I.- Datos Generales

Código	Título
EC1261	Coaching de finanzas personales

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan procesos de coaching de finanzas personales.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para facilitar sesiones de coaching de finanzas personales, establecen el encuadre de la sesión, acordando el lugar y hora de la sesión y declarando el acuerdo de confidencialidad, determinan la necesidad de desarrollo personal y financiero, indagando sobre las necesidades del cliente, acompañan en el proceso de intervención durante la sesión, interviniendo en el proceso reflexivo y evaluando las condiciones de satisfacción y situación financiera del cliente; concluye la sesión, verificando la claridad del proceso de reflexión y entendimiento e identificando las conclusiones.

Asimismo, establece los conocimientos teóricos con lo que debe contar el líder para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes para su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
ManpowerGroup

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 3 de junio de	**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: 31 de julio de 2020**

2020

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
No hay referente en el CNO.

Ocupaciones asociadas
No hay referente en el CNO.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Coach de Finanzas Personales

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

Subrama:

54169 Otros servicios de consultoría científica y técnica

Clase:

541690 Otros servicios de consultoría científica y técnica

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Profit Coaches, S.C.
- Naranjo Consultores Agente de Seguros S.A. de C.V.
- ManpowerGroup
- Servicios Integrales para la Calidad y la Competencia Organizacional (SICCOR)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar las competencias en este EC, se llevará a cabo una sesión de coaching de finanzas personales con

	duración promedio de 120 minutos, entre un coach y una persona que simulará la función de cliente, propuesta por el evaluador, realizándose en un escenario que permita llevar acabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC, durante la sesión.
Apoyos/Requerimientos:	• Espacio privado no menor a 3 x 3 metros. con iluminación y temperatura confortable y 3 sillas/sillones cómodos individuales, caso práctico.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en campo y 1 hora en gabinete, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Ontología del Lenguaje, Rafael Echeverría. Editorial Granica, Chile, Septiembre 2003
- La ganancia es primero, Michael Michalowicz. Editorial Conecta, México, Noviembre 2017
- Dinero, domina el juego, Tonny Robbins, Editorial Paidos, Marzo 2008
- Reconfiguración Financiera, Alejandro Saracho, Editorial Éxito Financiero, México, 2016
- Mapa de Riqueza, Alejandro Saracho, Editora y Distribuidora Multilibros
- Secretos de una mente millonaria, T. Harv. Eker, Editorial Sirio

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 4
Coaching de finanzas personales	Establecer el encuadre de la sesión y

necesidades del cliente.

Elemento 2 de 4

Definir el plan de acción de finanzas personales del cliente.

Elemento 3 de 4

Realizar el acompañamiento de la ejecución del plan de acción de finanzas personales del cliente.

Elemento 4 de 4

Realizar el cierre del coaching de finanzas personales.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3972	Establecer el encuadre de la sesión y necesidades del cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente:
   - Llegando al menos 10 minutos antes al lugar de la reunión,
   - Seleccionando el lugar y la posición del cliente procurando la mayor privacidad, el menor tráfico de gente y la menor distracción posible,
   - Realizando un ejercicio de atención personal,
   - Estableciendo contacto visual con el cliente,
   - Modulando su tono y volumen de voz al hablar,
   - Invitando al cliente a sentarse frente a él o del lado izquierdo en escuadra, y
   - Estableciendo que la duración de la sesión será de 1 hora.

2. Genera el contexto de confianza para el desarrollo de la sesión:
   - Verificando con el cliente que las condiciones de privacidad son las que él requiere para poder compartir durante las conversaciones,
   - Comprometiendo al cliente para que no existan interrupciones durante la sesión, y, en la medida de lo posible, guarde sus dispositivos electrónicos como celulares, tabletas, computadoras, mientras no sean requeridas durante el proceso.
   - Teniendo una actitud de no juicio, enfocada en comprender el objetivo y situación financiera actual del cliente,
   - Mostrando participación afectiva y empatía en la realidad financiera que afecta al cliente,
   - Manteniendo la atención y escucha permanente hacia el cliente, y
   - Conservando contacto visual constante.

