



GOBIERNO DE  
MÉXICO

EDUCACIÓN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Guía pedagógica y de evaluación del módulo

# Manejo de operaciones bancarias

## Currículum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración

Profesional Técnico-Bachiller Asistente Directivo

Profesional Técnico-Bachiller en Contabilidad

4º Semestre

**Editor:** Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

**Módulo:** Manejo de operaciones bancarias

**Área(s):** Contaduría y Administración

**Carrera(s):** PT-B en Administración  
PT-B Asistente Directivo  
PT-B en Contabilidad

**Semestre(s):** Cuarto

**Horas por semana:** 5

**Fecha de diseño o actualización:** 4 de noviembre de 2024

**Vigencia:** A partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

**Directorio**

**Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete**  
Dirección General

**Hugo Nicolás Pérez González**  
Secretaría Académica

**Patricia Alejandra Bernal Monzón**  
Dirección de Diseño Curricular

## Manejo de operaciones bancarias

### Contenido

	<b>Pág.</b>	
<b>I</b>	<b>Guía pedagógica</b>	
1	Descripción	5
2	Generalidades pedagógicas	6
3	Orientaciones didácticas	8
4	Estrategias de aprendizaje	10
5	Autonomía didáctica	13
<b>II</b>	<b>Guía de evaluación</b>	
6	Descripción	14
7	Tabla de ponderación	16
8	Matriz de valoración o rúbrica	17

# I. Guía pedagógica

## 1. Descripción

La Guía Pedagógica, es un documento que integra elementos técnico-metodológicos planteados de acuerdo con los principios y lineamientos del **Modelo Académico del CONALEP**, para orientar la práctica educativa del docente y el proceso de aprendizaje en el alumnado en el desarrollo de habilidades previstas en los programas de estudio.

Tomando en consideración el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS) el docente asume el rol de diseñador didáctico, innovador educativo, agente de transformación social, el cual se rige por principios orientadores, acompañando al estudiantado hacia una participación activa que potencialice su desarrollo; identificando los intereses y necesidades de aprendizaje que le lleven a resolver desafíos en su contexto, favoreciendo con ello el modelo de una escuela abierta, que atienda a la diversidad cultural, lingüística, de género, a la interacción entre grupos sociales, la coherencia entre los valores y objetivos de cada módulo.

Considerando al alumnado como protagonista para la transformación social, a través del desarrollo de un pensamiento crítico, analítico y flexible, se busca acercarle elementos de apoyo que le muestren cómo desarrollar **habilidades, conocimientos, actitudes y valores** en un contexto específico. Mediante la guía pedagógica el alumno podrá **autogestionar su aprendizaje** por medio del uso de estrategias flexibles y apropiadas que se puedan transferir y adoptar a nuevas situaciones y contextos, e ir dando seguimiento a sus avances a través de la autoevaluación, la coevaluación y la evaluación formativa.

## 2. Generalidades pedagógicas

Nuestro modelo académico se fundamenta en una base pedagógica centrada en la teoría constructivista con un enfoque humanista, que reconoce la diversidad local, regional, nacional e internacional; combinado con el nuevo MCCEMS permite mantener una didáctica que apuesta por el desarrollo de la voluntad de aprender y por la conexión entre el contenido teórico y la realidad.

Se pretende fomentar un aprendizaje, situado, profundo y significativo, que promueva la transversalidad mediante el desarrollo de estrategias de enseñanza basadas en proyectos integradores, que articulen los conocimientos con las unidades de aprendizaje y con los recursos socioemocionales, orientando a la formación integral del estudiantado.

El alumnado asume un rol protagónico en el proceso educativo, involucrándose en la resolución de problemas económicos, políticos, sociales y ambientales para contribuir a la construcción de un mundo más justo, pacífico y sostenible, bajo el acompañamiento, orientación y conducción del docente, quien, basándose en su experiencia, buscará combinar estrategias didácticas que incorporen materiales y recursos significativos para el aprendizaje del estudiante.

De acuerdo con lo anterior, se debe considerar que el papel que juega el alumnado y el personal docente en el marco del Modelo Académico del CONALEP tenga, entre otras, las siguientes características:

### El alumnado:

- ❖ Gestiona su aprendizaje permanente.
- ❖ Mejora su capacidad para resolver problemas.
- ❖ Trabaja de forma colaborativa.
- ❖ Se comunica asertivamente.
- ❖ Busca información actualizada de fuentes confiables.
- ❖ Construye su conocimiento.
- ❖ Adopta una posición crítica, autónoma y propositiva.
- ❖ Realiza responsablemente los procesos de autoevaluación y coevaluación.
- ❖ Se vuelve agente de transformación social.
- ❖ Actúa con valores y principios éticos.
- ❖ Practica hábitos saludables para el autocuidado.
- ❖ Construye un pensamiento crítico, analítico y flexible.

