además, las restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente como limitaciones físicas o cognitivas, que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descritas y soportadas en las normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional.

## 05 Perfil de egreso

El técnico laboral en **"Servicios comerciales y financieros"** estará en capacidad de asesorar al cliente en la adquisición de productos y servicios financieros, adicionalmente dará orientaciones a los consumidores financieros en los servicios ofrecidos como productos de captación, colocación, educación financiera, con apoyo en el uso de las TIC, el manejo de los recursos financieros, la asesoría al cliente interno y externo, aplicando la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, el código de ética, la inclusión social y la solidaridad con la comunidad.

## 06 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales, soportadas en la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, integradas en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.