



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios 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 | | Pág. |
|---------------------|--|------|
| Capítulo I: | Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller | |
| 1.1 | Marco Curricular Común de la Educación Media Superior | 5 |
| 1.2 | Objetivo(s) de la(s) carrera(s) | 6 |
| Capítulo II: | Aspectos específicos del módulo | |
| 2.1 | Presentación | 7 |
| 2.2 | Propósito del módulo | 9 |
| 2.3 | Mapa del módulo | 10 |
| 2.4 | Unidades de aprendizaje | 11 |
| 2.5 | Referencias | 17 |

CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

El Marco Curricular Común de la Educación Media Superior propone una apuesta curricular centrada en el desarrollo integral de las y los adolescentes y jóvenes, con la finalidad de formar estudiantes capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción; con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, dispuestos a participar de manera responsable y con toma de decisión hacia los procesos de la democracia participativa y compromiso por generar soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida. Que sean adolescentes y jóvenes capaces de erigirse como agentes de transformación social y que fomenten una cultura de paz y de respeto hacia la diversidad social, sexual, política y étnica; solidarios y empáticos.

A través del currículum laboral, el Profesional Técnico-Bachiller desarrollará competencias laborales extendidas pertinentes, buscando la transversalidad con los módulos del currículum fundamental y ampliado; permitiendo con ello desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que le permitan comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, colaborativo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional, personal, así como la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

1.2 Objetivo(s) de la(s) carrera(s)

PT-B en Administración

Realizar funciones relacionadas con los procesos de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

PT-B Asistente Directivo

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, eficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

PT-B en Contabilidad

Realizar funciones relacionadas con los procesos de contabilidad financiera, operación y control de ingresos y egresos de Tesorería, así como el cumplimiento de obligaciones fiscales, de conformidad con la normatividad vigente.

CAPÍTULO II: Aspectos específicos del módulo

2.1 Presentación

El módulo de **Manejo de Operaciones Bancarias** pertenece al trayecto técnico denominado Servicios Financieros y Bancarios, se imparte en el cuarto semestre y corresponde al currículum laboral de la carrera de Profesional Técnico Bachiller en Administración, Profesional Técnico Bachiller en Contabilidad y Profesional Técnico Bachiller Asistente Directivo. Tiene como finalidad que los alumnos puedan manejar operaciones bancarias en instituciones financieras, empleando información de productos y servicios financieros, así como procedimientos y técnicas administrativas que permitan atender los requerimientos de los clientes de manera ética y profesional.

El módulo está conformado por tres unidades de aprendizaje. En la primera unidad, el estudiante identifica las organizaciones financieras conforme a los productos y servicios empleados en las actividades bancarias, para su aplicación en las distintas áreas de atención; la segunda unidad, requiere que los estudiantes identifiquen la actividad operativa bancaria de clientes para poder llevar a cabo transacciones comerciales empleando técnicas de operación administrativa, por último, la tercera unidad, pretende que los estudiantes gestionen administrativa y comercialmente servicios de cuenta y transacciones en instituciones bancarias de conformidad con los requerimientos de clientes y usuarios.

La contribución de este módulo al perfil de egreso de las carreras se centra en el desarrollo de habilidades técnicas relacionadas con brindar servicios financieros a los clientes/usuarios empleando procedimientos, técnicas, actitudes y protocolos éticos, a fin de atender sus requerimientos en tiempo y forma. Las competencias adquiridas en este módulo con las adquiridas en otros módulos potenciarán la formación profesional del estudiantado, lo que favorecerá su competitividad y desarrollo humano. Cabe mencionar, que el módulo está organizado por tres unidades de 30 horas cada una, articuladas y diseñadas con base en procesos vigentes en el área financiera y bancaria.

La formación profesional del PT-B en Administración, PT-B en Contabilidad y PT-B Asistente Directivo, se encuentra diseñada con un enfoque de procesos, lo cual implica un desarrollo sistemático en la adquisición de competencias profesionales, incluyendo el asesoramiento y la negociación al cliente en las transacciones bancarias, así como la promoción de servicios ofrecidos por las instituciones financieras. Las competencias desarrolladas en este módulo serán empleadas en otros módulos que integran la carrera, debido a que son procedimientos esenciales que se realizan continuamente en las carreras participantes.

La tarea educativa en este módulo tendrá que diversificarse, a fin de que los docentes realicen funciones preceptoras, que consistirán en la guía y acompañamiento del alumnado durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo con el Programa de Preceptorías. Así mismo, se deberán evaluar de manera continua los tres tipos de aprendizaje: conceptual, procedimental y actitudinal a lo largo del desarrollo de las competencias.

Por otro lado, el alumnado deberá gestionar su aprendizaje, a fin de distribuir su tiempo para dedicar un porcentaje de la duración del módulo al estudio independiente, para reforzar el conocimiento previo o adquirido en clase, de tal forma que obtengan hábitos de estudio que le permitan ser autodidacta.