### El personal docente:

- ❖ Considera necesidades e intereses de los estudiantes que propicien la motivación y participación activa.
- ❖ Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje.
- ❖ Planifica los procesos de enseñanza dirigidos al logro de resultados de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora aplicado a su contexto.
- ❖ Evalúa los aprendizajes con un enfoque formativo, retroalimentando para la búsqueda de la mejora continua.
- ❖ Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
- ❖ Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.
- ❖ Propone proyectos integradores en búsqueda de la transversalidad, para la solución de problemáticas contextuales, vinculadas a la comunidad generando el sentido de la experimentación pedagógica.
- ❖ Utiliza tecnologías de la información y comunicación, tecnologías de aprendizaje y conocimiento, tecnologías del empoderamiento y participación, como recursos didácticos.
- ❖ Agente de transformación social.
- ❖ Participa de forma colaborativa en el trabajo de academias.

### 3. Orientaciones didácticas

Para el logro del propósito de cada **unidad de aprendizaje** del módulo, se recomienda al personal docente lo siguiente:

- Identificar los componentes básicos de los resultados de aprendizaje para realizar la planeación didáctica, seleccionando actividades pertinentes y contextualizadas, considerando los elementos con los que se puede trabajar el contenido y que promuevan la reflexión, el diálogo y la discusión.
- Plantear el objetivo de cada actividad, asegurando su contextualización de acuerdo con las características de la comunidad, municipio, región y estados, y aplicando métodos y estrategias que favorezcan aprendizajes significativos.
- Abordar conocimientos previos a través de actividades diseñadas para explorar saberes e ideas precedentes, seleccionando aquellas que activen la atención del estudiantado y promuevan la participación.
- Retroalimentar las actividades y trabajos del estudiantado para orientar sobre sus avances y áreas de mejora, promoviendo la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer una retroalimentación formativa y asertiva.
- Plantear actividades dirigidas al trabajo directo con la comunidad, como complemento a lo revisado en clase, y fomentar el aprendizaje práctico fuera del aula, incluyendo dinámicas con la comunidad y familiares.
- Aplicar la transversalidad buscando proyectos que se interrelacionen de forma horizontal y vertical basado en el mapa curricular.
- Promover la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer la retroalimentación formativa y asertiva
- Crear o mantener un repositorio de información digital donde el estudiantado pueda consultar los materiales necesarios.
- Ajustes razonables: Realizar adaptaciones en las prácticas de instrucción y evaluación para estudiantes con necesidades especiales, eliminando barreras y permitiendo su plena participación.
- Ambiente educativo inclusivo: Fomentar un entorno educativo inclusivo y accesible para todos los estudiantes, asegurando la comunicación efectiva entre docentes, padres y especialistas para atender las necesidades específicas de cada estudiante.
- Promover la transparencia, honestidad y responsabilidad en las acciones cotidianas de los estudiantes, desarrollando su pensamiento crítico a través de debates y análisis éticos.
- Motivar a los estudiantes a participar activamente en la vida comunitaria, comprender sus derechos y deberes, y realizar proyectos que integren principios de derechos humanos y respeto mutuo.



- Igualdad: Mantener y promover una postura que fomente la inclusión y valoración de la diversidad, integrando información sobre igualdad y no discriminación Asegurar entornos educativos inclusivos y seguros, especialmente para mujeres, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad, impulsando la cultura de paz y respeto en toda la comunidad escolar
- Durante el desarrollo del módulo, se recomienda considerar la Didáctica de la Formación Socioemocional y los acuerdos del MCCEMS, a fin de Integrar en sus prácticas educativas los Recursos Socioemocionales y Ámbitos de la Formación socioemocional del currículum ampliado, enfatizando la formación de estudiantes responsables y comprometidos con su bienestar y el de su comunidad. Los acuerdos se pueden encontrar en las siguientes ligas:
  - Acuerdo número 09/05/24 que modifica el diverso número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. [https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/26394/1/images/a09\\_05\\_24.pdf](https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/26394/1/images/a09_05_24.pdf)
  - Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5699835&fecha=25/08/2023#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5699835&fecha=25/08/2023#gsc.tab=0)
  - Anexo del Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior, [https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO\\_ACUERDO\\_MCCEMS.pdf](https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO_ACUERDO_MCCEMS.pdf)

## 4. Estrategias de aprendizaje

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.1, se recomienda al alumnado:**

- Investigar y analizar en equipos de trabajo los tipos de instituciones financieras.
- Socializar en equipos de trabajo los conocimientos obtenidos acerca del tema.
- Integrar una definición de institución financiera.
- Buscar los antecedentes de la historia de las instituciones financieras, creando una línea del tiempo.
- Elaborar una investigación y un resumen sobre los tipos de instituciones financieras.
- Integrar en equipos de trabajo una investigación sobre el agente económico, sus tipos y características.
- Desarrollar un cuadro sinóptico sobre los órganos reguladores y sus principales Leyes.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.2, se recomienda al alumnado:**

- Investigar qué es un producto financiero.
- Buscar información referente a los tipos de captación y créditos.
- Realizar de manera individual una búsqueda en internet sobre los tipos de inversión.
- Realizar en binas un tríptico donde se evidencien los tipos de seguros.

**Realizar la actividad de evaluación 1.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.1, se recomienda al alumnado:**

- Retomar lo aprendido en la unidad 1.
- En binas realizar una investigación donde se muestren las diferencias entre clientes y usuarios de instituciones financieras.

