

MicroSave
Market-led solutions for financial services



FACETA CENTRAL
Desarrollo Empresarial



Triodos  Facet

**Iniciativa de Difusión de las Herramientas de *MicroSave* entre
Instituciones Latino-Americanas de Micro-Finanzas
MicroSave LAC
Patrocinada por La FUNDACION FORD**

**Programa Internacional de
Capacitación de Capacitadores:**

**GESTION DE RECURSOS HUMANOS
EN LAS MICRO FINANZAS**

Herramienta desarrollado por MEDA y MicroSave



SANTA CRUZ, BOLIVIA, 11 al 14 de Mayo/2010



1 LAS HERRAMIENTAS DE *MICROSAVE* Y SU DIFUSION

1.1 Procesos de Trabajo

MicroSave es una Organización especializada en la transferencia de conocimientos en micro finanzas con 10 años de experiencia en países de África y Asia. *MicroSave* ha desarrollado mas de 20 Cajas de Herramientas gerenciales; estas están disponibles en ingles en su Pagina Web: www.microsave.org. Cada Caja de Herramientas es un conjunto coherente de prácticas aplicables que ayudan a la gerencia de una IMF en el manejo de su empresa. Estas herramientas se desarrollan en base a experiencias prácticas y aprendizaje por acción con una variedad de instituciones financieras reconocidas, bancarias y no bancarias:



Los 'partners' de MicroSave

Cada Caja de Herramienta se presenta en forma de un taller, y tiene los siguientes componentes:

- Manuales y Material Técnico para Participantes
- Presentación en Power Point
- Casos, ejercicios, etc.
- Manual para instructores.

Los patrocinadores del Programa o mejor dicho Iniciativa de divulgación de las herramientas han convenido con Tríodos FACET B.V. / *FACETA Central* / Fundación IDEA la validación y difusión en los países de América Latina de habla español, de las herramientas desarrolladas por *MicroSave*.

Este proceso de difusión incluye:

- a. La determinación de herramientas por introducir y difundir
- b. La participación de consultores Latino Americanos en los cursos de *MicroSave*,
- c. La traducción de las herramientas, y su puesto a disposición en Páginas Web
- d. El pilotaje y validación de las mismas en varias IMF del continente para cada herramienta
- e. La capacitación de consultores en el uso de las herramientas
- f. La supervisión de los trabajos de estos consultores en el uso de una herramienta
- g. La **certificación** de consultores exitosos
- h. La promoción de la aplicación de las herramientas entre IMF's, donantes, consultores y Entidades de Capacitación
- i. Apoyo técnico y financiero a organizaciones que desean replicar cursos y procesos de certificación de consultores u otras personas en una Herramienta

MicroSave supervisa el trabajo de los instructores / consultores, y quienes cumplen sus requisitos de calidad y regularidad en la implementación, son registrados, reconocidos y promovidos como proveedores certificados de servicios PCS o CSP (véase www.microsave.org).



1.2 Cajas de Herramientas disponibles

Hasta mediados de 2009, se ha traducido, adaptado, divulgado y logrado la certificación de consultores de 13 países diferentes en tres Cajas de Herramientas mediante trabajos prácticos con Instituciones como FINCA Honduras, PROMUJER México, la Cooperativa La Chorotega Honduras, la Caja Metropolitana El Salvador, PRESTANIC Nicaragua y PROMUJER Bolivia, entre otros. Estas Herramientas son:

- I. *Investigación de Mercado para Micro Finanzas*
- II. *Mapeo de Procesos*
- III. *Análisis y Manejo de Riesgos Institucionales y de Productos*

Para el año 2010, se prevé la divulgación dos Cajas más, las cuales ya están disponibles en español:

- IV. *Gestión de los Recursos Humanos*
- V. *Estrategia de Mercadeo de Productos*

2 PROGRAMA DE FORMACION EN GESTION DE RECURSOS HUMANOS

2.1 La importancia estratégica de la Gestión del Talento Humano

El mundo de las Micro Finanzas en América Latina se caracteriza por dos tendencias importantes:

- a) El incremento de la competencia y en algún caso saturación del mercado de micro crédito;
- b) La regulación, supervisión y requisitos de las fuentes de recursos son más exigentes y se orientan hacia los riesgos, su control y mitigación.

En este contexto, la pregunta si el desarrollo del recurso humano es una actividad importante ya no debería de ser ni es una pregunta. **Altas gerencias efectivas entienden que el factor clave de su éxito es su gente**, y la época durante la cual pareció que un departamento de recursos humanos básicamente se dedicó a administración de salarios y vacaciones, y la asignación de cursos a personal, es del pasado.