3. Declara el acuerdo de confidencialidad:
   - Mencionando al cliente que la información que se exprese durante las sesiones será confidencial y no se compartirá con nadie más,
   - Entregando el formato de confidencialidad estándar y aviso de privacidad de datos personales para el manejo de información financiera sensible del cliente,
   - Informando que el proceso reflexivo de las sesiones no incluye algún tipo de juicio por parte del coach,
   - Estableciendo que cualquier producto financiero, marca, institución, literatura y demás información proporcionada durante la sesión no representa una recomendación directa sino un ejemplo a evaluar por el cliente como parte del proceso de aprendizaje, análisis y toma de conciencia y responsabilidad sobre sus finanzas personales, y
   - Explicando que no tiene interés alguno en influir de manera ventajosa/alevosa sobre la compra, toma de decisión/selección de cualquier producto financiero y que el interés central del proceso es transmitirle información de manera clara y objetiva, darle las herramientas y ayudarle a desarrollar las habilidades que le permitirán una toma de decisiones autónoma, responsable e informada sobre su situación financiera, productos y planes que desarrolle.

4. Explica la metodología del proceso y su papel como “el coach” durante la primera sesión:
   - Indicando que el proceso de coaching involucra los ámbitos personal y financiero,

- Informando que el cliente decide la profundidad y complejidad de los temas a tratar y que de esto dependerá el número de sesiones que se requieran sin que sobrepase 12 sesiones por cada meta financiera a trabajar,
- Explicando que su intervención es como facilitador de conocimiento y de herramientas de reflexión y que el 100% del resultado depende de la capacidad de ejecución y toma de decisiones que tenga el cliente,
- Pidiendo autorización al cliente para registrar datos que considere relevantes en su bitácora para dar un seguimiento puntual,
- Entregando al cliente la bitácora de avance que tendrá que ir trabajando a lo largo de las sesiones,
- Indicando que el cliente también puede suspender el proceso/solicitar cambio de coach si así lo desea,
- Preguntando al cliente si tiene alguna duda sobre la metodología, y
- Escuchando las inquietudes y necesidades específicas del cliente con relación al proceso de coaching en finanzas personales.

5. Establece la meta del proceso:
   - Manteniendo la atención y escucha activa hacia el cliente,
   - Preguntando al cliente cuál es su objetivo al asistir a una sesión de coaching de finanzas personales,
   - Realizando preguntas que lleven al establecimiento de la meta medible y cuantificable del proceso completo,
   - Requisitando el diagnóstico inicial con la información obtenida,
   - Realizando técnicas para la concientización de la meta financiera con el cliente,
   - Pidiendo al cliente que enuncie y escriba la meta en su bitácora de avance,
   - Aclarando que la meta puede ser modificada, detallada y reevaluada a lo largo del proceso y que esto podría afectar la duración del proceso, sin ser esto algo negativo sino positivo para el proceso de toma de conciencia y aprendizaje, y
   - Registrando en la bitácora de avance del coach los descubrimientos, resultados e información relevante de la sesión.

6. Expone las bases de la salud financiera:
   - Explicando hábitos, conocimientos, productos financieros que requiere conocer para adquirir salud financiera,
   - Realizando preguntas para confirmar el entendimiento por parte del cliente, y
   - Resolviendo las dudas presentadas por el cliente.

7. Realiza el cierre de la sesión:
   - Alentando al cliente a comprometerse con el proceso y reconocer que sin toma de acción no habrá resultado,
   - Acordando fecha, lugar y hora para la siguiente sesión,
   - Realizando el anclaje de aprendizaje, y
   - Registrando las respuestas y comentarios del cliente en su bitácora de avance.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de confidencialidad estándar y aviso de privacidad de datos personales requisitado:

- Incluye la fecha de aceptación, e
- Incluye nombre completo y firma del cliente.