- Elaborar en equipos una exposición sobre la obtención de información del cliente y/o usuario.
- Redactar de manera personal un apunte sobre los documentos e información necesaria para el seguimiento de un proceso financiero.
- **Realizar la actividad de evaluación 2.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.2, se recomienda al alumnado:**

- Elaborar una investigación sobre el concepto de persuasión.
- Desarrollar un cuestionario donde se elaboren preguntas siguiendo la técnica SPEN.
- En plenaria exponer la técnica comercial CBR como estrategia de venta.
- Realizar una mesa de diálogo sobre las principales objeciones y soluciones dentro de una entidad financiera.
- **Realizar la actividad de evaluación 2.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 3.1, se recomienda al alumnado:**

- En binas realizar una investigación sobre las estrategias comerciales.
- Elaborar un mapeo sobre cómo se lleva a cabo un trámite financiero.
- En equipos realizar una exposición sobre la obtención de información del cliente y/o usuario.
- Redactar un resumen sobre los tipos de información que se pueden enviar a un cliente o usuario.
- Elaborar un formato para el cierre de una transacción comercial.
- **Realizar la actividad de evaluación 3.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 3.2, se recomienda al alumnado:**

- Elaborar un mapa conceptual de los tipos de transacciones financieras.
- Desarrollar un cuestionario sobre los elementos que conforman el proceso de validación de un cheque y conciliaciones bancarias.
- Realizar un mapa de secuencia donde se describa el posicionamiento de un producto o servicio financiero.
- **Realizar la actividad de evaluación 3.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

## 5. Autonomía didáctica

De acuerdo con el MCCEMS, las y los docentes tienen la facultad de decidir estrategias pedagógicas basadas en el contexto y las necesidades del estudiantado, utilizando el PAEC y las progresiones de aprendizaje, resultados de aprendizaje o competencias laborales para planificar y retroalimentar los procesos de enseñanza. La flexibilidad permite adaptar estos programas a la diversidad de contextos educativos y características tanto del estudiantado como del personal docente.

Con ello, se reconoce que la función del personal docente implica, ante todo, una labor de investigación y promoción del autoaprendizaje; fomentando actividades que consideren el aprendizaje contextualizado, colaborativo, participativo y lúdico, así como el diálogo, el trabajo en equipo y la utilización pertinente, sostenible y responsable de las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento y aprendizaje digital (TICCAD), en los procesos de la vida cotidiana con una perspectiva crítica de los contenidos y materiales disponibles en medios electrónicos, plataformas virtuales y redes sociales.

En este sentido, el personal docente seleccionará y realizará prácticas y actividades transversales que garanticen un mayor desarrollo de aprendizajes y habilidades, basadas en su experiencia, el contexto del grupo, la comunidad y el desempeño del estudiantado, priorizando las corrientes pedagógicas actuales y las tecnologías de información y comunicación (TIC), las tecnologías del aprendizaje y conocimiento (TAC) y las tecnologías del empoderamiento y la participación (TEP) como herramientas de apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje. De igual manera, se espera que el estudiantado asuma su responsabilidad y tome un papel activo en el proceso de desarrollo de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que le permitirán ingresar al mundo laboral y participar de manera destacada en la sociedad.

## II. Guía de Evaluación

### 6. Descripción

La guía de evaluación es un documento que define el proceso de recolección y valoración de las evidencias requeridas por el módulo desarrollado y tiene el propósito de orientar en la evaluación de las habilidades, conocimientos y actitudes adquiridos por el estudiantado, asociados a los Resultados de Aprendizaje; en donde, además, se describen las técnicas y los instrumentos a utilizar, así como la ponderación de cada actividad de evaluación.

Durante el proceso de enseñanza - aprendizaje es importante considerar tres finalidades de evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa.

La **evaluación diagnóstica** nos permite establecer un punto de partida fundamentado en la detección de la situación en la que se encuentran nuestros estudiantes. Permite también establecer vínculos socio-afectivos entre el docente y su grupo. El estudiantado a su vez podrá obtener información sobre los aspectos donde deberá hacer énfasis en su dedicación. El docente podrá identificar intereses, necesidades y características del grupo para orientar adecuadamente sus estrategias. En esta etapa pueden utilizarse mecanismos informales de recopilación de información.

La **evaluación formativa** se realiza durante todo el proceso de aprendizaje del estudiantado, de manera constante, ya sea al finalizar cada actividad de aprendizaje o en la integración de varias de éstas. Tiene como finalidad informar al estudiantado de sus avances con respecto a los aprendizajes que deben alcanzar y advertirle sobre dónde y en qué aspectos tiene debilidades o dificultades para poder regular sus procesos. Aquí se admiten errores, se identifican y se corrigen; es factible trabajar colaborativamente. Asimismo, el personal docente puede asumir nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los resultados del grupo, entendiendo que la evaluación es un proceso que construye para retroalimentar y tomar decisiones orientadas a la mejora continua, en distintos rubros.

Finalmente, la **evaluación sumativa** es adoptada básicamente por una función social, ya que mediante ella se asume una acreditación, una promoción, un fracaso escolar, índices de deserción, etc., a través de criterios estandarizados y claramente definidos. Las evidencias se elaboran en forma individual, puesto que se está asignando, convencionalmente, un criterio o valor. Manifiesta la síntesis de los logros obtenidos por ciclo o período escolar.