Estratégicamente, las IMF siempre están más conscientes de que su recurso humano es un factor que le permite distinguirse de la competencia, que cada cambio de rumbo de la organización requiere cambios en las capacidades de su personal, las cuales no se pueden improvisar, y altos niveles de motivación.

Así, la Gestión de Recursos Humanos tiene el propósito de ayudar a las instituciones a maximizar el potencial de su personal, contribuyendo así al éxito de la institución. Con el fin de ser eficientes, las instituciones necesitan una gestión eficaz de personal, utilizando para este efecto personal bien preparado y motivado, así como sistemas e instrumentos adecuados.



2.2 La Herramienta de Gestión de Recursos Humanos

Esta herramienta fue exitosamente desarrollada por *MicroSave* y MEDA (Mennonite Economic Development Association) de Canadá. MEDA patrocinó su desarrollo original y apoyó la traducción al español, y proporciona capacitación adicional en el tema.

La Caja de Herramientas ayuda a los Gerentes de Instituciones Microfinancieras y profesionales a comprender y aplicar los elementos clave de la Gestión de Recursos Humanos efectiva dentro de sus instituciones y desarrollar una visión más estratégica de las necesidades de Recursos Humanos que tiene y tendrá su Organización. .

2.3 El Curso

El curso tiene duración de tres días y medio, su contenido es muy práctico, basado y estructurado alrededor de los siguientes temas que son componentes importantes de la Caja de Herramientas:

- 1. Reconocer y apreciar la importancia de la Gestión de RRHH efectiva*
- 2. Comprender las funciones principales de la Gestión de RRHH*
- 3. Familiarizarse con los sistemas y las estructura que apoyan la Gestión de RRHH efectiva*
- 4. Revisar las herramientas y plantillas utilizadas en la Gestión de RRHH*
- 5. Conocer y elaborar a mas detalle Políticas y Procedimientos y su alcance*
- 6. Entender el componente de Salarios, Beneficios e Incentivos*
- 7. Reclutamiento y Orientación de personal con visión estratégica*
- 8. Manejo de Desempeño del Personal, Desarrollo y Capacitación*
- 9. Planificación de despidos y renunciias*
- 10. Planificación para la sucesión*

Duración, fechas, ubicación

El Programa se realizará del martes 11 de Mayo a medio día (12.00 horas) hasta el viernes 14 de Mayo de 2010.

Se realizará en el Hotel Cortés, Hotel de primera categoría, en Santa Cruz, Bolivia.

El Cupo de Inscripción será limitado hasta 20 personas.

Participantes:

Los participantes serán consultores y capacitadores en micro finanzas, empleados de IMF, funcionarios de gremios que cumplen el perfil que se presenta en este documento.

Para este curso, deben de residir en América del Sur o la región Caribeña (República Dominicana); dado que pronto se realizará un programa similar en Centro América.

Otros aspectos importantes

Se espera que los participantes lleven una computadora portátil.



2.4 Seguimiento y certificación posterior al curso

Reconocimiento eventual como Proveedor de Servicio Certificado de MicroSave .

Los participantes que terminan el curso con buenos resultados, una vez que hayan aplicado una Herramienta de una manera que cumpla los criterios de calidad de *MicroSave*, serán registrados como proveedores de servicios certificados. Esto implica reconocimientos especiales, publicación en página web, y acceso preferencial a información de *MicroSave*.

Seguimiento y supervisión a los participantes

Para promover este proceso de certificación de participantes en el curso, el programa y los costos del mismo contemplan la supervisión por parte de un consultor u otro profesional que tiene la autoridad de re-certificar a los participantes en el curso que cumplen los criterios mencionados.

2.5 El consultor

Fernando Neri, consultor de nacionalidad Boliviana recibió una Maestría en Economía Aplicada y Negocios, Universidad de Cornell, Ithaca, New York; es Ingeniero Agrónomo especializado en Economía Agrícola de la Escuela Agrícola Pan Americana El Zamorano, Honduras. Desde 2007, ha sido Director Ejecutivo de Parity Consultores Bolivianos desde 2007, para la cual ha realizado una variedad de consultorías:

- En el área general de micro finanzas apoyó la planificación estratégica (Micro Justicia, FONCRESOL en Bolivia) y fortaleció los mecanismos de crédito y control de mora en Growth Africa Capital (MSC). Para CEPAL elaboró el documento Micro Finance Outreach in Bolivia.
- En el campo de Recursos Humanos en las micro finanzas, fue capacitado por MicroSave y MEDA en Kenya y Canadá respectivamente; y ha traducido y adaptado las herramientas desarrollados por estas Instituciones; asesoró al equipo Gerencial de Micrédito en Nicaragua en Gestión de Recursos Humanos; y desarrolló el Manual de Políticas para la Gestión de Recursos Humanos para Pro Mujer Bolivia y Pro Mujer Internacional; fue nombrado “MEDA Human Resources Capital in Microfinance”.