2. El formato de deslinde de responsabilidades requisitado:

- Incluye la fecha de aceptación, e
- Incluye nombre completo y firma del coach y del cliente.

3. El diagnóstico inicial de Salud Financiera elaborado:

- Incluye la fecha de aplicación,
- Incluye nombre, edad y ocupación del cliente,
- Incluye información financiera del cliente: ingresos y egresos aproximados, número de dependientes económicos, deudas, excedentes/ahorros del cliente, y
- Describe la percepción del cliente con relación a su salud financiera.

4. La bitácora de avance del coach elaborada:

- Incluye nombre del cliente,
- Incluye fecha de la sesión,
- Incluye la meta financiera a trabajar declarada por el cliente,
- Enlista las necesidades detectadas durante la sesión,
- Especifica las tareas asignadas al cliente para la siguiente sesión,
- Incluye fecha y lugar de la siguiente sesión,
- Incluye los aprendizajes declarados por el cliente durante la sesión, y
- Especifica el porcentaje de avance percibido en la sesión por parte del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Técnica de atención personal.	Aplicación
2. Herramientas para la “Escucha activa”.	Aplicación
3. Principios de la metodología del coaching de finanzas personales.	Conocimiento
4. Código de ética del Coaching de Finanzas Personales de la Asociación Mexicana de Coaching.	Aplicación
5. Manejo de resistencia y crisis emocional en el proceso de coaching	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en la que establece y respeta prioridades en la secuencia de la sesión para guiar al cliente en los procedimientos para realizar una tarea y trabaja la documentación de manera

organizada.

2. Amabilidad: La manera en la que muestra disposición para comprender, escuchar y atender las inquietudes y necesidades específicas del cliente.

3. Tolerancia: La manera en que responde las dudas que presenta el cliente las veces que sea necesario sin mostrar gestos ni actitud de desaprobación.

GLOSARIO

1. Anclaje de aprendizaje: Técnica en la que se pregunta al cliente sobre ¿qué aprendió?, ¿qué se lleva y de qué se dio cuenta durante la sesión?, y se evalúa el avance del cumplimento de la meta durante la sesión en una escala del 1 al 100, siendo el 100 el cumplimiento total de la meta del cliente.

2. Bitácora de avance del coach: Es el documento que integra la información y detalles valiosos para recordar sesión a sesión el proceso del cliente.

3. Bitácora de avance del cliente: Es el documento que el cliente produce durante sus sesiones y sirven como evidencia de aprendizaje y progreso.

4. Cliente: Persona que es asesorada y acompañada, que hace y se responsabiliza del proceso de cambio para conseguir su objetivo.

5. Coach: Persona que asesora, acompaña y facilita el proceso de coaching de finanzas personales.

6. Coaching: Anglicismo que procede del verbo inglés to coach, («entrenar») es un método que consiste en acompañar, instruir, facilitar, asesorar, entrenar, a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir cumplir metas o desarrollar habilidades específicas.

7. Contexto Construcción de situación o circunstancia que facilite el proceso de comunicación fuera y dentro de las sesiones de coaching de finanzas personales.

8. Diagnóstico inicial de salud financiera: Documento que servirá como guía para elaboración de plan de acción y documento de evidencia de avance.

9. Ejercicio de atención personal: Técnica de su elección que permite al coach callar el diálogo interno y ponerse en actitud de percepción y no juicio para el acompañamiento efectivo del cliente. También conocido como ejercicio o técnica de centramiento.