Con respecto al agente o responsable de llevar a cabo la evaluación, se distinguen tres categorías: la **autoevaluación** que se refiere a la valoración que hace el alumno sobre su propia actuación, lo que le permite reconocer sus posibilidades, limitaciones y cambios necesarios para mejorar su aprendizaje. Los roles de evaluador y evaluado coinciden en la misma persona.

La **coevaluación** es aquella en la que las y los alumnos se evalúan mutuamente, es decir, evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente; las y los alumnos en conjunto, participan en la valoración de los aprendizajes logrados, ya sea por algunos de sus miembros o del grupo en su conjunto; la coevaluación permite al alumnado y al profesorado:

- Identificar los logros personales y grupales
- Fomentar la participación, reflexión y crítica constructiva ante situaciones de aprendizaje
- Opinar sobre su actuación dentro del grupo
- Desarrollar actitudes que promuevan la integración del grupo
- Mejorar su responsabilidad e identificación con el trabajo
- Emitir juicios valorativos acerca de otros en un ambiente de libertad, compromiso y responsabilidad

La **heteroevaluación** es el tipo de evaluación que con mayor frecuencia se utiliza, donde el docente es quien evalúa, su variante externa, se da cuando agentes no integrantes del proceso enseñanza-aprendizaje son los evaluadores, otorgando cierta objetividad por su no implicación.

En dos rúbricas diferentes de la guía de evaluación se establece un indicador específico para la autoevaluación y coevaluación; a su vez, la heteroevaluación queda establecida en una rúbrica que podría ser evaluada por un experto o docente que no haya impartido el módulo a ese grupo.

Cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA) tiene asignada al menos una actividad de evaluación (AE), a la que se le ha determinado una ponderación con respecto a su complejidad y relevancia. Las ponderaciones de las AE deberán sumar 100%.

## 7. Tabla de ponderación

La ponderación que se asigna en cada una de las actividades de evaluación se representa en la Tabla de ponderación que, además, contiene los Resultados y Unidades de aprendizaje a las cuales pertenecen. La columna “Actividad de evaluación” indica la codificación asignada a ésta desde el programa de estudios y que a su vez queda vinculada al Sistema de Evaluación Escolar (SAE). Asimismo, la columna “Peso específico”, señala el porcentaje definido para cada actividad; la columna “Peso logrado” es el nivel que la o el alumno alcanzó con base en las evidencias o desempeños demostrados; y la columna “Peso acumulado” se refiere a la suma de los porcentajes alcanzados en las diversas actividades de evaluación a lo largo del ciclo escolar.

Unidad de aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Actividad de Evaluación	% Peso Específico	% Peso Logrado	% Peso Acumulado
1. Identificación de las instituciones financieras y de los productos ofertados por estas, para la atención de clientes y usuarios.	1.1 Identifica a las instituciones financieras conforme a su estructura y regulación, para su contextualización.	1.1.1	15		
	1.2 Identifica los productos ofertados en las instituciones financieras para brindar la atención personalizada al cliente, de acuerdo con sus necesidades.	1.2.1	15		
<b>% PESO PARA LA UNIDAD</b>			<b>30%</b>		
2. Identificación de información comercial de clientes y usuarios de la institución financiera, para la colocación de productos y servicios.	2.1 Identifica la actividad bancaria de clientes y usuarios de la institución financiera, a través del empleo de registros de información.	2.1.1	20		
	2.2 Oferta productos y servicios financieros a través del empleo de técnicas comerciales, apegándose a los procedimientos administrativos de la institución financiera.	2.2.1	15		
<b>% PESO PARA LA UNIDAD</b>			<b>35%</b>		
3. Prestación de servicios a clientes y usuarios de la institución financiera.	3.1 Atiende trámites y/o servicios requeridos por los clientes en la institución financiera, conforme a sus procedimientos establecidos.	3.1.1	20		
	3.2 Atiende transacciones de clientes y usuarios en instituciones financieras, empleando información y procedimientos de servicio.	3.2.1	15		
<b>% PESO PARA LA UNIDAD</b>			<b>35%</b>		
<b>PESO TOTAL DEL MÓDULO</b>			<b>100%</b>		



## 8. Matriz de valoración o rúbrica

Otro elemento que complementa a la Tabla de ponderación es la rúbrica o matriz de valoración, que establece los indicadores y criterios a considerar para evaluar una habilidad, destreza o actitud. Una matriz de valoración o rúbrica es, como su nombre lo indica, una matriz de doble entrada en la cual se establecen, por un lado, los indicadores o aspectos específicos que se deben tomar en cuenta como mínimo indispensable para evaluar si se ha logrado el resultado de aprendizaje esperado y, por otro, los criterios o niveles de calidad o satisfacción alcanzados. En las columnas centrales se describen los criterios que se van a utilizar para evaluar esos indicadores, explicando cuáles son las características de cada uno. Los criterios que se han establecido son:

- ✓ **Excelente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, además de cumplir con los estándares o requisitos establecidos como necesarios en el logro de la habilidad, destreza o actitud, es decir, va más allá de lo que se solicita como mínimo, aportando elementos adicionales en pro del indicador.
- ✓ **Bueno**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, es decir, cumple con los estándares o requisitos establecidos como necesarios para demostrar el logro de la habilidad, destreza o actitud.
- ✓ **Suficiente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje con áreas de mejora.
- ✓ **Insuficiente**, no ha logrado alcanzar el resultado de aprendizaje.