Como consultor había participado en la reorganización de ocho diferentes unidades operativas y creación de una nueva estructura organizacional unificada para el departamento de tecnología de la Universidad de Massachussets en Boston, Estados Unidos; diseño y desarrollo organizacional para una de las primeras iniciativas de negocios “online” de CNA (NYSE: CNA) una de las más grandes empresas re-aseguradoras de los Estados Unidos. Evaluación organizacional y diseño en el proceso de restructuración de Banco Nacional de Desarrollo en Nicaragua. Diseño y documentación de políticas internas y procesos operativos para CREDOSA una de las primeras instituciones microfinancieras rurales exitosas en Costa Rica.

Trabajó como Sub-Gerente de Tecnología en la Universidad de Massachussets, Asesor de Inversiones en Shorebank Advisory Services, Investigador y Consultor en el area de innovacion en Strategy One, Consultor en Tecnología, Estrategia y Negocios de Diamond Cluster, Intl; y Analista de Programas Micro Financieros para IPC GmbH.



3 COSTOS, BECAS, PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y ACEPTACIÓN

3.1 Costos totales

Los costos de participación incluyen los siguientes rubros:

Inversión en el curso:

<i>Cuota de inscripción en el curso y eventual certificación</i>	\$ 350
<i>Costo de hospedaje y alimentación durante el curso (sin cena)</i>	\$ 350
Total:	\$ 700

Gastos de Transporte y otros gastos

<i>Viaje Internacional</i>	<i>Variable</i>
<i>Costos adicionales (transporte local, visas, cenas)</i>	<i>Variable</i>

Para las personas que tienen capacidad y voluntad de multiplicar los conocimientos adquiridos, convertirse en Proveedor Certificado de Servicios de *MicroSave*, y una situación laboral que les permite hacerlo, están disponibles becas que cubren sus gastos de viaje y estadía en Bolivia.

3.2 Las becas

Para este curso, las becas están destinadas a solicitantes y organizaciones con base en América del Sur o la región Caribeña (República Dominicana); dado que pronto se realizará un programa similar en Centro América.

3.3 Becas parciales

Para personas que están en posición para la divulgación y aplicación de las Herramientas fuera de su ámbito de trabajo (consultores, capacitadores, personal de gremios y asociaciones) y tienen interés y capacidad para certificarse posteriormente, están disponibles becas parciales.

Las becas parciales cubren los gastos de hospedaje y alimentación durante el curso; además:

- Para los participantes que no residen en Bolivia se puede cubrir el transporte internacional desde su residencia a Santa Cruz, entregando al participante un boleto que contempla el viaje aéreo más económico para poder asistir al curso. Alternativamente, el participante puede pagar su viaje propio, exonerando la cuota de inscripción.
- Para los participantes Bolivianos, se puede financiar el viaje de su residencia a Santa Cruz, entregando al participante un boleto que contempla el viaje aéreo más económico para poder asistir al curso.

La beca parcial nunca cubre los gastos adicionales (transporte local, visas, cenas en Santa Cruz, eventuales cambios en el itinerario / fechas de viaje) los cuales siempre están a cargo de los participantes y las organizaciones que representa.



3.4 Becas completas

Cuando un consultor y la gerencia de una IMF se comprometen por escrito y antes del inicio del curso que aplicarán la herramienta en la IMF en cuestión, o cuando dicha seguridad es dada por un Gremio de Cooperativas o Micro Financieras o un donante reconocido, tanto el consultor como un representante de la IMF y/o el gremio en mención, podrán contar con una beca completa.

En este caso, *MicroSaveLAC* cubrirá la totalidad de gastos que incurren:

- La cuota de inscripción,
- El viaje desde su residencia a Santa Cruz, entregándole al participante un boleto que contempla el viaje aéreo más económico para poder asistir al curso,
- Hospedaje y alimentación en el Hotel Cortez durante el curso.