10. Ejercicio de concientización	Técnica que ayuda a vincular las emociones con los pensamientos para integrarlos en pensamientos observables.
11. Encuadre	Marco referencial al que se suscribe la sesión respetando la estructura y herramientas propuestas en la metodología del Coaching de finanzas personales basada en el coaching ejecutivo de la Asociación Mexicana de Coaching.
12. Excedentes:	Dinero no comprometido en gastos recurrentes o emergentes.
13. Finanzas sanas/ Salud financiera	Definición de salud tomando en cuenta los 6 elementos que conforman la salud financiera según el Center for Financial Services Innovation. Balance entre ingresos y gastos, ahorro, manejo y cumplimiento de deuda, planeación, resiliencia en emergencias, herramientas financieras.
14. Información financiera sensible:	Es la información personal privada de un individuo en torno a sus finanzas, por ejemplo, datos bancarios, montos de inversión, propiedades, saldos, transaccionalidad, beneficiarios, entre otros.
15. Preguntas poderosas:	Preguntas que detonan el pensamiento y reflexión al cliente y nos aporta información valiosa de lo que estamos buscando. Ejemplo, ¿Qué te dices cuando pasa esto?, ¿Cada cuándo pasa esto que mencionas?, ¿Cuántas veces al día sucede?, etc.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3973	Definir el plan de acción de finanzas personales del cliente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corrobora la disposición para el cambio:
   - Preguntando al cliente cuál detecta que es su mayor reto o principal oportunidad en el proceso de coaching de finanzas personales, y
   - Preguntando al cliente si está listo para iniciar un cambio.

2. Establece los objetivos para llegar a la meta:
   - Preguntando al cliente en dónde identifica que tiene áreas de oportunidad importantes para desarrollar su salud financiera,
   - Proveyendo la información sobre productos y opciones financieras que podrían encajar en la construcción de la salud financiera del cliente,
   - Realizando preguntas para verificar el entendimiento de los conceptos explicados,
   - Estableciendo en conjunto con el cliente los objetivos específicos para lograr la meta establecida,

- Proponiendo las actividades/acciones y productos/herramientas para cada uno los objetivos identificados,
- Definiendo la fecha de compromiso para el cumplimiento de cada actividad/acción,
- Preguntando, durante la conversación, si el cliente se hace cargo de lo que le sucede con su problemática/situación o evade responsabilidad,
- Planteando al cliente la necesidad de toma de acción, y
- Preguntando su opinión acerca del plan de acción.

3. Realiza el cierre de sesión:
   - Estableciendo tareas y requerimientos para la siguiente sesión,
   - Explicando las tareas identificadas para la siguiente sesión y apuntándolas en la bitácora de avance del coach y pidiendo al cliente que las registre en su bitácora,
   - Alentando al cliente a comprometerse con el proceso, cumplir las tareas acordadas y reconocer que sin toma de acción no habrá resultado, y
   - Acordando fecha, lugar y hora para la siguiente sesión,
   - Realizando el anclaje de aprendizaje, y
   - Registrando las respuestas y comentarios del cliente en su bitácora de avance.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de acción del cliente elaborado:
   - Incluye la meta a lograr,
   - Incluye la lista de objetivos financieros detectadas por el cliente,
   - Incluye la/las acciones/actividades para cada objetivo financiero detectado,
   - Específica una herramienta/producto determinado para cada acción/actividad propuesta, e
   - Incluye la fecha compromiso para la ejecución de la/las acciones/actividades a realizar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Productos, herramientas y opciones financieras	Aplicación
2. Herramientas de la metodología de Coaching de finanzas personales basada en el coaching ejecutivo de la Asociación Mexicana de Coaching.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación:	La manera en que el coach apoya al cliente en la sesión de coaching, trabajando de forma conjunta para realizar un proceso reflexivo.
2. Perseverancia	La manera en que demuestra interés permanente por lograr el bienestar del cliente.

GLOSARIO

1. Acciones/Actividades: Investigación y comparación de productos financieros, por parte del cliente, que por instrucción del coach deberá realizar para impulsar su proceso de aprendizaje.

2. Herramientas de la metodología de coaching de finanzas personales: Ejercicios, formatos, técnicas que facilitan al cliente el desarrollo de su proceso de aprendizaje contenidas en la metodología del coaching de finanzas personales basada en el coaching ejecutivo de la Asociación Mexicana de Coaching.