<b>Siglema:</b>	<b>MDOB-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de operaciones bancarias</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>1.1</b> Identifica a las instituciones financieras conforme a su estructura y regulación, para su contextualización			<b>Actividad de evaluación:</b>	<b>1.1.1</b> Describe a través de una presentación electrónica las instituciones financieras considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Mercado financiero</li> </ul>

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Descripción de las instituciones financieras	30	Realiza la descripción de las instituciones financieras considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Origen</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> <li>• Agentes económicos</li> </ul>	Realiza la descripción de las instituciones financieras considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Origen</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> </ul>	Omite realizar la descripción de uno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Origen</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> </ul>	Omite realizar la descripción de dos o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Origen</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> </ul>
Estructura organizacional	30	Describe la estructura organizacional de la institución financiera considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Funciones</li> <li>• Incluye un esquema de organigrama y explica los niveles de responsabilidad</li> </ul>	Describe la estructura organizacional de la institución financiera considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigramas</li> <li>• Funciones</li> <li>• Incluye un esquema de organigrama</li> </ul>	Describe la estructura organizacional de la institución financiera considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Funciones</li> </ul>	Omite describir uno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Funciones</li> </ul>
Marco regulatorio	30	Describe el Marco regulatorio de las instituciones financieras, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de instituciones regulatorias</li> <li>• Leyes por entidad regulatoria.</li> </ul>	Describe el Marco regulatorio de las instituciones financieras, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de instituciones regulatorias</li> <li>• Leyes por entidad regulatoria.</li> </ul>	Describe parcialmente el Marco regulatorio de las instituciones financieras, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de instituciones regulatorias</li> </ul>	Omite describir uno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de instituciones regulatorias</li> <li>• Leyes por entidad regulatoria.</li> </ul>

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluye otras regulaciones en el contexto internacional</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Leyes por entidad regulatoria.</li> </ul>	
<p>Formato de Presentación <b>Coevaluación</b></p>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>La presentación visual es correcta, congruente y atractiva, complementa el contenido.</li> <li>Se utilizan recursos visuales de manera efectiva para resaltar información clave.</li> <li>El diseño es creativo y profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La presentación visual es adecuada y mejora la comprensión del contenido.</li> <li>Se utilizan recursos visuales para enriquecer la exposición.</li> <li>El diseño es adecuado y muestra un esfuerzo en la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La presentación visual es aceptable, pero podría ser más atractiva y efectiva en la comunicación.</li> <li>Algunos recursos visuales podrían mejorar la claridad. El diseño es básico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La presentación visual es desordenada y poco atractiva.</li> <li>No contribuye a la comprensión del contenido. Falta atención al diseño y la organización.</li> </ul>
	100				

<b>Siglema:</b>	<b>MDOB-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de operaciones bancarias</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.2 Identifica los productos ofertados en las instituciones financieras para brindar la atención personalizada al cliente, de acuerdo con sus necesidades			<b>Actividad de evaluación:</b>	1.2.1 Realiza un cuadro comparativo de productos financieros considerando su concepto y uso en las instituciones financieras.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Productos financieros	30	Incluye información sobre productos financieros, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> <li>• Incorpora algunos ejemplos sobre productos financieros.</li> <li>• Describe aspectos como rentabilidad, seguridad, flexibilidad, costos y tarifas, accesibilidad.</li> </ul>	Incluye información sobre productos financieros, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> <li>• Incorpora algunos ejemplos sobre productos financieros.</li> </ul>	Incluye información sobre productos financieros, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> </ul>	Omite incluir información de alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> </ul>
Productos de captación	30	Incluye información sobre productos de captación, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Tipo</li> <li>• Incorpora algunos ejemplos sobre productos de captación</li> <li>• Describe aspectos como tasa de interés, plazos y condiciones, beneficios adicionales</li> </ul>	Incluye información sobre productos de captación, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Tipo</li> <li>• Incorpora algunos ejemplos sobre productos de captación</li> </ul>	Incluye información sobre productos de captación, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Tipo</li> </ul>	Omite incluir información de alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Tipo</li> </ul>

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Productos de crédito.	30	Incluye información sobre productos de crédito, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Incorpora algunos ejemplos sobre productos de crédito.</li> <li>• Describe aspectos como tasa de interés, montos y plazos, requisitos, servicios y soporte</li> </ul>	Incluye información sobre productos de crédito, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Incorpora algunos ejemplos sobre productos de crédito.</li> </ul>	Incluye información sobre productos de crédito, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> </ul>	Omite incluir información de alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> </ul>
Formato de Presentación Autoevaluación	10	Incluye los siguientes elementos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los elementos por comparar son relevantes y suficientes</li> <li>• Identifica semejanzas y diferencias de los elementos comparados</li> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• Información organizada</li> <li>• Pulcritud en su trabajo.</li> <li>• Establece las referencias consultadas en formato APA</li> </ul>	Incluye los siguientes elementos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los elementos por comparar son relevantes y suficientes</li> <li>• Identifica semejanzas y diferencias de los elementos comparados</li> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• Información organizada</li> <li>• Pulcritud en su trabajo.</li> </ul>	Incluye los siguientes elementos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los elementos por comparar son muy básicos</li> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• Información organizada</li> <li>• Pulcritud en su trabajo.</li> </ul>	Incluye los siguientes elementos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los elementos por comparar son muy básicos e insuficientes</li> <li>• Letra poco legible</li> <li>• Mal uso de la gramática</li> <li>• Información poco organizada</li> </ul>
	100				