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno o la alumna que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

2.2 Propósito del módulo

Ejecutar operaciones bancarias en instituciones financieras empleando información de productos y servicios financieros, así como procedimientos y técnicas administrativas que permitan atender los requerimientos de los clientes de manera ética y profesional.

2.3 Mapa del módulo

| Nombre del Módulo | Unidad de Aprendizaje | Resultado de aprendizaje |
|--|--|--|
| <p>Manejo de operaciones bancarias</p> <p>90 horas</p> | <p>1. Identificación de las instituciones financieras y de los productos ofertados por estas para la atención de clientes y usuarios.</p> <p>30 horas</p> | <p>1.1 Identifica a las instituciones financieras conforme a su estructura y regulación, para su contextualización.</p> <p>15 horas</p> |
| | | <p>1.2 Identifica los productos ofertados en las instituciones financieras para brindar la atención personalizada al cliente, de acuerdo con sus necesidades</p> <p>15 horas</p> |
| | <p>2 Identificación de información comercial de clientes y usuarios de la institución financiera, para la colocación de productos y servicios.</p> <p>30 horas</p> | <p>2.1 Identifica la actividad bancaria de clientes y usuarios de la institución financiera, a través del empleo de registros de información.</p> <p>15 horas</p> |
| | | <p>2.2 Oferta productos y servicios financieros a través del empleo de técnicas comerciales, apegándose a los procedimientos administrativos de la institución financiera.</p> <p>15 horas</p> |
| | <p>3 Prestación de servicios a clientes y usuarios de la institución financiera.</p> <p>30 horas</p> | <p>3.1 Atiende trámites y/o servicios requeridos por los clientes en la institución financiera, conforme a sus procedimientos establecidos.</p> <p>15 horas</p> |
| | | <p>3.2 Atiende transacciones de clientes y usuarios en instituciones financieras, empleando la información y procedimientos de servicio.</p> <p>15 horas</p> |

2.4 Unidades de Aprendizaje

| | | |
|----------------------------------|---|-----------------|
| Unidad de aprendizaje: | 1. Identificación de las instituciones financieras y de los productos ofertados por estas para la atención de clientes y usuarios. | 30 horas |
| Propósito de la unidad | Identificar a las organizaciones financieras, su operación y estructura, los productos y servicios que oferta para brindar atención al cliente. | |
| Resultado de aprendizaje: | 1.1 Identifica a las instituciones financieras conforme a su estructura y regulación, para su contextualización | 15 horas |

| Actividades de evaluación | Evidencias por recopilar | Ponderación | Contenidos |
|---|--|-------------|---|
| 1.1.1 Describe a través de una presentación electrónica las instituciones financieras considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Características • Estructura organizacional • Mercado financiero | <ul style="list-style-type: none"> • Presentación electrónica | 15 % | A. Descripción de instituciones financieras <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Origen e Historia • Tipos • Características • Agente Económico B. Identificación organizacional de la institución financiera <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Funciones C. Mercado financiero <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Estructura D. Marco Regulatorio <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de organizaciones regulatorias • Leyes por entidad regulatoria. |

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.

| Resultado de aprendizaje: | 1.2 Identifica los productos ofertados en las instituciones financieras para brindar la atención personalizada al cliente, de acuerdo con sus necesidades | 15 horas | |
|--|---|-------------|--|
| Actividades de evaluación | Evidencias por recopilar | Ponderación | Contenidos |
| <p>1.2.1 Realiza un cuadro comparativo de productos financieros considerando su concepto y uso en las instituciones financieras.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Cuadro comparativo | <p>15 %</p> | <p>A. Identificación de productos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos Características <p>B. Descripción de productos de captación</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición Tipos de cuenta <ul style="list-style-type: none"> Ahorro Nomina. <p>C. Descripción de productos de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos de cuenta de crédito <ul style="list-style-type: none"> Tarjetas de crédito Préstamos personales Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automotriz Crédito ABCD Habilitación o Avío Crédito Prendario. <p>D. Inversiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición Tipos de cuenta de Inversión <ul style="list-style-type: none"> Inversión a corto plazo Inversión a mediano plazo Inversión a largo plazo <p>E. Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos de seguro <ul style="list-style-type: none"> Seguro individual Seguro automotriz |
| <p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p> | | | |

| Unidad de aprendizaje: | 2. Identificación de información comercial de clientes y usuarios de la institución financiera, para la colocación de productos y servicios. | 30 horas | |
|--|--|-----------------|---|
| Propósito de la unidad | Identificar la actividad bancaria de los clientes para la colocación de productos y servicios, a través del empleo de técnicas comerciales. | | |
| Resultado de aprendizaje: | 2.1 Identifica la actividad bancaria de clientes y usuarios de la institución financiera a través del empleo de registros de información. | 15 horas | |
| Actividades de evaluación | Evidencias por recopilar | Ponderación | Contenidos |
| <p>2.1.1 Elabora un documento en Word que integre los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de clientes • Identificación de usuarios • Proceso de obtención de información | <ul style="list-style-type: none"> • Documento de Word | 20 % | <p>A. Identificación de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Tipos <p>B. Identificación de usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Tipos <p>C. Obtención de información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propósito al recopilar información • Documentos necesarios para iniciar trámites • Examinar transacciones históricas del cliente • Verificación de identidad del cliente • Discrecionalidad • Ética profesional y manejo de la información <p>D. Mantenimiento de los registros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización • Información del cliente • Promociones |
| Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje. | | | |