3. Productos u opciones financieros: Productos u opciones financieros: Opciones comerciales disponibles en el mercado que el cliente puede usar para ejecutar su plan de acción. Tales como: seguros, tipos de inversión, fondos, ahorros, tipos de créditos, entre otros.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3974	Realizar el acompañamiento de la ejecución del plan de acción de finanzas personales del cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acompaña al cliente durante el proceso de ejecución del plan de acción:
   - Revisando los resultados obtenidos por el cliente desde la sesión anterior, y
   - Invitando al cliente a reflexionar sobre los resultados obtenidos.

2. Interviene en el proceso reflexivo:
   - Preguntando al cliente si percibe un progreso o si cree que hay huecos en su aprendizaje que requieren atención,
   - Usando técnicas y dinámicas que apoyen al cliente a concretar las actividades necesarias para lograr sus metas financieras,
   - Proponiendo al cliente actividades concretas que ayuden a soportar su proceso,
   - Identificando si existen elementos en la ejecución de las sesiones que salgan del ámbito del coaching de finanzas personales, y
   - Preguntando al cliente que es lo que requiere para tomar nuevas decisiones y acciones con relación a sus finanzas personales.

3. Evalúa las condiciones de satisfacción del cliente:
   - Preguntando si las conclusiones sobre sus finanzas personales a las que se ha llegado le funcionan y percibe que su expectativa del proceso se está cumpliendo,
   - Revisando mediante preguntas cuál es la nueva creencia sobre su situación financiera, y

- Declarando sus condiciones de satisfacción en cuanto a la conclusión generada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Habilidades de intervención con preguntas enfocadas a la reflexión y toma de acción	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución y habilitación de su conocimiento mediante herramientas y productos que soporten su desarrollo financiero.
2. Tolerancia: La manera en que ejecuta oportunamente las acciones para aceptar al cliente sin alguna clase de rechazo.

GLOSARIO

1. Creencia: Idea o pensamiento que se asimila como verdadero.
2. Técnicas y dinámicas: Actividades que se pueden usar durante el proceso de coaching de finanzas personales que ayudan al cliente a visualizar su futuro financiero y sentir emociones positivas al respecto del dinero.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E3975	Realizar la sesión de cierre del coaching financiero

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica que se haya realizado un proceso de reflexión profunda:
   - Preguntando al cliente cuales han sido las conclusiones a las que se han llegado con relación a sus finanzas personales,

- Resumiendo el proceso completo de las sesiones anteriores para que se saquen conclusiones, y
- Comprobando mediante preguntas al cliente que la situación financiera actual se ha modificado de manera positiva.

2. Comprueba que el proceso de aprendizaje-reaprendizaje se produjo:
   - Preguntando al cliente qué era lo que se creía antes sobre el tema de finanzas personales y que cree ahora, y
   - Verificando mediante preguntas si el cliente considera un cambio en sus finanzas.

3. Identifica cuál es la conclusión del proceso:
   - Preguntando al cliente con qué nuevos pensamientos, conocimientos y habilidades financieras se queda,
   - Verificando si hay declaraciones de compromisos y cumplimiento de los mismos por parte del cliente,
   - Descubriendo cuales son los resultados de la ejecución de las nuevas acciones, y
   - Comprobando mediante preguntas si existe la disposición y la habilidad del cliente para seguir con su plan de acción de finanzas personales.

4. Realiza el cierre de la sesión:
   - Designando al cliente tareas por realizar,
   - Agradeciendo al cliente la apertura para compartir, y
   - Despidiéndose del cliente estrechando su mano y viéndolo a los ojos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de conclusión del proceso de coaching de finanzas personales elaborado:
   - Incluye la fecha de cierre del proceso,
   - Incluye el nombre completo del cliente y del coach,
   - Incluye el porcentaje de avance que percibe el cliente con relación a la obtención de las finanzas personales deseadas,
   - Incluye al menos 4 preguntas/respuestas que conlleven a la capitalización de aprendizaje por parte del cliente, y
   - Menciona los compromisos del cliente y cumplimiento de los mismos.

GLOSARIO

1. Compromiso: Responsabilidad contraída resultado de la palabra dada.