<b>Siglema:</b>	<b>MDOB-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de operaciones bancarias</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.1</b> Identifica la actividad bancaria de clientes y usuarios de la institución financiera, a través del empleo de registros de información.			<b>Actividad de evaluación:</b>	<b>2.1.1</b> Elabora un documento en Word que integre los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de clientes</li> <li>• Identificación de usuarios</li> <li>• Proceso de obtención de información</li> </ul>

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Identificación de clientes	25	Describe la identificación de clientes, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Tipos</li> <li>• Información requerida</li> <li>• Incorpora ejemplos sobre los elementos descritos.</li> </ul>	Describe la identificación de clientes, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Tipos</li> <li>• Información requerida</li> </ul>	Describe la identificación de clientes, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Tipos</li> </ul>	Omite describir uno o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Tipos</li> </ul>
Identificación de usuarios	25	Describe la identificación de usuarios, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Tipos</li> <li>• Información requerida</li> <li>• Incorpora ejemplos sobre los elementos descritos.</li> </ul>	Describe la identificación de usuarios, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Tipos</li> <li>• Información requerida</li> </ul>	Describe la identificación de usuarios, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Tipos</li> </ul>	Omite describir uno o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Tipos</li> </ul>
Obtención de información	40	Describe el proceso para obtener información de clientes y usuarios, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito al recopilar información</li> <li>• Documentos necesarios para iniciar trámites</li> </ul>	Describe el proceso para obtener información de clientes y usuarios, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito al recopilar información</li> <li>• Documentos necesarios para iniciar trámites</li> </ul>	Describe el proceso para obtener información de clientes y usuarios, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito al recopilar información</li> <li>• Documentos necesarios para iniciar trámites</li> </ul>	Omite describir alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito al recopilar información</li> <li>• Documentos necesarios para iniciar trámites</li> <li>• Examinar transacciones históricas del cliente</li> </ul>

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Examinar transacciones históricas del cliente</li> <li>Verificación de identidad del cliente</li> <li>Discrecionalidad</li> <li>Ética profesional y manejo de la información</li> <li>Establece el procedimiento y normativa empleada para la protección de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examinar transacciones históricas del cliente</li> <li>Verificación de identidad del cliente</li> <li>Discrecionalidad</li> <li>Ética profesional y manejo de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examinar transacciones históricas del cliente</li> <li>Verificación de identidad del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de identidad del cliente.</li> </ul>
Formato de presentación	10	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Letra legible y de buen tamaño, empleado diferentes fuentes en su desarrollo para diferenciar temas y subtemas.</li> <li>Uso adecuado de la gramática</li> <li>La redacción es clara y precisa</li> <li>Establece las referencias consultadas en formato APA</li> <li>Contenido organizado</li> <li>Pulcritud en su trabajo</li> </ul>	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Letra legible y de buen tamaño</li> <li>Uso adecuado de la gramática</li> <li>La redacción es clara y precisa</li> <li>Establece las referencias consultadas</li> <li>Contenido organizado</li> <li>Pulcritud en su trabajo</li> </ul>	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Letra legible y de buen tamaño</li> <li>Uso adecuado de la gramática</li> <li>La redacción es clara y precisa</li> <li>Establece las referencias consultadas</li> <li>Contenido organizado</li> </ul>	Omite alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Letra legible y de buen tamaño</li> <li>Uso adecuado de la gramática</li> <li>La redacción es clara y precisa</li> <li>Establece las referencias consultadas</li> <li>Contenido organizado</li> </ul>
	<b>100</b>				

<b>Siglema:</b>	<b>MDOB-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de operaciones bancarias</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.2</b> Oferta productos y servicios financieros a través del empleo de técnicas comerciales, apegándose a los procedimientos administrativos de la institución financiera.			<b>Actividad de evaluación:</b>	<b>2.2.1</b> En equipos de trabajo de 5 integrantes elaboren un video en el que se efectúe la persuasión comercial a clientes y usuarios para atender sus requerimientos, considerando la colocación de productos y servicios financieros, así como la objeción en transacciones. <b>HETEROEVALUACIÓN</b>