| Resultado de aprendizaje: | 2.2 Oferta productos y servicios financieros a través del empleo de técnicas comerciales, apegándose a los procedimientos administrativos de la institución financiera. | 15 horas | |
|--|--|--------------------|---|
| Actividades de evaluación | Evidencias por recopilar | Ponderación | Contenidos |
| <p>2.2.1 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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Video | <p>15 %</p> | <p>A. Persuasión comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de persuasión comercial • Preguntas al cliente • Propósito de las preguntas • Tratamiento de la información obtenida. <p>B. Colocación de productos y servicios financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de venta • Estrategias de venta • Productos aptos para clientes y usuarios. <p>C. Objeciones de los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Manejo de objeciones • Convertir objeciones en transacción comercial |
| <p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p> | | | |

| Unidad de aprendizaje: | 3 Prestación de servicios a clientes y usuarios de la institución financiera. | 30 horas | |
|---|--|-----------------|---|
| Propósito de la unidad | Atender las solicitudes de trámites y servicios, así como las transacciones de los clientes, conforme a los procedimientos establecidos por la institución financiera. | | |
| Resultado de aprendizaje: | 3.1 Atiende trámites y/o servicios requeridos por los clientes en la institución financiera, conforme a sus procedimientos establecidos. | 15 horas | |
| Actividades de evaluación | Evidencias por recopilar | Ponderación | Contenidos |
| 3.1.1 Elabora una presentación electrónica donde se describa el proceso de atención a clientes con cuenta bancaria, evidenciando el trámite y la información brindada. | <ul style="list-style-type: none"> Presentación electrónica | 20 % | <p>A. Trámite de servicios y/o productos</p> <ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios bancarios Supervisión de progreso en gestiones bancarias Personas autorizadas para realizar el trámite Trámites digitales y presenciales Almacenamiento y mantenimiento de registros <p>B. Información relacionada con los clientes para la prestación de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención de solicitudes Canalizar a clientes Colocación oportuna de productos y servicios bancarios. Envío de información a clientes Cierre de solicitudes Cierre de transacciones |
| Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje. | | | |

| Resultado de aprendizaje: | 3.2 Atiende transacciones de clientes y usuarios en instituciones financieras, empleando la información y procedimientos de servicio | 15 horas | |
|--|---|--------------------|---|
| Actividades de evaluación | Evidencias por recopilar | Ponderación | Contenidos |
| <p>3.2.1 Elabora un documento en formato Word, en el cual se describan los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de transacciones bancarias • Servicios y productos bancarios | <ul style="list-style-type: none"> • Documento en Word | <p>15 %</p> | <p>A. Gestión de transacciones bancarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de transacción bancaria • Tipos de transacciones • Conteo de dinero en efectivo • Cheques <ul style="list-style-type: none"> – Concepto de Cheque – Validación de cheques • Conciliaciones bancarias • Registro de transacciones diarias <p>B. Ofrecer servicios y productos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de identidad del cliente • Colocación de productos y servicios • Apertura de cuentas bancarias • Procesar solicitudes de crédito |
| <p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p> | | | |

2.5 Referencias

Básicas:

- Del Ángel, G. (2019). Banco Nacional de México y La Innovación en los Servicios Bancarios. Publicaciones Internacionales.
- Igual Molina, D. (2017). Productos y Servicios Bancarios. Profit Editorial.
- Hennie van G.y Sonja Brajovic B. (2010). Análisis del riesgo bancario Marco para valorar la gobernabilidad societaria y la administración de riesgos. Banco Mundial USA.

Complementarias:

- Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito. DOF 2 de diciembre de <https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Disposiciones%20de%20car%C3%A1cter%20general%20aplicables%20a%20las%20instituciones%20de%20cr%C3%A9dito.pdf> Consultado el 4/10/2024
- Disposiciones de carácter general relativas a las interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas a que hace referencia la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. DOF 4 de junio de 2020. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594445&fecha=04/06/2020#gsc.tab=0 Consultado el 4/10/2024
- Ley del Banco de México. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación 10 de enero de 2014. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lbm.htm> Consultado el 4/10/2024
- Fuentes de Financiamiento a Mediano y Largo Plazo, y su Costo (s.f.). Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas: Universidad Michoacana. <https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia%20de%20finanzas/finanzas%20ii%20mauricio%20a.%20chagolla%20fari%20as/administracion%20financiera%20capitulo%206.pdf> Consultado el 4/10/2024
- Operaciones Bancarias (s.f.). Software Delsol <https://www.sdelsol.com/glosario/operaciones-bancarias/> Consultado el 4/10/2024
- Servicios financieros; servicios profesionales. <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/financial-services-professional-services/lang-es/index.htm> Consultado el 4/10/2024