La beca no cubre *los gastos adicionales (transporte local, visas, cenas en Santa Cruz, eventuales cambios en el itinerario / fechas de viaje) los cuales siempre están a cargo de los participantes y las organizaciones que representa.*

3.5 Proceso de Inscripción

1. El solicitante debe de presentar los siguientes documentos para su postulación:
 - a) Todos los solicitantes deben de enviar los Formatos 1 Y 2.
 - b) Todos solicitantes deben de adjuntas Currículos Vitae reciente
 - c) Si no solicita beca, debe de llenar y enviar el Formato 3.1. de la Solicitud de Inscripción
 - d) Si solicita beca parcial, debe de llenar y enviar Formato 3.2.
 - e) Las personas que solicitan una beca completa, los solicitantes deben de presentar el Formato 3.3. (consultores) o 3.4. IMF) y una carta de compromiso firmada por el consultor y la IMF, indicando las condiciones bajo las cuales se realizará la aplicación de la Caja de Herramientas, logrando la certificación del consultor.
2. Estos documentos se pueden enviar por correo o e-mail a **FACETA Central** o **Fundación IDEA** a las direcciones indicadas a continuación.
3. La Fecha límite para recibir solicitudes de inscripción es el día lunes 19 de abril de 2010.
4. Los solicitantes que proporcionan información completa serán avisados de la decisión del Comité de Aceptación a más tardar el día lunes 26 de abril.
5. Personas aceptadas deben de cancelar los costos correspondientes antes del día lunes 3 de Mayo.

El participante necesita obtener los documentos de viaje y visas necesarios para viajar a Bolivia.



4 CONTACTOS

Para más información sobre este curso puede contactarse con:

	<p><i>Edificio Cámara de Industria, Oficina 7 "A"</i> <i>Ruta 6, 9-21 Zona 4. 01004 Guatemala, C.A.</i> <i>Teléfono (502) 2331 9645</i> <i>Fax (502) 2331 3759</i> microsave@facetacentral.com www.facetacentral.com</p>
	<p><i>Edificio Cámara de Comercio Piso 7</i> <i>Av. Mariscal Santa Cruz</i> <i>Tel. 591-2.2312626; Fax: 591-2-2311306</i> idea@entelnet.bo www.fundacionidea.edu.bo</p>

Para más información sobre *MicroSave*, las herramientas disponibles y su impacto:

<p><i>MicroSave</i> <i>Market-led solutions for financial services</i></p>	<p><i>Shelter Afrique House, Mamlaka Road,</i> <i>PO Box 76436, Yaya 00508, Nairobi, Kenya.</i> info@microsave.org www.microsave.org</p>
---	---



5 PERFIL DEL PARTICIPANTE

El perfil del participante que se busca para este programa es el siguiente:

REQUISITOS GENERALES

Experiencia Laboral	Mínimo 5 años de trabajo en gerencia, consultoría o capacitación empresarial o financiera, o puestos de gerencia o técnicos en Institución de Micro Finanzas.
Motivación	Estar preparado para difundir los conocimientos y habilidades adquiridos a otras personas en su organización.
Nivel de estudios	Formación profesional en grado mínimo de Licenciatura en las áreas de finanzas, auditoría, administración o carreras afines.
Idioma	Español fluido.

Las personas que pueden obtener becas *además*, deben de cumplir los siguientes requisitos:

CONSULTORES Y CAPACITADORES QUE PUEDEN OPTAR POR BECAS

Ocupación / experiencia	3 Años de experiencia como Consultor (a) o Especialista / Instructor en Áreas Financieras 5 años de experiencia en micro finanzas, con preferencia como consultor, especialista / instructor de entidades o programas educativos, asesor de gremios, federaciones, entidades de segundo piso que manejan programas de fortalecimiento institucional.
Motivación	Estar motivado y preparado para aplicar y difundir los conocimientos habilidades adquiridos, fuera de su ámbito directo de trabajo; convirtiéndose en Proveedor Certificado de Servicios de MicroSave.
Habilidades personales	Vocación de servicio. Buena dicción, facilidad de palabra y locución. Dinamismo en las labores que desempeña. Disposición para trabajo en equipo. Disposición para intercambiar experiencias.
Experiencia en capacitación / asesoría	Poseer experiencia en metodologías de asesoría, capacitación, entrenamiento y docencia.

ANEXO: FORMATOS DE SOLICITUD PARA INSCRIPCION EN EL CURSO



Cursos previos en Santa Cruz, Bolivia