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Persuasión comercial	30	Se evidencia la persuasión comercial a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas al cliente</li> <li>• Propósito de las preguntas</li> <li>• Tratamiento de la información obtenida.</li> <li>• Muestra un desempeño basado en la ética profesional en su ejercicio.</li> </ul>	Se evidencia la persuasión comercial a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas al cliente</li> <li>• Propósito de las preguntas</li> <li>• Tratamiento de la información obtenida.</li> </ul>	Se evidencia la persuasión comercial a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas al cliente</li> <li>• Propósito de las preguntas</li> </ul>	No se evidencia la persuasión comercial a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas al cliente</li> <li>• Propósito de las preguntas</li> </ul>
Colocación de productos y servicios financieros	30	Ejemplifica la colocación de productos y servicios financieros, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta</li> <li>• Estrategias de venta</li> <li>• Productos aptos para clientes y usuarios.</li> <li>• Menciona algunos ejemplos de productos y servicios financieros</li> </ul>	Ejemplifica la colocación de productos y servicios financieros, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta</li> <li>• Estrategias de venta</li> <li>• Productos aptos para clientes y usuarios.</li> </ul>	Ejemplifica la colocación de productos y servicios financieros, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta</li> <li>• Estrategias de venta</li> </ul>	No ejemplifica la colocación de productos y servicios financieros, y no evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta</li> <li>• Estrategias de venta</li> </ul>



INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Objeciones de los clientes	30	Proporciona ejemplos de la atención a objeciones de clientes, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da oportunidad al cliente para hablar demostrando empatía</li> <li>• Manejo de objeciones</li> <li>• Conversión de objeciones en transacción comercial</li> <li>• Describe algunas cortesías utilizadas para el manejo de objeciones.</li> </ul>	Proporciona ejemplos de la atención a objeciones de clientes, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da oportunidad al cliente para hablar demostrando empatía</li> <li>• Manejo de objeciones</li> <li>• Conversión de objeciones en transacción comercial</li> </ul>	Proporciona ejemplos de la atención a objeciones de clientes, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da oportunidad al cliente para hablar demostrando empatía</li> <li>• Manejo de objeciones</li> </ul>	No proporciona ejemplos de la atención a objeciones de clientes
Video	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es dinámico</li> <li>• Se encuentra bien editado.</li> <li>• Se mueve con suavidad de escena a escena con un adecuado uso de las transiciones.</li> <li>• El audio y la iluminación son favorables.</li> <li>• Cuida la calidad de la imagen</li> <li>• El diálogo tiene ritmo y fluidez</li> <li>• Se aprecia claramente la claridad y volumen de la voz</li> </ul>	Omite uno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es dinámico</li> <li>• Se encuentra bien editado.</li> <li>• Se mueve con suavidad de escena a escena con un adecuado uso de las transiciones.</li> <li>• El audio y la iluminación son favorables.</li> <li>• Cuida la calidad de la imagen</li> <li>• El diálogo tiene ritmo y fluidez</li> <li>• Se aprecia claramente la claridad y volumen de la voz</li> </ul>	Omite dos de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es dinámico</li> <li>• Se encuentra bien editado.</li> <li>• Se mueve con suavidad de escena a escena con un adecuado uso de las transiciones.</li> <li>• El audio y la iluminación son favorables.</li> <li>• Cuida la calidad de la imagen</li> <li>• El diálogo tiene ritmo y fluidez</li> <li>• Se aprecia claramente la claridad y volumen de la voz</li> </ul>	Omite tres o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es dinámico</li> <li>• Se encuentra bien editado.</li> <li>• Se mueve con suavidad de escena a escena con un adecuado uso de las transiciones.</li> <li>• El audio y la iluminación son favorables.</li> <li>• Cuida la calidad de la imagen</li> <li>• El diálogo tiene ritmo y fluidez</li> <li>• Se aprecia claramente la claridad y volumen de la voz</li> </ul>
	100				

<b>Siglema:</b>	<b>MDOB-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de operaciones bancarias</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>3.1</b> Atiende trámites y/o servicios requeridos por los clientes en la institución financiera, conforme a sus procedimientos establecidos.			<b>Actividad de evaluación:</b>	<b>3.1.1</b> Elabora una presentación electrónica donde se describa el proceso de atención a clientes con cuenta bancaria, evidenciando el trámite y la información brindada.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Tramite de servicios y/o productos.	45	Describe el trámite de un servicio o producto financiero, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios bancarios</li> <li>• Supervisión de progreso en gestiones bancarias</li> <li>• Personas autorizadas para realizar el trámite</li> <li>• Trámites digitales y presenciales</li> <li>• Procedimiento para el almacenamiento y mantenimiento de registros</li> </ul>	Describe el trámite de un servicio o producto financiero, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios bancarios</li> <li>• Supervisión de progreso en gestiones bancarias</li> <li>• Personas autorizadas para realizar el trámite</li> <li>• Trámites digitales y presenciales</li> </ul>	Describe el trámite de un servicio o producto financiero, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios bancarios</li> <li>• Supervisión de progreso en gestiones bancarias</li> <li>• Personas autorizadas para realizar el trámite</li> </ul>	Describe el trámite de un servicio o producto financiero, omitiendo uno o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios bancarios</li> <li>• Supervisión de progreso en gestiones bancarias</li> <li>• Personas autorizadas para realizar el trámite</li> </ul>
Información a clientes	45	Describe la atención a clientes en instituciones financieras y bancarias, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de solicitudes</li> <li>• Canalización a clientes y usuarios</li> <li>• Colocación oportuna de productos y servicios bancarios.</li> <li>• Envío de información a clientes</li> </ul>	Describe la atención a clientes en instituciones financieras y bancarias, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de solicitudes</li> <li>• Canalización a clientes y usuarios</li> <li>• Colocación oportuna de productos y servicios bancarios.</li> <li>• Envío de información a clientes</li> </ul>	Describe la atención a clientes en instituciones financieras y bancarias, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de solicitudes</li> <li>• Canalización a clientes y usuarios</li> <li>• Colocación oportuna de productos y servicios bancarios.</li> <li>• Envío de información a clientes</li> </ul>	Describe la atención a clientes en instituciones financieras y bancarias, omitiendo uno o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de solicitudes</li> <li>• Canalización a clientes y usuarios</li> <li>• Colocación oportuna de productos y servicios bancarios.</li> </ul>

