

Volume I Gestión de instituciones microfinancieras

Gestionar para mejorar el rendimiento (PROGRAMA GENÉRICO)

Programa

Idiomas: Árabe, bahasa indonesio, chino, español, francés, inglés, portugués, ruso, vietnamita



Organización
Internacional
del Trabajo



Centro Internacional de Formación

SEMANA 1	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
9:00 – 10:30	Bienvenida, presentaciones, orientación y rompehielos I. Introducción a la microfinanciación Mandato de gestión	Opciones institucionales	Desarrollo de productos	Atención al cliente	Riesgo de crédito
11:00 – 12:30	El mandato del directivo	Opciones institucionales Dirección estratégica	Desarrollo de productos Comunicar valor	Atención al cliente	Riesgo de crédito Riesgo de fraude y seguridad
13:30 – 15:30	Los servicios financieros y los pobres	Orientación estratégica II. Mercados y marketing Estudios de mercado	Comunicar valor	Fidelidad del cliente	Riesgo de fraude y seguridad
15:45 – 17:30	Opciones institucionales	Estudios de mercado	Comunicar valor	III. Gestión de riesgos Introducción a la gestión de riesgos	Riesgos exteriores Conclusión: resumen de la semana Puntos principales del plan de acción
Tareas	Caso práctico	Selección de una metodología de investigación adecuada	Probar una estrategia de ventas	Evaluación de riesgos	

Ir a la página 2 para ver el programa de la Semana 2

SEMANA 2	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10
9:00 – 10:30	IV. Arquitectura organizativa Gestión de recursos humanos	Cultura institucional	Utilizar la arquitectura organizativa para gestionar el crecimiento V. Hacia una mayor eficiencia y productividad Comprender la eficiencia y la productividad	Cálculo de costes y precios	Gestión del cambio Planes, presupuestos e informes
11:00 – 12:30	Gestión de recursos humanos	Cultura institucional	Comprender la eficiencia y la productividad	Cálculo de costes y precios	Planes, presupuestos e informes
13:30 – 15:30	Gestión de recursos humanos	Estructura organizativa	Incentivos al rendimiento	Nuevas tecnologías	Gestión del rendimiento
15:45 – 17:30	Gestión de recursos humanos	Estructura organizativa Utilizar la arquitectura organizativa para gestionar el crecimiento	Incentivos al rendimiento	Gestión del cambio	Examen final Evaluación del curso
Tareas	Turn HR Strategy into Policies	Caso práctico	Ratio Exercise	Expectation Questions	