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de solicitudes</li> <li>• Cierre de transacciones</li> <li>• Muestra un desempeño basado en la ética profesional en la atención a los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de solicitudes</li> <li>• Cierre de transacciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de solicitudes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de información a clientes</li> <li>• Cierre de solicitudes</li> </ul>
Formato de presentación	10	Presenta los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título remarcado</li> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Colores atractivos a la vista</li> <li>• Imágenes y/o diagramas alusivos que clarifican la información</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• Pulcritud en su trabajo.</li> <li>• Establece las referencias consultadas en formato APA</li> </ul>	Presenta los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título remarcado</li> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Colores atractivos a la vista</li> <li>• Imágenes y/o diagramas alusivos que clarifican la información</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• Pulcritud en su trabajo.</li> </ul>	Omite dos de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título remarcado</li> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Colores atractivos a la vista</li> <li>• Imágenes y/o diagramas alusivos que clarifican la información</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• Pulcritud en su trabajo.</li> </ul>	Omite tres o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título remarcado</li> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Colores atractivos a la vista</li> <li>• Imágenes y/o diagramas alusivos que clarifican la información</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• Pulcritud en su trabajo.</li> </ul>
	100				

<b>Siglema:</b>	<b>MDOB-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de operaciones bancarias</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>3.2</b> Atiende transacciones de clientes y usuarios en instituciones financieras, empleando información y procedimientos de servicio.			<b>Actividad de evaluación:</b>	<b>3.2.1</b> Elabora un documento en formato Word, en el cual se describan los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de transacciones bancarias</li> <li>• Servicios y productos bancarios</li> </ul>

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Gestión de transacciones bancarias	45	Describe la gestión de transacciones bancarias, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Registro de transacciones diarias</li> <li>• Oferta otros productos o servicios financieros complementarios</li> <li>• Incorpora ejemplos de transacciones bancarias</li> </ul>	Describe la gestión de transacciones bancarias, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Registro de transacciones diarias</li> <li>• Oferta otros productos o servicios financieros complementarios</li> </ul>	Describe la gestión de transacciones bancarias, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Registro de transacciones diarias</li> </ul>	Omite describir alguno de los siguientes elementos o lo realiza de forma inadecuada <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Registro de transacciones diarias</li> </ul>
Servicios y productos bancarios	45	Describe el procedimiento para ofertar servicios y productos financieros, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de identidad del cliente</li> <li>• Colocación de productos y servicios</li> <li>• Apertura de cuentas bancarias</li> <li>• Procesar solicitudes de crédito</li> <li>• Brindar información complementaria para la obtención de productos y</li> </ul>	Describe el procedimiento para ofertar servicios y productos financieros, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de identidad del cliente</li> <li>• Colocación de productos y servicios</li> <li>• Apertura de cuentas bancarias</li> <li>• Procesar solicitudes de crédito</li> </ul>	Describe el procedimiento para ofertar servicios y productos financieros, omitiendo uno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de identidad del cliente</li> <li>• Colocación de productos y servicios</li> <li>• Apertura de cuentas bancarias</li> <li>• Procesar solicitudes de crédito</li> </ul>	Describe el procedimiento para ofertar servicios y productos financieros, omitiendo dos o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de identidad del cliente</li> <li>• Colocación de productos y servicios</li> <li>• Apertura de cuentas bancarias</li> <li>• Procesar solicitudes de crédito</li> </ul>

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		servicios financieros a través de medios digitales			
Formato de presentación	10	Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• La redacción es clara y precisa</li> <li>• Establece las referencias consultadas en formato APA</li> <li>• Contenido organizado</li> <li>• Pulcritud en su trabajo</li> </ul>	Omite uno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• La redacción es clara y precisa</li> <li>• Establece las referencias consultadas en formato APA</li> <li>• Contenido organizado</li> <li>• Pulcritud en su trabajo</li> </ul>	Omite dos de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• La redacción es clara y precisa</li> <li>• Establece las referencias consultadas en formato APA</li> <li>• Contenido organizado</li> <li>• Pulcritud en su trabajo</li> </ul>	Omite tres o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letra legible y de buen tamaño</li> <li>• Uso adecuado de la gramática</li> <li>• La redacción es clara y precisa</li> <li>• Establece las referencias consultadas en formato APA</li> <li>• Contenido organizado</li> <li>• Pulcritud en su trabajo</li> </ul>
	100				